



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los
trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.
Huaraz, 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. SÁNCHEZ JÁCOME, Lenin Joseph

ASESOR:

Dr. SALINAS GAMBOA, José Germán

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Edwin López Robles
Presidente

Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo
Secretario

Dr. José German, Salinas Gamboa
Vocal

DEDICATORIA

Con todo cariño a mi madre por apoyarme y formarme como una persona perseverante que no se rinde frente a los obstáculos que se presentan en la vida.

Lenin Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios el autor de mi vida y el dueño de mi voluntad, él que día a día me renueva y me fortalece para no desmayar frente a los problemas, por permitirme alcanzar mi meta y hacerme sentir su presencia en medio de las circunstancias difíciles de mi vida.

A todas las personas que de una u otra forma aportaron con su ayuda incondicional para la culminación de mi trabajo de investigación.

Lenin Sánchez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lenin Joseph Sánchez Jácome, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43565637; con la tesis titulada “La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., de la provincia de Huaraz – Ancash en el año 2017”, Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Huaraz, agosto 2017

Lenin Joseph Sánchez Jácome
DNI N° 43565637

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: presento ante ustedes la Tesis titulada “La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., de la provincia de Huaraz – Ancash en el año 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, del personal administrativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. de Huaraz – 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación y convencido que sus criterios profesionales le otorgaran el justo valor a la presente, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que le brinden a la presente investigación.

Lenin Sánchez

ÍNDICE

CARATULA	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	22
1.3. Teorías relacionadas con el tema	29
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del estudio.....	46
1.6. Hipótesis.....	47
1.7. Objetivos	47
II. MÉTODO.....	51
2.1. Diseño de Investigación	51
2.2. Variables	52
2.3. Población y Muestra	54
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	54

2.5. Métodos de Análisis de Datos	57
2.6. Aspectos éticos	58
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	89
VIII REFERENCIAS	92
ANEXOS	
Anexo N° 01 Instrumentos	
Instrumento Variable 1	
Ficha Técnica Variable 1	
Instrumento Variable 2	
Ficha Técnica Variable 2	
Anexo N° 02 Matriz de Validación	
Anexo N° 03 Matriz de Consistencia	
Anexo N° 04 Constancia de aplicación emitida por la institución	
Anexo N° 05 Base de datos	
Base de datos variable 1	
Base de datos variable 2	

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. Huaraz – 2017, el diseño de investigación es no experimental, transversal descriptiva porque se recolectaron los datos en un momento dado y se investigó las variables en sus contextos actuales para determinar la relación entre ellas, y el tipo de estudio es correlacional, porque se estudiará la relación significativa o no significativa de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., comprobándose que la variable independiente ejerce una influencia positiva sobre la variable dependiente. Los datos se procesaron con el programa SPSS, y para comprobar la hipótesis se empleó la prueba Chi² y la correlación de Pearson. Se llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.– Huaraz, 2017, aceptándose la hipótesis de investigación, siendo $p = 0.000$ lo cual es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. La población muestral estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos entre nombrados y contratados de la EPS Chavín S.A., y de acuerdo a la investigación, se utilizó como técnica: la encuesta, con los instrumentos el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de compromiso organizacional, la validación del instrumento fue mediante la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento fue con el coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad de 0.881 para la primera variable Satisfacción laboral y de 0.730 para la segunda variable compromiso organizacional considerado totalmente valido para su aplicación.

Palabras claves: satisfacción laboral, compromiso organizacional, condiciones físicas de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, identificación con la empresa.

ABSTRACT

The study aims to determine the relationship between job satisfaction and the organizational commitment of the administrative workers of the Sanitation Service Provider Chavín S.A. Huaraz – 2017, the research design is non-experimental, transverse descriptive because the data were collected at a given time and the variables in their current contexts were investigated to determine the relationship between them, and the type of study is correlational, because we will study the significant or non-significant relationship between the variables labor satisfaction and organizational commitment of the administrative workers of the EPS Chavín S.A., proving that the independent variable exerts a positive influence on the dependent variable. The data were processed with the SPSS program, and the Chi2 test and the Pearson correlation were used to test the hypothesis. It was concluded that there is a direct and significant relationship between job satisfaction and the organizational commitment of the EPS Chavín SA-Huaraz administrative workers, 2017, accepting the research hypothesis, being $p = 0.000$ which is lower than the level of Theoretical significance $\alpha = 0.05$, so the null hypothesis is rejected. The sample population was made up of 40 administrative workers between appointed and contracted EPS Chavin SA, and according to the research, was used as a technique: the survey, with the instruments the job satisfaction questionnaire and the organizational commitment questionnaire, the Validation of the instrument was through the expert judgment technique and the reliability of the instrument was with the Cronbach Alpha coefficient, resulting in a reliability degree of 0.881 for the first labor satisfaction variable and of 0.730 for the second organizational commitment variable considered totally Valid for your application.

Keys words: job satisfaction, organizational commitment, physical conditions of work, remuneration and labor benefits, identification with the company.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

I INTRODUCCIÓN

La presente investigación está referida al estudio de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la EPS Chavín S.A, empresa que presta servicios de suministro de agua potable, desagüe y alcantarillado en la ciudad de Huaraz. Las variables de estudio antes señaladas se pueden definir respectivamente, como el nivel o grado de conformidad que tienen los trabajadores dentro de su entorno de trabajo, y la identificación y grado de compromiso que posee un empleado o trabajador con su centro de labores. La característica principal de la presente investigación radica en determinar de que manera puede influir o incidir la satisfacción de un trabajador en su compromiso con la institución en la cual labora.

Para analizar la problemática identificada, es necesario mencionar que en los últimos diez años, la sociedad viene experimentado enormes cambios como son las economías abiertas y competitivas, el rápido crecimiento económico que se ve reflejado en los mercados de capitales, la modernización y el desarrollo de la tecnología, aspectos que vienen influyendo en la gestión de las empresas, y en específico en la administración del capital humano, es por ello que todo funcionario, gerente o directivo debe de reconocer, la importancia del recurso humano para el desarrollo de una institución, porque de ellos dependerá la buena operatividad de la empresa y para que los trabajadores de una empresa se encuentren comprometidos con ella, demostrando eficacia, productividad, eficiencia y rentabilidad, es importante que se encuentren altamente satisfechos con las funciones y tareas diarias que realizan, y que ello les motive a seguir

esforzándose cada día. Según diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja mucho más y mejor.

Asimismo, en la actualidad la mayor parte de las empresas, principalmente las privadas y extranjeras, consideran al capital humano como un factor importante para el desarrollo de sus empresas, ya que de la forma y condiciones en que los trabajadores lleven a cabo sus funciones y responsabilidades, dependerá el grado de cumplimiento de las metas objetivos y la visión de las empresas, habiendo dicho ello, actualmente se observa que en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., se viene generando una problemática, respecto a la satisfacción y al compromiso institucional de parte de sus trabajadores, y como causa de esta problemática, puedo mencionar que se ha observado que la gerencia y la administración de la empresa, por lo general no viene brindando a los trabajadores la oportunidad de poder aplicar sus capacidades y habilidades en las tareas y funciones que realizan, en vista de que existe una mala política de rotación de personal, y un inadecuado estímulo intelectual, se observa también que no existen adecuadas políticas de ascenso y sistemas de pago justos y equitativos, que se encuentren acordes con el nivel de estudios profesionales, habilidades y capacidades de los trabajadores, y con las exigencias del puesto requerido, situación que genera una mala percepción y evidente insatisfacción de parte de los trabajadores administrativos, que en su mayoría vienen a ser el grupo más joven de la empresa, quienes con el paso del tiempo al observar y experimentar este tipo de situaciones, van adoptado una

posición de insatisfacción y falta de compromiso respecto a las políticas generales de la empresa, considerándolas como injustas y deshonestas, es por ese motivo que la presente investigación se ha propuesto a encontrar alternativas de mejora en los procesos de administración del capital humano, a través del análisis de los factores que influyen en la satisfacción laboral, y su incidencia en el compromiso organizacional de los trabajadores dentro de la Entidad Prestador de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., a los cuales se les ha escogido como objeto de estudio de la presente investigación.

Los motivos antes expuestos constituyen referentes para el progreso de la presente investigación, de esta manera en lo referente a los antecedentes, se realizó una investigación en fuentes virtuales y en la base de datos de las universidades, encontrándose los estudios que a continuación se citan:

1.1. Realidad Problemática

Actualmente a nivel internacional las compañías tienen como objetivo principal ser triunfantes y competitivas y son los recursos humanos los encargados de llevar a las compañías al éxito y a las metas que se desean, por esa razón es importante darle mayor importancia al capital humano, y elegir las estrategias que les ayude a sentirse satisfechos, apreciados y agradecidos por el trabajo que ejecutan, lo que permitirá que los trabajadores se sientan identificados con la compañía, comprometiéndose con los objetivos y las metas empresariales.

En la actualidad las empresas y las instituciones se preocupan por ofrecer sus servicios de la mejor calidad posible a los usuarios y a los clientes, sin embargo, no se han puesto a analizar que para brindar un servicio de calidad, es necesario conocer a fondo el funcionamiento del motor de la empresa que viene a estar constituida por la fuerza laboral, y/o capital humano, quienes esperan cierto tipo de reconocimiento de parte de la organizacional a la cual pertenecen, por el tiempo invertido en ella a través de su trabajo, asimismo necesitan incrementar sus habilidades, destrezas, capacidades, para de esa manera poder sentirse satisfechos con las actividades y beneficios que la empresa le brinda.

El activo más importante de una empresa es su capital humano, por tanto, es muy indispensable mantenerlos satisfechos, tanto en el tema económico como en su condición de trabajo, hecho que tendrá un efecto positivo en el compromiso y voluntad del empleado con el trabajo que desarrolla dentro de la empresa, para brindar un mayor beneficio a los clientes.

La satisfacción laboral viene a ser el resultado de un conjunto de factores internos y externos, y entre estos factores se puede mencionar principalmente a los beneficios laborales, reconocimientos, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, condiciones físicas y políticas de trabajo, por ello es de valiosa importancia velar por la satisfacción de los empleados, ya que esto se verá reflejado en el compromiso y en la productividad.

A nivel nacional, es significativo señalar que el compromiso laboral en las empresas sea muy trascendental ya que su comportamiento tendrá

consecuencias respecto al desempeño, la rotación del personal, y la permanencia, de manera que establecer el nivel de compromiso de una empresa admite adoptar decisiones correctas y también crear instrumentos eficaces para poder comprometer y retener a los empleados. Así también, nos permite observar que tan identificados e implicados se encuentran los trabajadores con su centro de labores y también analizar su vinculación.

Manejar los recursos humanos de una institución no es una tarea sencilla; siempre deseamos que los empleados trabajen en equipo, con un positivo clima laboral que permita estimular el desarrollo personal y de la misma empresa; muchas veces resulta ser una tarea difícil que las empresas puedan conciliar con efectividad sus intereses con los intereses personales de los empleados, por lo cual resulta muy necesario que los gerentes, hagan frente a la problemática de nivelar la conducta, las actitudes, el desempeño, a modo que permitan satisfacer las necesidades de manera mutua. Por todo ello se presenta una tarea bastante compleja para los líderes de las empresas, ya que la manera de ser de cada persona dentro de una institución nunca va a ser exactamente igual, pues la personalidad de cada uno es diferente.

Actualmente el sector de saneamiento en el Perú está conformado por 50 empresas de agua potable que prestan el servicio aproximadamente al 67 % de la población urbana, las cuales vienen siendo gestionadas por las municipalidades provinciales y distritales y casi el 98 % de las empresas se encuentran con una débil situación económica, financiera y operacional, lo que

se debe entre otros factores a una mala gestión administrativa de los recursos y del capital humano.

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín Sociedad Anónima, está ubicada en la ciudad de Huaraz- Perú, la cual fue fundada el 12 de junio del año 1981, con el nombre de SENAPA, en ese mismo año se emite el Decreto Legislativo N° 150 – Ley de la empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, normativa que establece las funciones y estructura de SENAPA como una empresa de propiedad del Estado, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía financiera y administrativa, luego de ello tomo el nombre de EMAPASA, que se constituyó como una empresa municipal y finalmente el día 23 de diciembre del año 1996, EMAPASA modifica su razón social por la de E.P.S. CHAVÍN S.A., conforme a los arts. 6º y 7º de la Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento, reconociéndose que los servicios de saneamiento se brindan por las “Entidades prestadoras de Servicios de Saneamiento” (EPSS) tal como lo hace la EPS CHAVÍN S.A. dentro de la ciudad de Huaraz y del distrito de Independencia.

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento “Chavín” Sociedad Anónima, es una institución de derecho público interno, cuyos accionistas están conformados por los municipios provinciales de Huaraz, Huaylas, Bolognesi, Aija y el municipio Distrital de Independencia, en cuyos jurisdicciones locales se centraliza la atención de los servicios de saneamiento, contando actualmente con 150 colaboradores, teniendo su cargo la administración de los servicios de saneamiento, como es el de brindar un servicio de agua potable de calidad, a

través de sus sistemas de producción y distribución de agua potable, el servicio de alcantarillado sanitario y pluvial y el tratamiento de las aguas residuales.

A nivel local, debo señalar que actualmente la desarticulación del control y la gestión se muestra a través de la falta de eficiencia y eficacia en algunas de las operaciones que se realizan, por la falta de una información administrativa, financiera y económica fiable y oportuna, en el incumplimiento de algunas leyes y normativas del sector de servicios de saneamiento.

Producto del panorama antes señalado se puede presumir que gran parte de la problemática se deba al bajo nivel de satisfacción y compromiso de parte de los trabajadores que prestan sus servicios en la EPS Chavín S.A., y que a su vez el origen de este comportamiento pueda deberse al bajo sueldo que perciben, ya que el nivel remunerativo es relativamente bajo y no es distribuido proporcionalmente acorde al nivel profesional y responsabilidad desempeñada por cada trabajador; con respecto al desarrollo y el crecimiento profesional dentro de la institución, se puede observar que no existen razones de peso para que los trabajadores se sientan motivados, ya que los cargos superiores muchas veces son elegidos y designados políticamente por el personal gerencial y directivo de la institución, sin considerar la experiencia, el nivel de formación profesional, el desarrollo psicológico, de habilidades gerenciales y de liderazgo que necesitan tener los candidatos a ser jefes o gerentes, lo que conlleva a que se pueda aspirar solamente a ascender a cargos intermedios y técnicos, ya que tampoco hay rotación de personal por lo que un empleado puede permanecer años y años en el mismo puesto de trabajo viéndose truncadas sus aspiraciones de crecer

profesionalmente; por otro lado con respecto a las capacitaciones, se puede observar que existe mucha discriminación y favoritismo de parte de los directivos y gerentes ya que muchas veces solamente el personal de nivel jefatural y gerencial y empleados selectos son beneficiados con las capacitaciones que se llevan a cabo fuera de la ciudad, mientras que los demás empleados muy pocas veces son capacitados, aduciendo como justificación de ello que no existe disponibilidad presupuestal o que de recibir una capacitación no mejorarían de ningún modo su nivel de desempeño y funcional; por otra parte se observa también que actualmente no existe una buena comunicación entre todos los trabajadores, debiéndose ello a la poca capacidad de liderazgo que poseen los jefes y gerentes de la institución; la empresa tampoco ofrece estabilidad laboral para todos los trabajadores que pertenecen a ella, ya que un grupo de sus trabajadores pese a los años transcurridos vienen siendo contratados año tras año bajo la modalidad de locación de servicios, situación que genera bastante resentimiento de parte de estos trabajadores, al ver que no cuentan con los mismos beneficios que otros trabajadores que realizan casi la misma función; por ultimo no existe un trato igualitario hacia todos los trabajadores de la institución en el mejoramiento de sus ambientes de trabajo, ya que por ejemplo cuando hay una renovación de equipos, muebles, y herramientas de trabajo en general, esta renovación solo beneficia a los funcionarios y a algunos de los empleados que poseen vínculos amicales con los gerentes y jefes de oficina, mientras que los demás empleados tienen que conformarse con los equipos y ambientes de trabajo obsoletos que poseen para el desempeño de sus funciones, lo que también genera mucha insatisfacción y bajo compromiso en los trabajadores de la EPS Chavín S.A.

A todo ello se suma la ineficacia en la toma de decisiones gerenciales y la improductividad porque no se fomenta un buen ambiente de trabajo ya que los funcionarios lastimosamente no involucran a todos los trabajadores y empleados por igual en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, ya que los empleados ni siquiera conocen cuales son tales objetivos y metas. Los trabajadores nuevos, acostumbran ingresar a su centro laboral con bastante entusiasmo y con algunas expectativas de superación en la organización, así como con un buen grado de compromiso hacia la entidad y respeto hacia sus colegas, jefes y compañeros de trabajo; sin embargo, se observa que esta actitud inicial va cambiando con el paso del tiempo, cuando encuentran que el ambiente organizacional de la institución es inadecuado para su desempeño laboral.

Ante ello, el trabajo de identificar y fortificar los componentes que actúan en la satisfacción laboral, es motivante y se convierte en asuntos clave para desarrollar el compromiso organización, ya que actualmente es evidente la carencia del grado de pertenencia de muchos de los trabajadores de la institución en sus puestos de trabajo al momento de realizar sus labores e inconformidad por la falta de bonificaciones recibidas por la prestación de su trabajo.

De seguir esta situación la empresa podría disminuir aún más su calidad en la prestación del servicio, poniéndola en riesgo de ser catalogada por la SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento) como una empresa ineficiente e improductiva a nivel nacional y a consecuencia de ello pasar a ser intervenida por el Régimen de Apoyo Transitorio del Organismo Técnico de la

Administración de los Servicios de Saneamiento (OTTAS) y/o pasar por un Proceso Concursal Ordinario (PCO).

Por esta razón se pretende ayudar a la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., a que tenga un conocimiento claro del estado actual en que se encuentra la satisfacción laboral y compromiso organizacional que tienen sus trabajadores para el cumplimiento y desempeño de sus funciones, cuáles son las expectativas y oportunidades de mejora que esperan de la empresa, así como el grado de satisfacción con la atención que le brindan los colaboradores.

Asimismo, este estudio intenta brindar un aporte para la empresa de servicio de agua potable y saneamiento, sobre todo para las personas que están involucradas con los recursos humanos, para que puedan ampliar y comprender mejor su visión acerca de la importancia del compromiso laboral y la satisfacción de sus trabajadores, y para que puedan tomar decisiones determinadas y puedan establecer estrategias de mejoramiento que se encuentren alineados a las empresas, también para estudiar el desempeño y la actitud de los recursos humanos en el ámbito laboral y realizar un análisis de la eficiencia, eficacia y productividad en la institución, evaluando el comportamiento y la actitud de los trabajadores, a través de su productividad laboral, de su compromiso hacia la organización y de la satisfacción que sienten de permanecer a su organización.

Finalmente ello atendiendo a esta problemática se ha creído conveniente determinar cuál es la relación que concurre entre la satisfacción laboral y el

compromiso organizacional dentro de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., de manera que a medida que se incremente la satisfacción laboral, aumentará el compromiso organizacional y por ende la calidad del servicio brindado y satisfacción de los usuarios beneficiarios del servicio.

1.2. Trabajos previos

En nuestro país se han realizado pocas investigaciones para poder establecer la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores; se ha observado que la mayor parte de las investigaciones utilizan ambas variables en forma individual o junto con otras, según el beneficio de los investigadores.

En el contexto internacional:

Durrego y Echevarria (1999) en su tesis de grado: Relación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Concluye que: La investigación estuvo enfocada en la relación que existe entre las actitudes: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, en los diversos niveles ocupacionales de una empresa de seguros, la intención del estudio estuvo centrada en obtener evidencia empírica que correspondiera al problema de investigación planteado. ¿Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los empleados de una compañía de seguros? Las hipótesis de investigación fueron verificadas empíricamente, ya que sí existiera una correlación positiva entre las dos variables, significara que en la medida que los empleados se hallen más

satisfechos, quedarán más comprometidos en su trabajo, aunque resultó ser media (0,50) y no fuerte como inicialmente se esperaba. Igualmente, se comprobó que en esta muestra y para este año, existe una tendencia predominante hacia el Compromiso Afectivo, este es el apego afectivo hacia la institución, con base en el motor que permite identificar e involucrar a una persona para con su lugar de trabajo, lo cual significa que los empleados asumen los valores (misión, visión y metas) de la compañía, como si fueren personales, este es un proceso por medio del cual como lo explica Hall, Shneider y Nygren (c.p. Allen y Meyer, 1997), los objetivos y metas de la institución, así como las metas y objetivos personales de los trabajadores se van incrementando de manera integrada o conveniente. Estos resultados son coherentes con los arrojados por otras investigaciones, (aunque no son hechas en el contexto nacional), que han abordado estas 2 variables, como los reportados por Mathieu y Zajac en 1990, donde se halló una correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de 0,49 y el reportado por Glisson y Durick en 1988, donde se halló una correlación media de 0,64 entre ambas variables. En los dos casos, se señala una correlación significativa entre estas dos actitudes o variables, objeto de este estudio, lo que demuestra la comprobación científica de las hipótesis de investigación.

Vila (2005) en su tesis: Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, Concluye: La correlación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral fueron poco significativas y débiles. En este sentido la hipótesis del estudio no se confirma, no podemos evidenciar que,

a mayor satisfacción laboral, habrá mayor compromiso organizacional en los empleados de la empresa del sector bancario.

Los trabajadores pertenecientes a empresas del sector financiero poseen un compromiso organizacional en un nivel medio, lo cual se observa en el aparente sentido de pertenencia con la institución, presentando a la vez un nivel medio en qué tan obligados se sienten de continuar en la empresa y los costos que les ocasionaría dejar su empleo; por otro lado respecto a la variable satisfacción laboral también presenta niveles medios en los empleados de la organización financiera, indicando que los empleados se encuentran un poco más satisfechos con el ambiente físico de trabajo que con la supervisión recibida y las prestaciones que devengan.

Morales y Villalobos (2012) en su tesis de grado; Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Concluye: Que, para establecer la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso organizacional en el centro de salud, se realizó la prueba del coeficiente de correlación de pearson $-0,089$, el cual resultó estadísticamente no significativo revelando que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, indicando también que las variables no están relacionadas entre ellas, este resultado no aprueba las hipótesis de la investigación que establece que a mayor satisfacción laboral habrá mayor compromiso organizacional, por lo que desacuerdan de lo esperado teóricamente, y posiblemente esto se deba a que las relaciones entre ambos fenómenos sociales son más complejos e implican muchos elementos

que coexisten. Los tipos de compromiso más relacionados con la satisfacción laboral en esta investigación, manifestaron ser el tipo afectivo, relacionados de forma medianamente positiva, señalando que existe una correlación moderada, en resumen, que el compromiso afectivo aumentara mientras que la satisfacción aumente.

Marcano, (2010) El clima organizacional y el desempeño laboral en la Circunscripción Militar del estado Bolivariano de Miranda, Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional UNEFA, Venezuela. *Concluye:* Se logró precisar que los integrantes de la institución realizan tareas en grupo, donde se pone de manifiesto que existe colaboración y apoyo entre compañeros de trabajo para lograr objetivos y metas en común, siendo a la inversa entre supervisores y subordinados, dado que la relación en muchos casos no promueve la comunicación, lo que limita la posibilidad de intervenir y coordinar los grupos y equipos de trabajo para lograr las metas institucionales, sin embargo es importante señalar que se logran precisar los resultados esperados de la labor desempeñada por el personal a pesar de evidenciarse un nivel de supervisión inadecuado. En cuanto a los criterios de evaluación de desempeño claros, los trabajadores estiman que estos no se aprecian lo que repercute significativamente en el rendimiento y motivación de los mismos para desarrollar y alcanzar los objetivos de la Circunscripción Militar del Estado Bolivariano de Miranda, siendo al mismo tiempo una limitante para la satisfacción de las aspiraciones individuales de cada trabajador.

En el contexto nacional:

Pérez (2014) en su tesis de grado: Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima Perú. Concluye: Que al estudiar la relación que existe entre la motivación; y el Compromiso Organizacional, los resultados demostraron que existe una agrupación positiva y mediana, detectando que la autonomía laboral, mantiene relación positiva con el compromiso afectivo y la motivación intrínseca, investigación que ayuda a entender por qué la autonomía para el trabajo se encuentra vinculada de forma indirecta con las intenciones de renuncia. Los datos que se obtuvieron al realizar el análisis de la presente investigación, aprueban lo reportado teórica y empíricamente en la literatura científica de la psicología de la motivación; la correlación existente entre ambas variables permite indicar que aquellos empleados que muestran una elevada Motivación Autónoma muestran un mayor Compromiso Afectivo hacia su lugar de trabajo y por consiguiente, es probable que tengan menor tendencia a renunciar. A partir de estos descubrimientos ha sido posible plantear que principalmente el compromiso afectivo, puede ser considerado como un factor importante para desarrollar una relación entre un empleado y su organización, ya sea en el sector público o en el sector privado.

Marquina (2013) en su tesis de grado: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de lima, 2011” concluye: “Estos resultados indican que si se aumenta la satisfacción laboral, el compromiso con la empresa también aumentara. Es importante destacar que, si los administradores de la universidad hacen un esfuerzo por incrementar la

satisfacción laboral de sus empleados, se tendrá un porcentaje mucho más alto y gratificante de compromiso organizacional.

Baltazar y Rojas (2014) el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. manuel gonzález prada de huari – 2013 concluyen: Que los resultados obtenidos consideran que el clima organizacional es bien importante en las instituciones, porque buscan el mejoramiento continuo del ambiente laboral en las instituciones, y se ha determinado que el ambiente de trabajo puede ser una condición favorable y/o un obstáculo para el buen desempeño. Las relaciones interpersonales están referidas al trato equitativo que tienen los trabajadores con otros trabajadores de su entorno, por ello se hace necesario desarrollar y conservar un ambiente de trabajo que sea muy satisfactorio y que comprometa el talento de todo el personal, ya que se ha demostrado que la presencia de un adecuado clima organizacional no solo beneficia a los trabajadores, sino que también beneficia a los usuarios del servicio que la institución brinda a la comunidad. Así lo han comprobado también otros investigadores como Pelaez (2010), quien al investigar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios telefónicos, comprobó que las diferentes dimensiones de la variable clima organizacional mejoran importantemente la satisfacción de los clientes, por eso la dirección debe de trabajar mucho en fortalecer el clima organizacional en las instituciones educativas que dirigen y propiciar las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, el personal administrativo y los directivos, pues de ese modo la institución ofrecerá un mejor servicio y las reclamaciones de la comunidad serán bien satisfechas.

Pelaes y Oswaldo (2010) en su tesis de Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos –Lima Perú Concluyen: Que para determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los clientes, del estudio realizado en la empresa telefónica, se encontró que el clima organizacional se relaciona positivamente con la variable satisfacción del cliente. Por otro lado, a nivel de las hipótesis específicas se corroboró que las dimensiones como son las, relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución económica, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

En el contexto local:

Apestegui (2014) en su tesis de maestría: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaraz – 2014. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Ancash concluyen: Se ha determinado la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaraz, con esto se demuestra que el personal que no se encuentra satisfecho, no necesariamente traen como consecuencia un desempeño Laboral bajo, y el personal que se encuentra satisfecho no traen como consecuencia su desempeño laboral excelente, quedando demostrado que no existe relación entre las variables de estudio.

Pineda (2016) en su tesis de maestría: Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de

Independencia 2016 Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Ancash concluyen: Que Los efectos de la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia 2016; presenta una correlación muy alta con un grado de $r = 0,914^{**}$, con una significación de $p = 0,001$ inferior al nivel bilateral 0,05; sustentados en la tabla 06; además se puede evidenciar que mientras se mida los efectos positivos y negativos de la satisfacción laboral se podrá saber que tan comprometido está el personal administrativo, por consecuencia la productividad laboral mejora.

Rodríguez (2015) en su tesis de maestría: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital “Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015, Universidad Cesar Vallejo, donde al analizar el elemento de que si los trabajadores gozan de relaciones amistosas con sus jefes, buena comunicación con sus compañeros de trabajo y si reciben apoyo en las actividades encomendadas; el resultado fue sorprendente porque un porcentaje mayor de trabajadores afirmaron que existe un ambiente grato en cuanto al trabajo en equipo pero que se debe mejorar algunos aspectos relacionados con la comunicación. Los resultados de esta dimensión guardan relación significativa con la satisfacción laboral, lo que hace que estos trabajadores sientan una satisfacción moderada ante estos hechos.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

La satisfacción laboral tendrá utilidad en tanto y cuanto “una organización pueda beneficiarse materialmente si sabe cuáles son las actitudes individuales que

contribuyen a la satisfacción del trabajo” (Blum y Naylor, 1981; cp. Durrego y Echeverría, 1999, p.25).

Hoppock (1935; cp. Marques y Marcano, 2010) plantea la satisfacción laboral como “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo” (p.24).

Dawis y Lofquist (1984; cp. Marques y Marcano, 2010) definieron al fenómeno de satisfacción en las organizaciones “como el resultado de la evaluación que realiza el empleado acerca del grado en el cual el ambiente laboral satisface sus necesidades” (p.24).

La motivación fue en los últimos diez años un centro de estudio que permitió el desarrollo de muchas investigaciones y por ende el surgimiento de varias teorías. El análisis sobre la motivación está centrado fundamentalmente en descubrir la conducta de los seres humanos. Mucho antes de que la psicología se convirtiera en una ciencia, los filósofos y teólogos desarrollaban algunas teorías sobre los motivos que conducían a una persona a comportarse de una u otra manera, en una situación determinada.

Teoría de Maslow.- El señor Abran Maslow publicó en el año 1954 el resultado de sus investigaciones, como es el caso de su teoría de las necesidades la cual se basa en una jerarquía de necesidades que las personas necesitan cubrir, esta

teoría de Abran Maslow fue propuesta en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” en el año 1943.

Según la teoría de Abran Maslow, a medida que se satisface cada necesidad en lo fundamental, el siguiente nivel de necesidad se vuelve más dominante, la teoría indica que aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado bastante satisfecha ya no motivara.

En la parte más baja de la jerarquía se ubican las necesidades fisiológicas y de seguridad, en la parte superior se ubican las necesidades de estima y autorrealización, ósea que las necesidades de orden inferior se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de orden superior se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; esta diferencia se hizo a partir del criterio de que las necesidades de orden superior quedaran satisfechas en lo interno, ósea dentro de la persona, mientras que las necesidades de orden inferior quedaran satisfechas predominantemente en lo externo ósea por el pago, los contratos sindicales y el ejercicio de un puesto. Chiavenato, (2007, p. 50)

Seguidamente mencionaremos las necesidades según Maslow:

- **Necesidades fisiológicas:** Componen las necesidades humanas, más fundamentales, como son la necesidad de la alimentación, el sueño y reposo, abrigo contra el frío y el deseo sexual, se designan como las necesidades básicas o biológicas y exigen una satisfacción invariable y reiterada, para garantizar la supervivencia de la persona, guían a la vida del ser humano

desde que este es concebido por su madre, es decir que desde el nacimiento, continuamente el ser humano busca satisfacer sus necesidades elementales más improporables, que se apoderan de la conducta del recién nacido y cuando uno ya es adulto estas necesidades predominan sobre otras necesidades hasta que no se logre su satisfacción, están relacionadas con la subsistencia y existencia del sujeto, siendo su principal particularidad la supervivencia, por lo que cuando alguna de estas necesidades no son satisfechas, estas dirigen a la conducta humana., Chiavenato (2007, p. 50)

- **Necesidades de seguridad:** Son las necesidades humanas, que dirigen a los seres humanos a resguardarse de cualquier tipo de peligro ya sea real, imaginario, o físico, con esta necesidad se busca la protección frente a situaciones de peligro psicológico o físico y amenazas, aparecen cuando las necesidades fisiológicas ya se han satisfecho razonablemente. Estas necesidades también están intensamente relacionadas con la supervivencia de los seres humanos, representando una necesidad importante, ya que en la vida organizacional las personas están en una relación de dependencia con su organización y es ahí donde los trabajos gerenciales arbitrarios o las decisiones débiles e incoherentes pueden estimular la indecisión o la inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en su centro de trabajo. Chiavenato, (2007, p. 50)
- **Necesidades de aprecio:** Son necesidades a través de las cuales los seres humanos se ven y se valoran, es decir, que está relacionada con el reconocimiento social, con la autoestima, la necesidad de ascender, el

estatus, la necesidad de ser aprobado por los demás, el prestigio, el orgullo personal y la reputación, este tipo de necesidades conducen a las personas a manifestar sentimientos de confianza en si mismos, de valor, de fuerza, de prestigio, de poder, de capacidad y utilidad, mientras que su fracaso puede generar sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, pudiendo conducir al cansancio o a actividades compensatorias. Chiavenato, (2007, p. 51)

• **Necesidades de auto-superación o de autorrealización:** Son las necesidades que se ubican en el lugar más alto de la pirámide establecida por el investigador Abrahm Maslow, la cual conduce a una persona a utilizar su propio potencial para desarrollarse continuamente en su vida como un ser humano, esta habilidad se manifiesta a través del impulso de la persona, del llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto en la vida como meta, están relacionadas con la autonomía, la competencia, control de sí mismo, la independencia y el desarrollo de aquellas cosas en las que ser humano tiene como potencial, y el uso pleno de sus talentos individuales, a diferencia que en las necesidades de las anteriores jerarquías a esta, podrían ser satisfechas con recompensas externas a la persona, como las amistades, los alimentos, el dinero, y los elogios recibidos de otras personas. Esta necesidad de auto-superación solamente puede ser satisfecha a través de las recompensas que las personas se dan a sí mismas de forma intrínseca como por ejemplo el sentimiento de sentirse realizado, el cual no puede ser observado ni controlado por los demás. Chiavenato, (2007, p. 51)

- **Necesidades sociales:** Estas necesidades aparecen en la vida social, a través de interrelación con otras personas, son necesidades que permiten asociarse y relacionarse con los demás compañeros de trabajo, estableciéndose losos de amistad con ellos, estas necesidades surgen en la conducta humana, cuando las necesidades de jerarquía menor ya se han satisfecho respectivamente. Cuando este tipo de necesidades no se encuentran adecuadamente satisfechas, las personas manifiestan sentimientos de resistencia, hostilidad y antagonismo frente a las demás personas que conforman su entorno laboral, generando frustración que después conduce a una falta de adaptación social y a sentirse solo. Chiavenato, (2007, p. 51)

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

1. Solo las necesidades que no han sido satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, mientras que las necesidades que ya son satisfechas, no generan comportamiento alguno.
2. Las necesidades fisiológicas surgen cuando el hombre nace, mientras que el resto de las necesidades van surgiendo con el transcurso de los años.
3. En cuanto la persona logre controlar sus necesidades básicas, aparecerán en forma gradual las necesidades de jerarquía superior.
4. Las necesidades más altas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. (2007, p. 52)

Teoría de los dos factores de Herzberg: Esta teoría también es denominada como la teoría de la motivación o higiene, y plantea que los factores intrínsecos o factores motivacionales como son la libertad de poder tomar decisiones, posibilidades de ascender, utilización de habilidades personales, se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos o también denominados higiénicos, como son las condiciones de trabajo, políticas de la empresa, relaciones con los supervisores, seguridad en el puesto, salarios y relaciones con los colegas, se asocian con la insatisfacción laboral. Herzberg quería conocer en qué momento las personas se sienten más satisfechas o más insatisfechas con su trabajo, concluyendo que las personas que se sentían bien con su trabajo diferían de manera significativa de las respuestas que daban las personas que se sentían mal, descubrió que innegables características se relacionaban de manera sólida con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral, por tanto para que exista una mayor motivación en el trabajo, Herzberg propuso el enriquecimiento de las tareas, lo cual consiste en exagerar intensamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto, ósea hacer énfasis en los factores motivadores. Robbins, (2014, p.508)

La satisfacción laboral en las organizaciones es un aspecto que ha atraído el interés de los investigadores, inicialmente este interés se centró en los efectos que tiene ésta variable sobre otras variables o dimensiones como son el ausentismo, rendimiento y el cambio o abandono de la institución, posteriormente y desde el punto de vista de la calidad laboral, la investigación

ha tomado a la satisfacción laboral como una dimensión muy valiosa en sí misma para la injerencia organizacional.

Robbins (1999) hace referencia al término de la satisfacción en el trabajo, definiéndola como una "actitud general de una persona hacia su empleo" (p.142). Por otro lado, Hellriegel y cois. (1999) se han referido a la satisfacción laboral como "la actitud general hacia el trabajo o hacia el empleo" (p.53). Otros autores (Davis y Newstrom, 2003) la han definido como el "Conjunto de sentimientos y emociones que pueden ser favorables o desfavorables y con el cual los empleados ven a su trabajo" (p.246)

Existen algunos factores que están relacionados con el trabajo y que determinan la satisfacción laboral, (Robbins, 1999; Hellriegel y cois. 1999). Entre estos factores tenemos: las recompensas justas o premios equiparables, el reto del trabajo, colegas que brinden su apoyo, y las condiciones de trabajo favorables, también se debe considerar la importancia que tiene una buena personalidad, y la compatibilidad que tiene un empleado con su trabajo y la disposición genética de cada ser humano.

- **Trabajo mentalmente desafiante:** Cuando las personas prefieren trabajos que les permiten poner en practica todas sus habilidades, que les permitan tener variedad de tareas, mayor libertad y retroalimentación del desempeño.
- **Recompensas justas:** Cuando los empleados desean tener políticas de salarios y ascensos justos, que estén adecuadas a sus expectativas, las

recompensas brindan oportunidades de desarrollarse personalmente, más responsabilidades, asensos, estatus y otros.

- **Condiciones favorables de trabajo:** Los trabajadores se interesan mucho en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para hacer un buen trabajo. Prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. Así mismo, la temperatura, el ruido, la iluminación y otros factores ambientales no deberían ser extremos.
- **Colegas que brinden apoyo:** Las personas obtienen del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es compresivo y amigable, ofrece halago por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.
- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** Esto se basa en la teoría del ajuste de la personalidad al trabajo, propuesta por Jonh Holland (c.p. Robbins, 1999) en la cual hace referencia del ajuste entre las características de la personalidad individual y su ambiente ocupacional. Él identifica seis tipos de personalidad y propone que la satisfacción y la propensión a abandonar el trabajo dependen del grado en el cual los individuos acoplan exitosamente su personalidad al ambiente ocupacional.

El interés de los gerentes en la satisfacción en el trabajo tiende a centrarse **en** sus efectos sobre el desempeño del empleado o en los diversos

comportamientos que se dan en el trabajo (Robbins, 1999; Hellriegel y cois. 1999).

- **Satisfacción y Ausentismo:** Se encontró una consistente relación negativa entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación es moderada, por lo común menos de 0.40. Aun cuando ciertamente tiene sentido que los empleados insatisfechos probablemente falten más al trabajo, otros factores tienen un impacto en la relación y reducen el coeficiente de correlación.
- **Satisfacción y Rotación:** La satisfacción igualmente está relacionada negativamente con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la encontrada para el ausentismo.
- **Satisfacción y productividad:** El sentido común indica que la satisfacción en el trabajo conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas; sin embargo, numerosos estudios han demostrado que con frecuencia no existe un vínculo sencillo, directo, entre las actitudes en el trabajo y en el desempeño en el mismo (Hellriegel y cois. 1999). Sin embargo, investigaciones más recientes, proporcionan un soporte renovado para la relación original satisfacción-desempeño. Cuando los datos sobre satisfacción y la productividad se reúnen para la organización como un todo, más que a nivel individual, se encuentra que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos. (Robbins,1999).

Los Factores que pueden generar insatisfacción laboral

La interacción entre Persona y Organización es referida por Luhmann (1998), citado por Zamora (2005), en su Teoría de Sistema con un carácter contingente. Según Zamora (2005) la contingencia señalada por este autor se refiere —a que ambas, tanto la persona como la organización, tienen una amplia gama de posibilidades de decidir cómo actuar o comportarse; y que ni la persona, ni la organización pueden fijar en términos absolutos las posibilidades de decisión del otro. (p.20)

A su vez, Luhmann (1998), citado por Zamora (2005), señala: —esta capacidad de elección se basa en las posibilidades actualizadas que se le presentan a los sistemas; por ejemplo, una persona que llamaremos —XII, puede tener ante sí varias ofertas de trabajo, sin embargo la elección de una de ellas implica la suspensión de las otras que, pasado un tiempo, bien pueden ya no estar disponibles como alternativas. (p.21)

Ante esto, Frías (2007) señala: —el talento es escaso, y si las personas sienten que no son valoradas, reconocidas o bien, que el trabajo no les reporta grandes desafíos, es altamente probable que se orienten hacia la búsqueda de mejores expectativas laborales. (p.5).

Mobley (1977), citado por Victor (2003), sostiene que —los costos del cambio pueden ser altos o bajos. Si son altos, el individuo evaluará de nuevo su trabajo actual, limitando su forma de pensar sobre la conveniencia de su marcha, o

adoptando otras estrategias de conducta de abandono (retrasos, absentismos, etc.). Si la comparación resulta favorable a la nueva alternativa considerada, estimulará la intención de marcha. (p. 7)

Por otra parte, la remuneración es otro factor que ha sido estudiado como elemento influyente a la hora de abandonar puestos de trabajo y aceptar ofertas de trabajo. Sin embargo, como señalan Lee y Mitchell (1994); Mitchell, Holtom y Lee (2001); Maertz y Campion (2004); citados por Rodríguez, Guenaga e Iruarrizaga (s.f), —los nuevos modelos de movilidad voluntaria consideran que el desencadenante del cambio de empresa rara vez es el dinero, sino que existen otros elementos, como no ser ascendidos, tener una excesiva carga de trabajo, la marcha de algún amigo, un trabajo repetitivo, etc, que explican esta decisión. (p.6)

El compromiso organizacional con una institución presume tres actitudes como son: la sensación de identificación con las metas de la organización, la sensación de participación en las obligaciones organizacionales y la sensación de lealtad hacia la organización, las investigaciones señalan que la falta de compromiso disminuye la efectividad organizacional, los empleados que se encuentran comprometidos con su institución tienen menos posibilidad de renunciar a su puesto de trabajo y aceptar otro empleo, los empleados que están comprometidos y muy especializados necesitan menos supervisión. Los controles que se han basado en supervisiones estrechas y rígidas consumen más tiempo y dinero, un empleado que está comprometido percibe positivamente el valor y la importancia de integrar sus metas personales y las organizacionales.

Las instituciones que son capaces de satisfacer las necesidades de sus empleados con oportunidades de logro y reconocimiento a sus méritos, ejercen una influencia bastante significativa en el compromiso organizacional, por tanto, los gerentes y administradores necesitan implementar un sistema de recompensas intrínsecas, que se basen en la importancia del autoestima, que integren las metas individuales y organizacionales, y que diseñen puestos de trabajo que planteen un desafío. Ivancevich (2006, p. 24)

Robbins y Coulter, (2014, p. 452). Ambos investigadores reconocen que el compromiso organizacional es una categoría en la que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, deseando mantener su pertenencia a la misma. También se refiere a la correspondencia que hay entre el trabajador y la organización que le da su empleo.

Becker (1960, p. 33), El compromiso se define como una disposición para desarrollar una determinada línea sólida de comportamiento, como resultado de la acumulación de inversiones que podrían perderse si dicha línea de acción fuese discontinua.

Tena y Villanueva, (2010, p. 121) definen el compromiso organizacional, como la intensidad con la que un empleado participa activamente y se identifica con su institución, se caracteriza por creer y aceptar las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma.

Zamora (2009) define el compromiso organizacional, como: "el grado en que un sujeto internaliza, objetivos de su organización, los valores y siente una fuerte lealtad hacia su lugar de trabajo" (p. 447).

Arias (2001), define el compromiso como "la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización" (p. 6).

Torres L. J. y Díaz, J. T. (2012)

Compromiso Organizacional. Para Díaz (2003) el compromiso organizacional es definido como una actitud laboral, que se caracteriza por la identificación del empleado con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, teniendo como resultado el deseo del empleado por seguir participando en ella. De esa forma, el empleado toma la a la organización como de él, y siente que el triunfo de su organización también es suyo, asumiendo las responsabilidades desde una perspectiva más amplia y buscando siempre el bienestar de la organización y de todos los elementos que la integren. (p. 84)

En otro orden de ideas, Robbins (2004), lo conceptualiza como un proceso psicológico donde un trabajador se identifica con una organización, sus metas y sus objetivos, y quiere seguir formando parte de ella, llegando a sentirla como propia, e involucrándose activamente con ella y dirigiendo sus esfuerzos en beneficio de la organización; teniendo bien en claro el costo que implicaría dejar a su organización, estimulando su deseo de permanencia dentro de la misma. De igual modo, Arias (2001), define el compromiso hacia las organizaciones

como la fuerza concerniente de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización determinada. (p. 84)

En comparación con lo expuesto por los autores señalados, se tiene que el compromiso organizacional es el nivel de identificación que tiene un trabajador con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella, también se la puede describir como la lealtad del empleado. A través del compromiso los trabajadores, refuerzan los valores con la organización y al mismo tiempo crea una interacción entre ella y él para asumir los retos de la organización y lograr una honorable labor. (p. 85)

Asimismo, es preciso destacar que, el compromiso organizacional va más allá de la honestidad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo, y es más amplia que la satisfacción, ya que se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo. (p. 85)

Meyer y Allen citados por (Edel, García y Casiano, 2007 p. 52) han conceptualizado al compromiso organizacional y lo han dividido en tres componentes como son: Afectivo, de Continuidad y Normativo; y se describen de la siguiente forma:

- **El compromiso afectivo:** Está representado por el lazo emocional que las personas forman con su institución, refleja el afecto emocional que experimenta una persona al percibir la satisfacción de sus necesidades especialmente las necesidades psicológicas y sus expectativas, disfrutan de

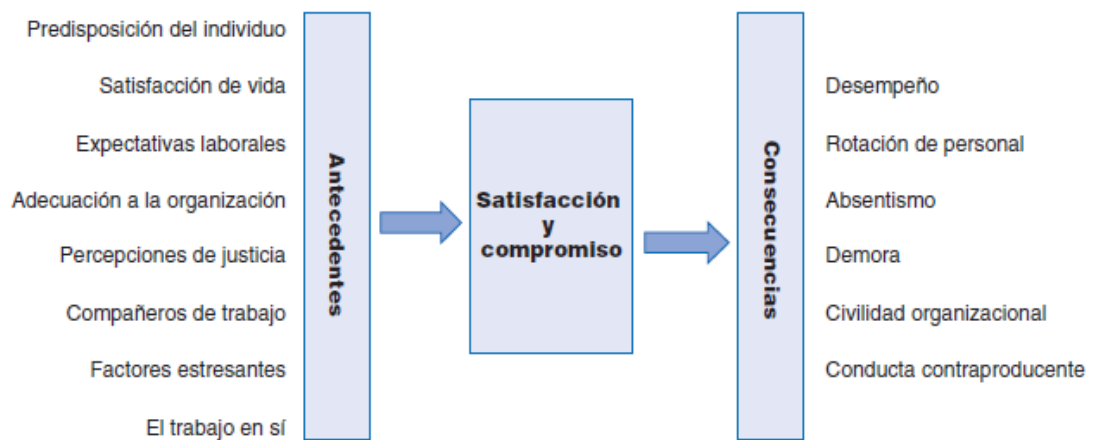
su estabilidad en la organización. Los trabajadores que presentan un buen nivel de compromiso afectivo se sienten orgullosos de pertenecer a su organización.

- **El compromiso de continuación:** Está relacionado con el reconocimiento que tiene la persona, con respecto a los costos financieros, físicos y/o psicológicos, y las pocas posibilidades que tiene de encontrar otro tipo de empleo, si es que se decidiera a renunciar a la organización a la cual pertenece. Es decir, que el trabajador se siente vinculado a la institución a la que pertenece porque el motivo de que ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella, y que el hecho de dejarla implicaría perderlo todo. También percibe que sus oportunidades laborales fuera de la empresa a la que actualmente pertenece se ven reducidas, y por ello se incrementa su apego con la empresa.
- **El compromiso normativo:** Es el estado o apego emocional que siente el empleado de ser leal a la organización a la cual pertenece, ya sea como retribución, o quizás por recibir ciertas prestaciones como por ejemplo cuando la institución cubre el costo de sus capacitaciones, entonces se crea un sentido de reciprocidad con la organización. Se desarrolla un gran sentimiento de pertenecer a la institución, como efecto de las inversiones realizadas por la empresa en su crecimiento profesional y o bien en su crecimiento de bienestar y su círculo familiar como son becas o ayudas de tipo académicas hacia sus hijos, en razón de que, al evaluar estos beneficios, en el trabajador puede originarse un sentimiento de deuda moral, al sentir

que toda esta ayuda que le ofrece su institución al empleado en su beneficio general, es difícil de retribuir.

Aamodt (2010) afirma que:

Existen tres aspectos motivacionales para el compromiso organizacional como son, el compromiso afectivo que viene a ser el nivel en el cual un trabajador aspira a permanecer en su institución, porque es muy importante para él y porque está dispuesto a esforzarse para que su organización se desarrolle. Por ejemplo, un trabajador de telefónica podría estar a gusto con sus compañeros de trabajo y con su jefe inmediato, compartir objetivos y metas generosas de la organización, siendo consciente de que su esfuerzo traerá como consecuencia un mayor desempeño organizacional. (p. 366)



Aamodt (2010) (p. 366)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., 2017?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación servirá para poder evaluar si los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., se sienten satisfechos con respecto al bienestar físico mental y material dentro de la organización, y si se encuentran satisfechos y comprometidos en gran medida, ya que de ello dependerá que los clientes o usuarios externos para quien se labora, también se encuentren satisfechos con el servicio brindado por la empresa. Permitirá mejorar las condiciones con las cuales se le brinda el servicio de agua potable y alcantarillado a los usuarios, contribuyendo de esta forma a conservar una sociedad más satisfecha respecto a la cobertura de sus necesidades.

Nos permitirá también mantener un compromiso organizacional y satisfacción laboral favorable, posibilitando de ese modo la estabilidad del personal y a lograr el cumplimiento de las metas, objetivos y la misión de la empresa. Se podrá definir con mayor claridad cuáles son los aspectos que le pueden causar conflictos organizacionales a la empresa, y de esa forma poder buscar soluciones que mejoren el desempeño, por ello es importante investigar cual es la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa, tomando en cuenta que en todas las organizaciones

la satisfacción juega un papel fundamental ya que esta se encuentra estrechamente relacionada con la actitud del trabajador frente a su labor y compromiso y ello está basado en las creencias y valores que el trabajador desarrolla dentro de su centro de labores.

En la presente investigación se analizará y describirá la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, de esta manera se podrá hacer las respectivas recomendaciones en beneficio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., así como también servirá de modelo para otras instituciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1. H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. en el año 2017.

1.6.2. H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. en el año 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la

provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017 para conocer la significancia entre ambas variables.

1.7.2. Objetivos específicos

- Analizar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017.
- Analizar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Áncash en el año 2017.
- Describir la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., de la provincia de Huaraz-Áncash en el año 2017.

CAAL_QNET

- Establecer la relación existente entre las condiciones físicas de trabajo y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017.
- Establecer la relación existente entre las remuneraciones y beneficios laborales y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017.
- Establecer la relación existente entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017.

- Establecer la relación existente entre el reconocimiento de posición y mérito y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017.
- Establecer la relación existente entre el cumplimiento de funciones y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017.

CAPÍTULO II

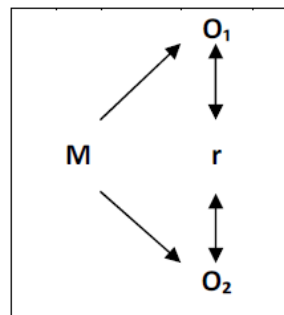
MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño aplicado en la investigación fue no experimental, transversal correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, para demostrar si están o no relacionadas y analizar la correlación del caso y así determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. (Hernández et al. 2010); este diseño se caracteriza porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

Método transversal: Es el diseño de investigación que recolecta los datos de un solo momento y en un tiempo único, el propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



Donde:

M = Muestra de Estudio (Personal administrativo de la EPS Chavín S.A.)
O₁ = Variable 1 Satisfacción laboral
O₂ = Variable 2 Compromiso organizacional
r = Relación de las variables en estudio

2.2. Variables, operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Satisfacción Laboral	<p>La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de</p>	<p>Es la evaluación de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., respecto a las condiciones físicas, remuneraciones y beneficios laborales, relaciones interpersonales, promoción y capacitación y cumplimiento de funciones.</p>	Condiciones Físicas de Trabajo	Ambiente de trabajo	Ordinal
				Instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados	
			Remuneraciones y beneficios laborales	Incentivo económico	
			Relaciones interpersonales	Vínculos de amistad y confianza	
Trabajo en equipo					

	desempeño y permanecer dentro de la organización. (Robbins y Culter 2014)		Reconocimiento de posición y mérito	Capacitaciones y Ascensos Políticas de promoción de personal	
			Cumplimiento de funciones	Disposición al trabajo Rotación del personal	
V 2 Compromiso Organizacional	El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. (Robbins y Culter 2014)	Es el puntaje que obtuvieron los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., en la escala revisada de Allen y Meyer (1993), la cual mide los tres componentes que conforman la variable Compromiso Organizacional: Afectivo, Continuo y Normativo.	Afectivo	Identificación con la organización	Ordinal
				Involucramiento con la organización	
			Normativo	Lealtad	
				Sentido de la obligación	
			Continuación	Búsqueda de nuevas alternativas laborales	
				Permanencia en la empresa	

2.3. Población y muestra

Población:

La población o universo de estudio es el conjunto global de individuos u objetos que tienen al menos una característica común (Polit & Hungler, 1996: 153), para el caso de la investigación estuvo conformada por 40 trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. Huaraz, 2017.

Muestra

Para el caso de la muestra, esta se asume como un sub-conjunto o parte del universo o población en que se lleva a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo (Pineda, Alvarado & Canales, 1994). En la presente investigación la muestra estuvo conformada por todos los elementos de población, en este caso los 40 trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., en esa línea se asume la denomina población muestral según indica Hernández, Fernández y Batista (2010).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta según Hernández (2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, las que tienen ciertas características particulares.

La técnica seleccionada en la presente investigación para recolectar datos fue la encuesta, esta técnica permitirá obtener datos sobre la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. de Huaraz, que se concretara por medio de dos cuestionarios, y se seleccionaran las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Instrumento/s

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo. (Pérez ,1991)

Para la recopilación de la información se utilizará como instrumento de medición el cuestionario el mismo que agrupará un conjunto de preguntas elaboradas por escrito, relacionadas con las variables de estudio. Las mismas que responderán a las necesidades de la investigación y se relacionaron a los indicadores, de cada una de las variables.

Para medir la satisfacción laboral del personal administrativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A, el cual consto de 20 items, donde el tipo de escala de valoración que se utilizo fue de tipo ordinal con una escala de valores del 1 al 5 y con 5 alternativas de respuesta: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), pocas veces (2) y nunca (1).

Para medir el compromiso organizacional del personal administrativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A, el cual consto de 18 items, donde el tipo de escala de valoración que se utilizo fue de tipo likert con una escala de valores del 1 al 5 y con 5 alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

Validez

- Los instrumentos fueron validados en primer lugar a través del criterio de expertos además una prueba piloto. Para el criterio de expertos se sometió el instrumento a la opinión y calificación de un grupo de trabajadores y un magister en Gestión y Administración de la Educación, con experiencia en administración gerencial y docencia, obteniendo de ambos una valoración alta.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad del instrumento existen muchos procedimientos para poder calcular su confiabilidad. Todos estos métodos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, estos coeficientes de confiabilidad pueden fluctuar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 significa que la confiabilidad es nula y un coeficiente de 1 representa un nivel máximo de confiabilidad, entre más se acerque el coeficiente a cero hay mayor probabilidad de error en la medición realizada. El procedimiento utilizado para determinar la confiabilidad del instrumento ha sido a través de una prueba piloto aplicado a 10 trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de

Saneamiento Chavín S.A., 2017, y mediante el método de consistencia interna, se calculó el coeficiente de confiabilidad de la satisfacción laboral utilizando la técnica de alfa de cronbach, determinando un nivel de confiabilidad alto (a 0.881). Conforme a lo anterior para la confiabilidad del instrumento compromiso organizacional, también se ha utilizado la prueba estadística de fiabilidad denominada alfa de cronbach, tomando en cuenta a una muestra piloto de 10 trabajadores administrativos, la que determinó una confiabilidad aceptable del instrumento de un valor de (0.730). Para, Hernández (2010), la confiabilidad de un instrumento se da, cuando esta se aplica varias veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, por ello, se deben de obtener resultados que sean iguales o parecidos dentro de un rango razonable, no debiendo existir distorsiones, que puedan atribuirse a defectos propios del instrumento utilizado.

2.5. Métodos de análisis de datos

Una vez recaudado los datos de la presente investigación, a través de las encuestas y el cuestionario, se ha analizado la información y los datos obtenidos en el estudio. Para el procesamiento de los datos a nivel correlacional se utilizó los siguientes métodos de análisis de datos que fueron procesadas con el programa SPSS 18:

Tablas de frecuencia: Este elemento propio de la estadística descriptiva, se utilizó para que la información presentada se desagregue en categorías o frecuencias para hacer la presentación de datos provenientes de las observaciones realizadas en el estudio.

Representación gráfica: A partir de la distribución de la prueba chi cuadrado, se procedió a presentar los datos por medio de gráficas.

Estadísticos: se utilizó la correlación de Pearson y el Chi-cuadrado de Pearson para comprobar la hipótesis, ya que son medios que se utilizan para medir la asociación o interdependencia de dos variables cualitativas y cuantitativas, para de esa manera poder afirmar la hipótesis alterna y negar la hipótesis nula.

2.6. Aspectos éticos

La investigación a desarrollar, estará orientada a presentar datos reales, elaborados de manera transparente y legítima, evitando todo tipo de adulteración u omisión de información por presentar resultados favorables o desfavorables para la organización. La información obtenida después de la aplicación del instrumento, será exclusivamente brindada por las personas encuestadas, sin manipulación alguna para fines personales.

Las discusiones, inferencias e interpretaciones se realizarán teniendo como referencia a los conocimientos científicos existentes, más no en función a prejuicios de los investigadores, evitando en todo momento herir susceptibilidades de los investigados.

Anonimato: Se aplicó el cuestionario indicándoles a los trabajadores administrativos que la investigación realizada es anónima y que la información obtenida será sólo para fines de la investigación.

Beneficio: En esta investigación se explicó a los participantes los beneficios y riesgos a que están sometidos para determinar su aceptación o no al estudio.

Confidencialidad: Para garantizar la confidencialidad y la privacidad, la aplicación de los instrumentos fue de manera anónima.

Originalidad: La presente investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Variable1: Satisfacción laboral

TABLA 1

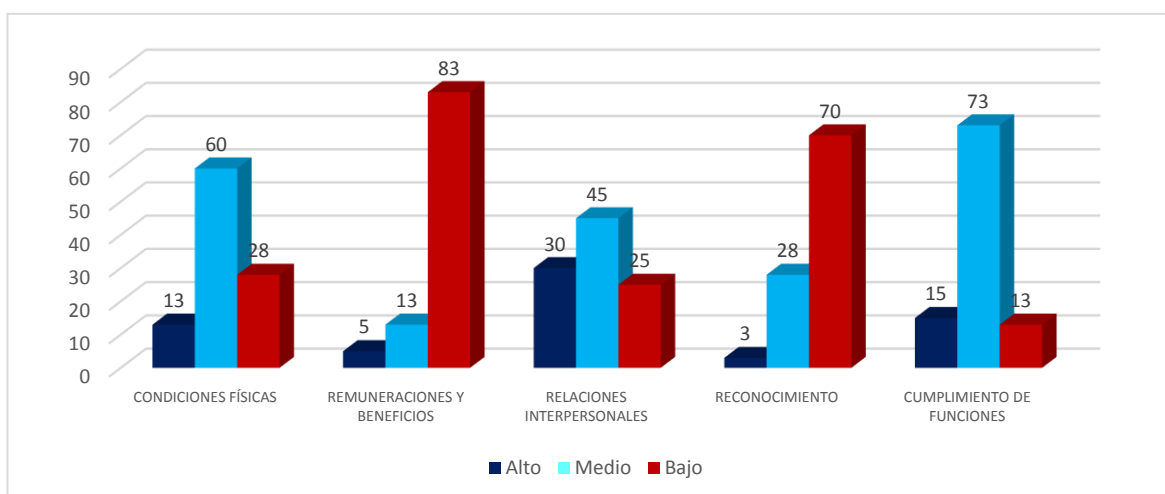
Distribución numérica y porcentual de las dimensiones de la satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL											
DIMENSIONES	Condiciones físicas		Remuneraciones y beneficios		Relaciones interpersonales		Reconocimiento		Cumplimiento de funciones		
	fi	h%	fi	h%	fi	h%	fi	h%	fi	h%	
Alto	5	13	2	5	12	30	1	3	6	15	
Medio	24	60	5	13	18	45	11	28	29	73	
Bajo	11	28	33	83	10	25	28	70	5	13	
TOTAL	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción laboral

FIGURA N° 1

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción laboral



Fuente: Tabla 1

Descripción: En la tabla 1 se muestran los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se observa que en el nivel bajo se encuentran las dimensiones remuneraciones y beneficios con 83% y la dimensión reconocimiento con 70%; sin embargo el 73% de la dimensión cumplimiento de funciones se ubica en el nivel medio.

TABLA 2

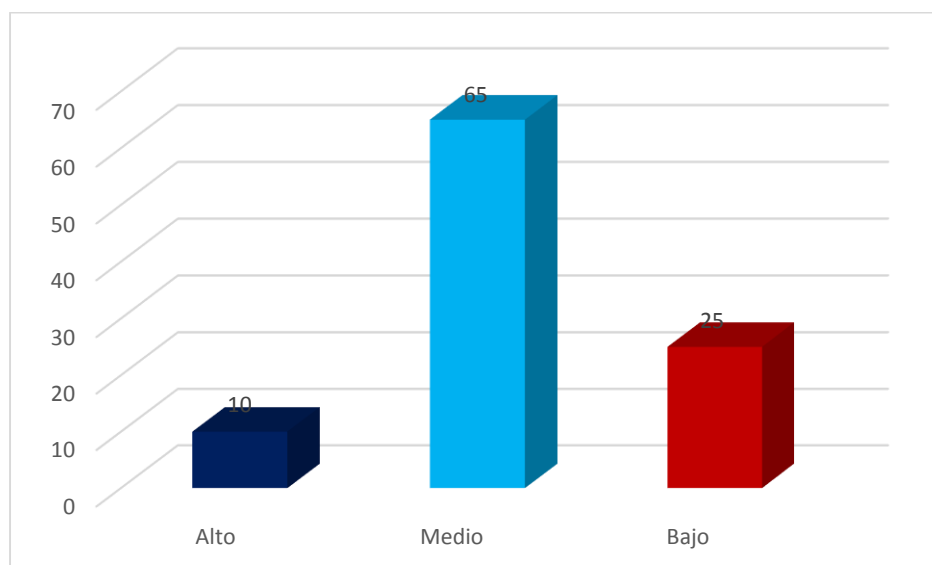
Distribución numérica y porcentual de la variable satisfacción laboral

NIVELES	f_i	h%
Alto	4	10
Medio	26	65
Bajo	10	25
TOTAL	40	100

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción laboral

FIGURA Nº 2

Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral



Fuente: Tabla Nº 2

Descripción: En la figura 2 se muestran los resultados totales obtenidos de la variable satisfacción laboral. Del total de encuestados el 65% se ubica en el nivel medio de satisfacción, mientras que el 25% en el nivel bajo, sólo el 10% se ubica en el nivel alto. **Variable2: Compromiso organizacional**

TABLA 3

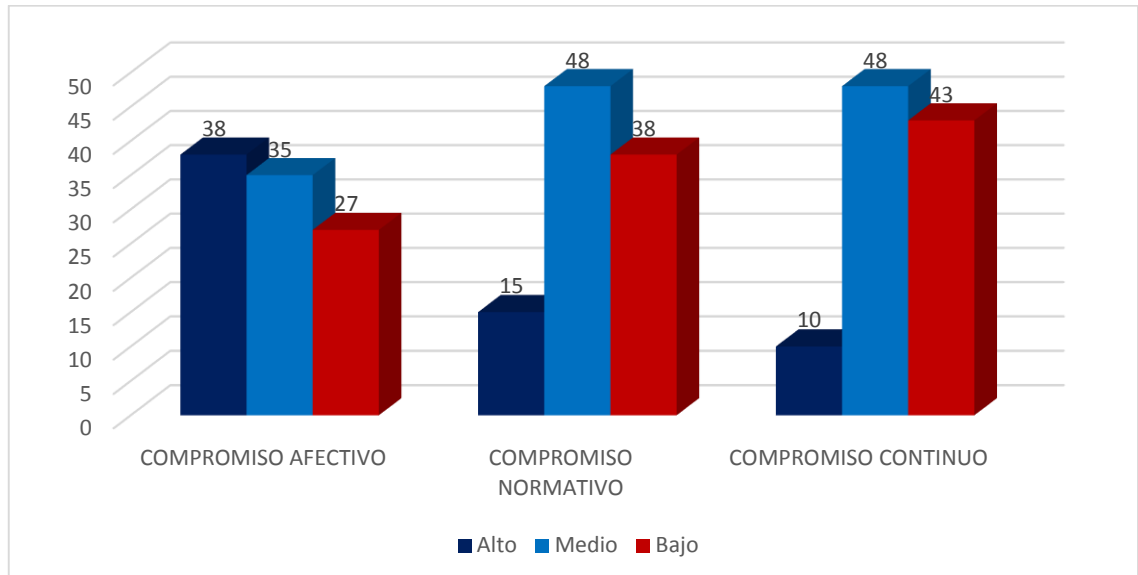
Distribución numérica y porcentual de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
DIMENSIONES						
NIVELES	fi	h%	fi	h%	fi	h%
Alto	15	38	6	15	4	10
Medio	14	35	19	48	19	48
Bajo	11	27	15	38	17	43
TOTAL	40	100	40	100	40	100

Fuente: Base de datos de la variable compromiso organizacional

FIGURA N° 3

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable compromiso organizacional



Descripción: En la figura 3 se muestran los resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional, se observa que los porcentajes más altos se encuentran en el nivel medio, con 48% en la dimensión compromiso normativo y con otro 48% en la dimensión compromiso continuo; por otro lado, la dimensión compromiso se ubica en el nivel bajo con 43%.

TABLA 4

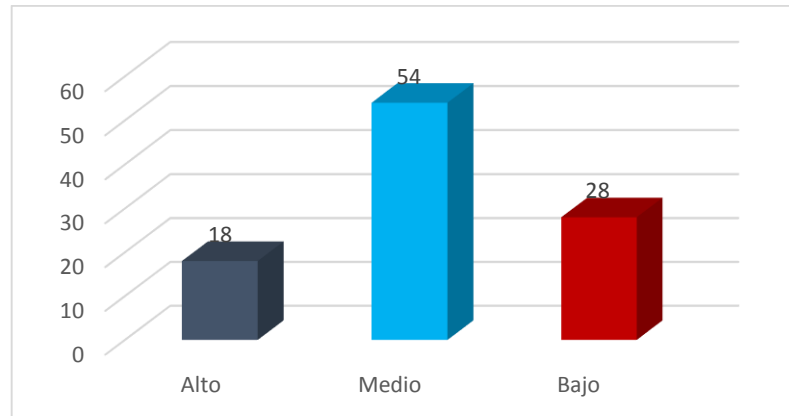
Distribución numérica y porcentual de la variable compromiso organizacional

NIVELES	f_i	$h\%$
Alto	7	18
Medio	22	54
Bajo	11	28
TOTAL	40	100

Fuente: Base de datos de la variable compromiso organizacional

FIGURA N° 4

Distribución porcentual de la variable compromiso organizacional



Fuente: Tabla N° 4

Descripción: En la figura 4 se muestran los resultados globales obtenidos de la variable compromiso organizacional. Del total de encuestados, el 54% se ubica en el nivel medio; el 28% en el nivel bajo y solo el 18% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto de compromiso organizacional.

3.2. Análisis correlacional

TABLA 5

Relación entre la dimensión1 y la variable compromiso organizacional

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	Compromiso organizacional
	Coficiente
Dimensión 1	"r" 0,59
	Significancia (p<0,01) 0,00001

Fuente: Base de datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

Descripción: En la tabla N° 5 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,59$ lo que indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión ambiente de trabajo y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

TABLA 6

Relación entre la dimensión2 y la variable compromiso organizacional

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	Compromiso organizacional
Coeficiente	
Dimensión 2	0,40
Significancia (p<0,01)	0,01

Fuente: Base de datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

Descripción: En la tabla N° 6 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,40$ la cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

TABLA 7

Relación entre la dimensión3 y la variable compromiso organizacional

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	Compromiso organizacional
Coeficiente	
Dimensión 3	0,52
Significancia (p<0,01)	0,001

Fuente: Base de datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

Descripción: En la tabla N° 7 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,52$ lo que indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

TABLA 8

Relación entre la dimensión4 y la variable compromiso organizacional

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	Compromiso organizacional
Coeficiente	
Dimensión 4	0,68
Significancia (p<0,01)	0,000001

Fuente: Base de datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

Descripción: En la tabla N° 8 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,68$ lo que indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión

reconocimiento y posición al mérito y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

TABLA 9

Relación entre la dimensión5 y la variable compromiso organizacional

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	Compromiso organizacional
Coeficiente	
Dimensión 5	0,71
Significancia (p<0,01)	0,0000003

Fuente: Base de datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

Descripción: En la tabla N° 9 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,71$ el mismo que indica que existe una correlación positiva, alta y significativa entre la dimensión cumplimiento de funciones y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

TABLA 10

Relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	Compromiso organizacional
Coeficiente	
Satisfacción laboral	0,75
Significancia (p<0,01)	0,00000003

Fuente: Base de datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

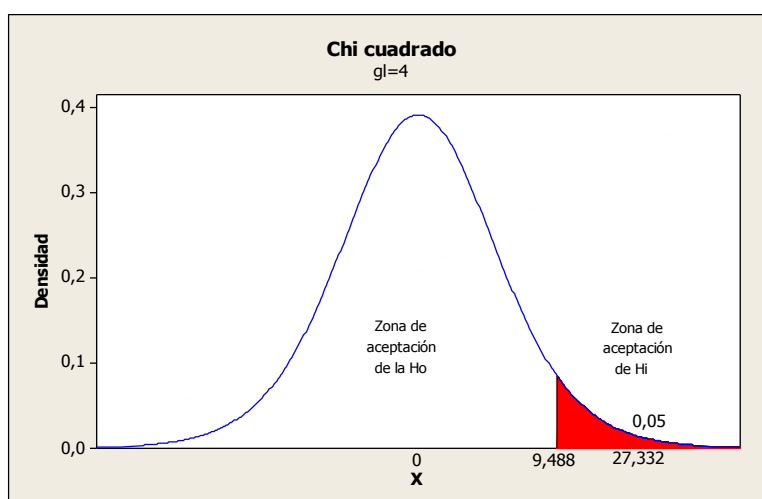
Descripción: En la tabla N° 10 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,75$ a las variables de estudio, este resultado indica que existe una correlación positiva, alta y significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la EPS Chavín S.A.

3.3. Prueba de Hipótesis

PRUEBA ESTADÍSTICA CHI CUADRADO (χ^2)

HIPÓTESIS	χ^2 calculado	χ^2 tabular	Acepta H_0	gl	Significancia $p < 0,05$
GENERAL	27,332	9,488	$\chi^2_c < \chi^2_t$	4	0,00002

DISTRIBUCIÓN CHI – CUADRADO (χ^2)



Descripción: Del análisis de los resultados aplicando la Prueba Chi-cuadrado se afirma que: se rechaza la hipótesis H_0 a un nivel de significancia del 5%, sabiendo que el valor Chi calculado es $27,332 > 9,488$ valor Chi tabular. Por lo tanto, se acepta la H_1 que indica que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

A continuación, presentamos los resultados y su discusión de la tesis sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-Huaraz 2017, considerando los siete objetivos planteados en la investigación.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017, y con las declaraciones obtenidas respecto a la satisfacción laboral, se ha observado que del total de los 40 encuestados, el 65% se ubica en el nivel medio de satisfacción, mientras que el 25% en el nivel bajo, sólo el 10% se ubica en el nivel alto; respecto al compromiso organizacional, se ha observado que del total de los trabajadores encuestados, el 54% se ubica en el nivel medio de compromiso; el 28% en el nivel bajo y solo el 18% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto de compromiso organizacional.

Al realizar el análisis de los resultados aplicando la Prueba Chi-cuadrado, se obtuvo que a un nivel de significancia del 5%, el valor Chi calculado es $27,332 > 9,488$ valor Chi tabular, siendo a su vez el valor de significancia (Bilateral) $p = 0,00002$ que es inferior al alfa establecido de $(\alpha = 0,05)$, siendo así el resultado fue significativo, rechazándose la hipótesis nula y concluyendo que ambas variables estudiadas son dependientes, por lo que se afirma que existe una relación

significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

Como evidencia que apoya los hallazgos obtenidos, de modo similar a los resultados anteriores, se encontró en la investigación de Pineda (2016), en su tesis titulada “ Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia 2016”, quien concluyo que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad parte de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia, por lo que desde el punto de vista del investigador, se puede evidenciar que mientras el personal está más satisfecho con sus actividades laborales, mayor será su compromiso con la institución en la cual labora.

Para el objetivo específico: Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017; como resultado de los cuestionarios aplicados a los trabajadores, se observó que de las 5 dimensiones planteadas, las dimensiones con los niveles más bajos fueron la dimensión de remuneraciones y beneficios con un nivel del 83%, la dimensión de reconocimiento y posición al mérito con un 70%; mientras que las dimensiones que mostraron nivel medio fueron, la dimensión de condiciones físicas con un 60 %, y la dimensión de cumplimiento de funciones con un 73%, mientras que la dimensión de relaciones interpersonales mostro un nivel medio del 45%.

Respecto a los resultados obtenidos, se han analizado los antecedentes y teorías planteadas, encontrando evidencia que apoya el resultado obtenido con lo

planteado por Frederick Herzberg, quien señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que Herzberg llamó "factores motivadores" mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos, a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos". Los factores extrínsecos o higiénicos están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc, (factores que han mostrado un nivel bajo como resultado de las encuestas), mientras que los Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud.

Asimismo, López (2009) en su investigación denominada "Satisfacción Laboral e Implicación en el Trabajo entre Directores Académicos", señala que el trabajo repetitivo, el sistema de paga inadecuada, el estrés excesivo, el trabajo aburrido, la falta de sistemas de recompensa y ascensos, y un ambiente laboral autoritario, entre otros, constituyen las posibles causas del nivel de insatisfacción que exhibe un individuo en diferentes escenarios laborales; es por ello que se puede determinar que el mal funcionamiento de estos factores dentro de la institución podrían estar afectando los niveles de satisfacción de los trabajadores de la EPS Chavín S.A.

En relación al objetivo específico: Describir el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Áncash en el año 2017; del resultado obtenido, del total de encuestados, el 54% se ha ubicado en el nivel medio; el 28% en el nivel bajo y solo el 18% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto de compromiso organizacional, en forma general.

Los resultados obtenidos son similares a los encontrados por el investigador, Durrego y Echevarría en su tesis de grado titulada: "Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral" en una compañía de seguros donde una de sus principales conclusiones fue que, de acuerdo al análisis realizado de la variable compromiso organizacional, en función de los resultados obtenidos, se puede concluir que los empleados de la compañía, se encuentran medianamente comprometidos, tal y como lo reflejan los resultados arriba presentados. Como se observó, el compromiso visto desde la perspectiva de los sujetos tiene el mayor porcentaje 61,96% en el nivel "medio", lo mismo sucedió desde la perspectiva de los ítems donde un 72,22% se ubicó en el nivel "medio". Asimismo, las 3 dimensiones del compromiso presentaron un nivel "moderado" de compromiso, destacándose el Compromiso Afectivo con el promedio ligeramente más alto de los otros tres, igual a 5,21295.

Referente al objetivo específico: Establecer la relación existente entre las condiciones físicas de trabajo y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017; se observan los resultados obtenidos

de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,59$ lo que indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión ambiente de trabajo y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

Los resultado que se obtuvieron son similares a los encontrados por el investigador Colonia (2015) en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash – Huaraz., en la cual se determinó que en la dimensión condiciones físicas del entorno del trabajo, del total de encuestados, el 57.8% afirmaron que era de nivel medio, al contrario, el 15.6% opinaron que era no aceptable; seguido por el 26.7% que opinaron era aceptable.

Del objetivo específico: Establecer la relación existente entre las remuneraciones y beneficios laborales y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017; observamos que En la tabla N° 6 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,40$ la cual indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

Desde el punto de vista del investigador, se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., se encuentran insatisfechos principalmente con las remuneraciones y beneficios laborales recibidos, lo cual se refleja con un nivel bajo de 83 %; es por ello que se recomienda plantear nuevas

alternativas de mejora, como son los incentivos laborales y económicos, para lograr un mayor compromiso de parte de los trabajadores con la EPS Chavín S.A. Por su parte Garmedia y Parra luna (1993) señalan que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro y autorrealización. “alguien estará satisfecho, con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”

Así mismo teniendo en cuenta a la anterior fundamentación teórica y en base a las dos variables de estudio y resultados obtenidos, Chiavenato (2009), refiere a que la recompensa o incentivo es una gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas asumen su condición dentro de la organización (decisión de participar) y, una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzo y recursos personales (decisión de desempeño), las recompensas brindadas contribuyen a la satisfacción laboral y ayudan a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Por otro lado el aporte de Palma (2005) manifiesta que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

En cuanto al objetivo específico: Establecer la relación existente entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017; los elementos evaluados son; En la tabla N° 7 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de

Pearson $r = 0,52$ lo que indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

Este resultado coincide con la investigación realizada por Rodríguez, en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2015, donde al analizar el elemento de que si los trabajadores gozan de relaciones amistosas con sus jefes, buena comunicación con sus compañeros de trabajo y si reciben apoyo en las actividades encomendadas; el resultado fue sorprendente porque un porcentaje mayor de trabajadores afirmaron que existe un ambiente grato en cuanto al trabajo en equipo pero que se debe mejorar algunos aspectos relacionados con la comunicación. Los resultados de esta dimensión guardan relación significativa con la satisfacción laboral, lo que hace que estos trabajadores sientan una satisfacción moderada ante estos hechos. Resultado similar encontramos en la investigación de Peleas (2010), en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, concluyó que se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (área de relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú; La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64 a medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Resulta elemental señalar la importancia que tiene, el hecho de que gran parte de los trabajadores mantienen favorables relaciones personales con sus superiores y

consideran sentirse apoyados por sus compañeros de trabajo en las actividades encomendadas, lo que motiva que el trabajador sienta agrado de su ambiente laboral. Esto tiene relación con lo señalado por Flores (1992), señala que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tenga de estos factores, por lo que el clima organizacional lo que hace es reflejar la interacción entre las características del trabajador y de la organización.

Los resultados se relacionan con las comprobaciones realizadas por Garza (2010), quién consideró que el clima organizacional es de gran importancia en las organizaciones, que buscan el mejoramiento continuo del ambiente en la institución. Es evidente que el ambiente de trabajo es condición favorable u obstáculo para el buen desempeño de los trabajadores de la organización. Las relaciones interpersonales se refieren al trato recíproco de unos trabajadores con 88 otros. Es necesario desarrollar y conservar un ambiente satisfactorio de trabajo que comprometa al talento (Gadow, 2010) de todo el personal. Pero la existencia de un adecuado clima organizacional no solo beneficia a los trabajadores, sino también a los beneficiarios del servicio que la institución brinda a la comunidad. Así lo comprobó Pelaes (2010), quien, al investigar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de servicios telefónicos, comprobó que las distintas dimensiones de la variable clima organizacional mejora significativamente la satisfacción de los clientes. Por consiguiente, se deben fortalecer el clima organizacional en las instituciones educativas y cultivar las relaciones interpersonales entre docentes, administrativos y los directivos, pues así

la institución brindará un mejor servicio y las exigencias de la comunidad serán satisfechas.

En cuanto al objetivo específico: Establecer la relación existente entre el reconocimiento de posición y mérito y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017; En la tabla N° 8 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,68$ lo que indica que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión reconocimiento y posición al mérito y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

Respecto a ello el investigador Zamora (2012) cita el modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo, expectativas recompensas. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler, este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral, es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento del trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Todo empleado espera recibir algo a cambio por su desempeño, ya sea una felicitación o un incentivo que lo hace sentir que el trabajo realizado fue el esperado por su jefe y siente que es capaz de realizar cualquier actividad que se le encomiende.

Por otra parte, Fischman (2000), señala que la motivación que se mantiene a largo plazo y crea lazos de lealtad con la organización, es la motivación interna. Cuando

las organizaciones establecen incentivos basados sólo en elementos externos a la persona como bonos económicos, elevados sueldos, el personal solo se concentra en eso y pierde su motivación interior. Si se usan solo incentivos externos, después de un tiempo éstos serán lo único que valorará, y se habrá perdido la mística y el amor a la camiseta de la organización. La única forma de mantener motivados a los empleados es cuando se satisface los deseos internos de sus miembros y que genere un verdadero compromiso y motivación interna. Las actitudes de recompensa y contribución en el desarrollo profesional propicia al trabajador mayor compromiso con la institución, aspectos que requieren atención y mejora por parte de los directivos de la institución.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico de establecer la relación existente entre el cumplimiento de funciones y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017. En la tabla N° 5 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,71$ el mismo que indica que existe una correlación positiva, alta y significativa entre la dimensión cumplimiento de funciones y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

La relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, en la tabla N° 10 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del Coeficiente de Pearson $r = 0,75$ a las variables de estudio, este resultado indica que existe una correlación positiva, alta y significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la EPS Chavín S.A.

Chiavenato (2000), señala que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, el cual cambia de persona a persona y depende de múltiples factores condicionantes que influyen potentemente, como el valor de los estímulos y recompensas y que son percibidas por las personas como que estas dependen del esfuerzo realizado durante el trabajo realizado, determinando con ello el volumen individual que la persona está dispuesta a realizar, lo que representa una perfecta relación de costo-beneficio. En este sentido, de acuerdo al primer objetivo de la presente investigación, el desempeño laboral identificado en los trabajadores de la municipalidad provincial de Carhuaz según la media obtenida es calificado como medio, (Tabla N° 02), pues en los resultados se tiene un 92% que presentan un nivel medio (Tabla N° 01), notándose un buen desempeño de la tarea, por el esfuerzo realizado por cumplir con sus funciones, además de trabajar en equipo, no siendo muy notorio las conductas contra productivas.

Estos resultados concuerdan con los resultados que fueron obtenidos por Marcano, (2010) en su tesis titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral en la Circunscripción Militar del estado Bolivariano de Miranda, como requisito parcial para optar el Grado de Magister, en Gerencia de Recursos Humanos, donde entre sus conclusiones, logró precisar que los integrantes de la institución realizan tareas en grupo, donde se pone de manifiesto que existe colaboración y apoyo entre compañeros de trabajo para lograr objetivos y metas en común, lo que les lleva a tener un desempeño adecuado, por el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, permitiendo que los mismos logren identificarse e

integrarse satisfactoriamente con las líneas de mando, generando reciprocidad para el logro de los resultados esperados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en referencia a los objetivos planteados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Conclusión general:

- Entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de Huaraz-2017, se ha observado que existe una correlación positiva, alta y significativa, en vista de que de la aplicación del Coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado un valor de $r = 0,75$, concluyendo que en cuanto exista mayor satisfacción laboral, habrá mayor compromiso organizacional. Tabla N° 10
- Mediante el análisis de los resultados aplicando la Prueba del Chi-cuadrado, se ha afirmado que se rechaza la hipótesis nula H_0 a un nivel de significancia del 5%, sabiendo que el valor Chi calculado es $27,332 > 9,488$ valor Chi tabular. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa H_i que indica que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.

Conclusiones específicas:

- Del análisis realizado a la variable satisfacción laboral, se ha observado que el 65% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de satisfacción

laboral, mientras que el 25% se encuentra en un nivel bajo, y sólo el 10% se ubica en un nivel alto. tabla N° 10, figura 2.

- Del análisis realizado a la variable compromiso organizacional, se ha observado que el 54% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio de compromiso organizacional mientras que el 28% se encuentra en un nivel bajo y solo el 18% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto de compromiso organizacional.

figura 4

- Entre la dimensión condiciones físicas de trabajo y la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de Huaraz-2017, se ha observado que existe una correlación positiva, alta y significativa, en vista de que de la aplicación del Coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado $r=0.75$. Con este resultado se concluye que las condiciones físicas brindadas por la institución como son el ambiente de trabajo, las instalaciones, equipos, temperatura, ruido, iluminación y limpieza, han ejercido efectos apreciables en las actitudes de los trabajadores, y por tanto inciden en un mayor nivel de compromiso organizacional. (Tabla N° 05)
- Entre la dimensión de remuneraciones y beneficios laborales y la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de Huaraz-2017, se ha observado que existe una correlación positiva, moderada y significativa, ello en vista de que de la aplicación del Coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado $r=0.59$. Con este resultado se concluye que, de incrementarse los beneficios económicos brindados por la empresa, esta situación incidirá en el compromiso organizacional de la

empresa, por lo que se deberá de gestionar y distribuir de una forma más productiva y eficiente sus recursos económicos en recompensa al desempeño de los trabajadores. (Tabla N° 06)

- Entre la dimensión de relaciones interpersonales y la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de Huaraz-2017, se ha observado que existe una correlación positiva, moderada y significativa, ello en vista de que de la aplicación del Coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado $r=0.52$. Con este resultado se concluye que, de mejorar el nivel de la confianza, la comunicación, el intercambio y aceptación de ideas, esta afectara moderadamente al compromiso organizacional en la empresa, situación que hace presumir que aparte de las relaciones interpersonales existen otros factores que pueden tener una importante incidencia en el nivel de compromiso organizacional, como por ejemplo las condiciones físicas de trabajo y el sentido de la responsabilidad. (Tabla N° 07)
- Entre la dimensión de reconocimiento y posición al mérito y la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de Huaraz-2017, se ha observado que existe una correlación positiva, moderada y significativa, ello en vista de que de la aplicación del Coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado $r=0.68$. Con este resultado se concluye que, de existir un mejor reconocimiento del trabajo realizado, a través de ascensos, capacitaciones, y estímulos, estos factores influirán en de una forma positiva en el nivel de compromiso organizacional, por lo que sería

beneficioso y útil para la empresa, implementar estrategias para poder estimular el trabajo desempeñado por los trabajadores. (Tabla N° 08)

- Entre la dimensión de cumplimiento de funciones y la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de Huaraz-2017, se ha observado que existe una correlación positiva, alta y significativa, ello en vista de que de la aplicación del Coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado $r=0.71$. Con este resultado se concluye que, en cuanto a mayor responsabilidad exista en el desempeño del trabajo realizado por los trabajadores, mayor será el nivel de su compromiso organizacional. (Tabla N° 09)

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

En relación a los resultados y conclusiones obtenidas, se procede a enunciar las siguientes recomendaciones:

Al Gerente General, gestionar la capacitación del personal administrativo de la EPS Chavín S.A., para que puedan comprometerse con la empresa en la que vienen laborando y de esta manera poder contribuir en el desarrollo de la misma y para lograr mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Al Gerente General y funcionarios de la institución, para que amplíen los planes de incentivos socioeconómicos de la compañía a corto y largo plazo, con la finalidad de otorgar sueldos y salarios competitivos en el mercado, ya que en esta dimensión se obtuvo niveles muy bajos de puntuación, respecto a la satisfacción laboral.

Por otro lado la Gerencia General y funcionarios, para que en coordinación con el jefe de planificación presupuesto, la jefatura de personal y administración y finanzas, implementen una estrategia organizacional, que permita fortalecer las políticas motivacionales e incentivos para los trabajadores administrativos que obtengan buenos calificativos en los resultados de desempeño, a través de programas de capacitaciones, promoción de puestos de trabajo, reconocimiento y bienestar socio laboral; de no ser de este modo, los empleados no se encontrarán contentos ni satisfechos en la empresa, ya que muchas veces se ha

visto que los trabajadores tienden a comparar los sistemas de recompensa con las otras entidades de servicios de agua potable y saneamiento que mantienen mejores políticas de incentivos motivacionales.

Asimismo, al Jefe de planificación y desarrollo y de administración y finanzas, que sigan dotar de los medios, recursos y materiales que permitan seguir mejorando las condiciones físicas de trabajo con ambientes siempre limpios, ventilados y buena iluminación; así como con el equipamiento adecuado para el cumplimiento de sus tareas, estos actos no representan mucha inversión para la organización y según los estudios realizados resultan ser factores estimulantes para los trabajadores administrativos.

CAPITULO VII

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. México, Edit. UNAM. Rev. de Contaduría y Administración, N° 200, enero marzo 2001.
- Aamodt, M. G. (2010) Psicología Industrial /Organizacional, México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Apéstegui, B. B. (2014) Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral, del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Ancash, Huaraz: Universidad Cesar Vallejo.
- Baltazar y Rojas (2014) El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. manuel gonzález prada de huari – 2013, Lima, Perú Universidad Católica Sedes Sapientiae
- Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos, México, México D.F.: Editora Atlas, S.A.
- Dailey, R. (2014) Comportamiento Organizacional, Gran Bretaña: Dailey, Roberto.
- Díaz Barrios, Jazmín (2003) El compromiso de la gerencia con los procesos de cambio organizacional. Revista venezolana de ciencias sociales, julio-diciembre. Volumen 7, numero 002. Universidad Nacional Experimental Rafael Maria Baralt. (UNERMB) Venezuela.
- Durrego, A.C. y Echevarria N. S. (1999). Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral (Tesis Maestría). Venezuela, Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Edel, N. R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. España, Medellín: Recuperado de www.eumed.net/ Universidad de Málaga
- Frías P. (2007). Estudio descriptivo de las prácticas de atracción, desarrollo y retención del talento humano de 7 organizaciones chilenas pertenecientes a distintos rubros industriales. Recuperado (27, Junio, 2009) de <http://66.102.1.104/scholar?hl=es&lr=&q=cache:gPus2yGYpS8J:www.cyber>

tesis.cl/tesis/uchile/2007/frias_p/sources/frias_p.pdf+retenci%C3%B3n+y+a
tracci%C3%B3n+de+competencias.

García, S. A. (2007). Clima y Compromiso Organizacional 7ª edición. México, Veracruz: Recuperado de www.eumed.net/ Universidad de Málaga

Hellriegel, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias 11ª edición. México, México D.F., Cengage Learning Editores S.A.

Ivancevich, J.M. y Konopaske, R (2006). Comportamiento Organizacional. México, D.F.: Industria Editorial Mexicana

López S. (s.f). Satisfacción Laboral e Implicación en el Trabajo entre Directores Académicos. (13, Julio, 2009), recuperado de <http://cicia.uprrp.edu/publicaciones/Papers/satisfacionlaboral.pdf>

Marques, M. y Marcano, D. (2010). Relación entre la satisfacción y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado. Trabajo de Grado de Licenciatura de Relaciones Industriales. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Marcano, Y. (2010). El clima organizacional y el desempeño laboral en la Circunscripción Militar del estado Bolivariano de Miranda, Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional UNEFA, Venezuela.

Manene, L. M. (2012). La Motivación y Satisfacción en el Trabajo y sus Teorías. Recuperado de <https://es.wordpress.com>

Marquina, C. F. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional (Tesis de grado). Perú, Lima: Universidad Privada Unión.

Meyer, J.P. y Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. London: Sage publications

Morales, M. y Villalobos, J. (2012). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado. Venezuela, Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.

- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, Monterrey: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Pelaes y Oswaldo (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú*.
- Perez, R.A. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Perú, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Pineda (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Independencia 2016*, Huaraz: Universidad Cesar Vallejo Huaraz.
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional*, México, Naucalpan de Juárez: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S.P. (1996). *Comportamiento Organizacional*, México, McGraw Hill. Séptima Edición.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Education
- Robbins, S.P. (2009). *Comportamiento Organizacional*, México, México D.F.: Pearson Educación de México S.A. de C.V. Decimotercera Edición.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014), *Administración*, México, México D.F.: Pearson Educación de México, S.A.
- Rodríguez, L.Y. (2015). "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital "Víctor Ramos Guardia" – Huaraz, Universidad Cesar Vallejo.
- Spector, P. E. (2005). *Psicología Industrial y Organizacional- Investigación y Práctica*: México D.F., El manual moderno S.A. de C.V.
- Uscanga, G. T. *Desarrollo y Comportamiento de la Motivación en el Trabajo*. México, Veracruz. Recuperado de www.eumed.net/ Universidad de Málaga.

- Vila, M.T. (2005). Relación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una Empresa del Sector Financiero. Venezuela, Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Victor A. (2003). El Capital Humano desde la vista de la Perspectiva de las organizaciones en el Siglo XXI. Revista escuela de Administración de Negocios No. 48. Recuperado (10, Junio, 2009), de 103 (<http://66.102.1.104/scholar?hl=es&lr=&q=cache:4sFqAPaoy8EJ:journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewArticle/200+Riesgo+de+abandono%2BMobley>).
- Zamora G. (2005). Permanencia de los Profesores en sus establecimientos. Análisis de los compromisos organizacionales y Factores de (In) Satisfacción laboral. (12, Junio, 2009), http://www.faroeducativo.cl/documentos/zamora_guillermo_tesis_doctoral.pdf

ANEXOS

Anexo N ° 01 Instrumentos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Estimado
compañero (a)
de trabajo:**

El presente instrumento se elaboró y aplica como parte del desarrollo de la investigación enmarcado en los estudios de post grado de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo. Por lo tanto le pediría a usted responder con sinceridad, seriedad y en forma personal a las preguntas del cuestionario que están relacionados con la satisfacción laboral del trabajo en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.

II. Datos generales: Marca con un aspa (x), según corresponda

Sexo Masculino Femenino **Edad:**

- **Años de servicio:** De 0-3

- De 3 a más

Nivel Educativo

- Bachiller: Técnico Superior:

Superior Licenciatura: Postgrado o Maestría:

Condicion Laboral

 Contratado Nombrado

A continuación se le presentarán una serie de afirmaciones, donde debera de **marcar con una "X" sólo una de las 5 categorías de respuestas posible, donde Ud. debe calificar según su grado de acuerdo o desacuerdo.**

Nunca	N	1
Pocas veces	CN	2
A veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

N°	Satisfacción Laboral ENUNCIADOS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
D1: CONDICIONES FÍSICAS						
AMBIENTE DE TRABAJO						
1	La distribución física de tu ambiente de trabajo facilita la fluidez de tus labores.					
2	Estas satisfecho con iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza.					
INSTALACIONES EQUIPO Y MOVILIARIO						

3	Dispones de los medios y recursos materiales requeridos para realizar tu trabajo diario.					
D2: REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES						
INCENTIVO ECONÓMICO						
4	El salario que percibes guarda relación con tu esfuerzo por horas trabajadas.					
5	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
6	El sueldo que percibo en la entidad es atractivo en comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
D3: RELACIONES INTERPERSONALES						
VINCULOS DE AMISTAD Y CONFIANZA						
7	Te encuentras satisfecho con las relaciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas.					
8	Existe un dialogo fluido entre todo el personal con el que laboras.					
9	Crees que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa.					
TRABAJO EN EQUIPO						
10	El jefe de tu área y compañeros de trabajo te ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que confrontan.					
D4: RECONOCIMIENTO Y POSICIÓN AL MÉRITO						
CAPACITACIONES Y ASCENSOS						
11	Has recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional.					
12	Has recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que te son asignadas.					
POLITICAS DE PROMOCIÓN AL PERSONAL						
13	La institución te ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional.					
14	En la empresa donde labora, se reconocen y estimulan a los trabajadores que mas se destacan en su trabajo.					
15	El trabajo que realizas pone a prueba tus conocimientos y capacidades.					
D5: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES						
DISPOSICIÓN AL TRABAJO						
16	La labor que realizas a diario te permite desarrollar tus habilidades profesionales.					
17	Consideras que puedes adaptarte a cualquier situación o equipo de trabajo.					
18	Estas dispuesto a dar mas de su tiempo por los objetivos institucionales.					
POLITICAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL						
19	En la institución donde laboras, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo.					
20	Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado.					

Ficha técnica para medir la variable satisfacción laboral

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Datos del instrumento:

- 1.1. **Nombre** : Cuestionario de Satisfacción Laboral
- 1.2. **Autor** : Lenin Joseph Sánchez Jácome
- 1.3. **Año** : 2017
- 1.4. **Administración** : Individual
- 1.5. **Duración** : 20 minutos

2. Propósito:

Recoger la opinión sobre la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., 2017.

Procedimiento de confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento, se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., los resultados hallados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernandez et al. (2010).

3. Muestra:

La muestra está conformada por 40 trabajadores administrativos de la EPS CHAVÍN S.A.

4. Materiales necesarios:

Fotocopias del instrumento, lapicero y corrector.

5. Descripción del instrumento:

- **Partes:** Consta de 2, la primera parte contiene la presentación del instrumento, en el que se indica el propósito de su aplicación; hay que recalcar que no se consideran los nombres de los trabajadores, es decir es anónima. En la segunda parte están los ítems (20), que serán evaluados.
- **Ítems:** Está constituido en base a 20 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Condiciones Físicas (ítems del 1 al 3) Remuneraciones y Beneficios Laborales (ítems del 4 al 6), Relaciones Interpersonales (ítems del 07 al 10), Reconocimiento y Posición al Mérito (ítems del 11 al 15) Cumplimiento de Funciones (ítem del 16 al 20) conforme a la operacionalización que se hizo de la variable.
- Para dar respuesta a la encuesta, se utilizará una frecuencia con 5 alternativas con sus respectivas valoraciones, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Nunca	N	1
Pocas veces	CN	2
A veces	AV	3

Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

6. **Procesamiento de los datos obtenidos:** Los resultados, de la escala de estimación fueron agrupados en n categorías (valoración nominal) establecidas:

SATISFACCIÓN LABORAL							
		Total	D1	D2	D3	D4	D5
1	Bajo	20-47	3-7	3-7	4-9	5-12	5-12
2	Medio	48-75	8-12	8-12	10-15	13-20	13-20
3	Alto	76-100	13-15	13-15	15-20	20-25	20-25

2	Sientes de verdad que cualquier problema en la empresa donde laboras, es también tu problema.					
3	Trabajar en esta empresa significa mucho para ti.					
INVOLUCRAMIENTO CON LA ORGANIZACIÓN						
4	Mis compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa					
5	Estas orgulloso de trabajar en la empresa donde laboras.					
6	Te sientes parte integrante de la empresa donde laboras.					
D2: COMPROMISO NORMATIVO						
LEALTAD						
7	No dejarías la empresa donde trabajas, aunque obtubieses ventajas de ello.					
8	Piensas que le debes mucho a la empresa donde laboras.					
9	La empresa donde laboras merece tu lealtad.					
SENTIDO DE LA OBLIGACIÓN						
10	Una de las principales razones por las que continúas trabajando en esta empresa es porque sientes la obligación moral de permanecer en ella.					
11	Te sentirías culpable si ahora dejaras la empresa donde laboras, considerando todo lo que ella te ha dado.					
12	No podrías dejar la empresa porque sientes que tienes una obligación con toda su gente.					
D3: COMPROMISO DE CONTINUACIÓN						
BUSQUEDA DE NUEVAS ALTERNATIVAS LABORALES						
13	Si continúas en esta empresa es porque en otra, no tendrías las mismas ventajas y beneficios que recibes aquí.					
14	Observas que tienes pocas posibilidades de conseguir otro trabajo igual al que tienes, como para considerar la posibilidad de dejar la empresa.					
15	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores con tal de poder seguir trabajando en esta institución.					
PERMANENCIA EN LA EMPRESA						
16	Si ahora decidieras dejar esta empresa, muchas cosas en tu vida personal se verían interrumpidas.					
17	Trabajas actualmente en esta empresa por que la necesitas.					
18	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Datos del instrumento:

- 1.1. **Nombre** : Cuestionario de Compromiso Organizacional
- 1.2. **Autor** : Lenin Joseph Sánchez Jácome
- 1.3. **Año** : 2017
- 1.4. **Administración** : Individual
- 1.5. **Duración** : 20 minutos

2. Propósito:

Recoger la opinión sobre el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., 2017.

Procedimiento de confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento, se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., los resultados hallados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernandez et al. (2010).

3. Muestra:

La muestra está conformada por 40 trabajadores administrativos de la EPS CHAVÍN S.A.

4. Materiales necesarios:

Fotocopias del instrumento, lapicero y corrector.

5. Descripción del instrumento:

- **Partes:** Consta de 2, la primera parte contiene la presentación del instrumento, en el que se indica el propósito de su aplicación; hay que recalcar que no se consideran los nombres de los trabajadores, es decir es anónima. En la segunda parte están los ítems (18), que serán evaluados.
- **Ítems:** Está constituido en base a 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Compromiso Afectivo (ítems del 1 al 6) Compromiso Normativo (ítems del 7 al 12), Compromiso de Continuación (ítems del 13 al 18).
- Para dar respuesta a la encuesta, se utilizará una frecuencia con 5 alternativas con sus respectivas valoraciones, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Totalmente en desacuerdo	TA	1
En desacuerdo	DA	2
Indiferente	I	3
De acuerdo	ED	4
Totalmente de acuerdo	TD	5

6. **Procesamiento de los datos obtenidos:** Los resultados, de la escala de estimación fueron agrupados en función a categorías (valoración nominal) establecidas:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
		Total	D1	D2	D3
1	Bajo	18-42	6-14	6-14	6-14
2	Medio	43-67	15-23	15-23	15-23
3	Alto	68-90	24-30	24-30	24-30

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de Satisfacción Laboral

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RAMÍREZ HUERTA Valiente Pantaleón

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Educación


MAG. VALIENTE PANTALEÓN RAMÍREZ HUERTA
MAGISTER EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
MAT. Nº 471
DNI: 31678241

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala de Compromiso Organizacional

OBJETIVO: Determinar compromiso organizacional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RAMÍREZ HUERTA Valiente Pantaleón

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Educación


MAG. VALIENTE PANTALEÓN RAMÍREZ HUERTA
MAGISTER EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
MAT. N° 471
DNI: 31678241

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo N° 03 Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES O CATEGORIAS	SUBDIMENSIONES O SUBCATEGORIAS O INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	FUENTE	
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., 2017?	Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. en el año 2017.	<p>Objetivo General: Determinar si existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017 para conocer la significancia entre ambas variables.</p> <p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017. Analizar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017. Describir la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A., de la provincia de Huaraz-Ancash en el año 2017. Establecer la relación existente entre las condiciones físicas de trabajo y el compromiso 	Variable Independiente	Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización.	Condiciones Físicas	Ambiente de trabajo	1. La distribución física de tu ambiente de trabajo facilita la fluidez de tus labores. 2. Estas satisfecho con iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza.	Cuestionario	<p>Población: Trabajadores Administrativos de la EPS Chavín S.A.</p> <p>Muestra: 40 Trabajadores Administrativos de la EPS Chavín S.A.</p>	Gerente de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.
						Instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados	3. Dispones de los medios y recursos materiales requeridos para realizar tu trabajo diario.				
						Remuneraciones y beneficios laborales	Incentivo económico	4. El salario que percibes guarda relación con tu esfuerzo por horas trabajadas. 5. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 6. El sueldo que percibo en la entidad es atractivo en comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.			
						Relaciones interpersonales	Vínculos de amistad y confianza	7. Te encuentras satisfecho con las relaciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas. 8. Existe un dialogo fluido entre todo el personal con el que laboras. 9. Crees que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa.			
							Trabajo en Equipo	10. El jefe de tu área y compañeros de trabajo te ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que confrontan.			
						Reconocimiento de posición y mérito	Capacitaciones y Ascensos	11. Has recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional. 12. Has recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que te son asignadas.			
							Políticas de promoción de personal	13. La institución te ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional. 14. En la empresa donde labora, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo. 15. El trabajo que realizas pone a prueba tus conocimientos y capacidades.			
								Disposición al trabajo			
						Cumplimiento de funciones	Políticas de Rotación de Personal	19. En la institución donde laboras, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo.			

	<p>organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación existente entre las remuneraciones y beneficios laborales y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017. • Establecer la relación existente entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017. • Establecer la relación existente entre el reconocimiento de posición y mérito y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017. • Establecer la relación existente entre el cumplimiento de funciones y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.-2017. 	Variable Dependiente	Compromiso Organizacional	<p>El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma.</p>	<p>Compromiso Afectivo</p>	<p>Identificación con la organización</p>	<p>20. Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado.</p> <p>1. Te gustaría continuar el resto de tu carrera profesional en la empresa donde laboras.</p> <p>2. Sientes de verdad que cualquier problema en la empresa donde laboras, es también tu problema.</p> <p>3. Trabajar en esta empresa significa mucho para ti.</p>	Cuestionario
				<p>Compromiso Afectivo</p>	<p>Involucramiento con la organización</p>	<p>4. Mis compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa</p> <p>5. Estas orgulloso de trabajar en la empresa donde laboras.</p> <p>6. Te sientes parte integrante de la empresa donde laboras.</p>		
				<p>Compromiso Normativo</p>	<p>Lealtad</p>	<p>7. No dejarías la empresa donde trabajas, aunque obtuvieses ventajas de ello.</p> <p>8. Piensas que le debes mucho a la empresa donde laboras.</p> <p>9. La empresa donde laboras merece tu lealtad.</p>		
				<p>Compromiso Normativo</p>	<p>Sentido de la obligación</p>	<p>10. Una de las principales razones por las que continúas trabajando en esta empresa es porque sientes la obligación moral de permanecer en ella.</p> <p>11. Te sentirías culpable si ahora dejaras la empresa donde laboras, considerando todo lo que ella te ha dado.</p> <p>12. No podrías dejar la empresa porque sientes que tienes una obligación con toda su gente.</p>		
				<p>Compromiso de Continuación</p>	<p>Búsqueda de nuevas alternativas laborales</p>	<p>13. Si continúas en esta empresa es porque en otra, no tendrías las mismas ventajas y beneficios que recibes aquí.</p> <p>14. Observas que tienes pocas posibilidades de conseguir otro trabajo igual al que tienes, como para considerar la posibilidad de dejar la empresa.</p> <p>15. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores con tal de poder seguir trabajando en esta institución.</p>		
				<p>Compromiso de Continuación</p>		<p>16. Si ahora decidieras dejar esta empresa, muchas cosas en tu vida personal se verían interrumpidas.</p>		
				<p>Compromiso de Continuación</p>		<p>17. Trabajas actualmente en esta empresa por que la necesitas.</p>		
				<p>Compromiso de Continuación</p>	<p>Permanencia en la empresa</p>	<p>18. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera</p>		

Anexo N° 04 Carta emitida por la institución



eps chavín s.a.

Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A.

EMPRESA MUNICIPAL

“Año de Buen Servicio al Ciudadano”

Huaraz, 27 de julio del 2017

CARTA N° 016 - 2017-EPS CHAVÍN S.A./G.G.

Señor:

CPC. Lenin Joseph Sánchez Jácome

Estudiante de Post Grado Universidad Cesar Vallejo Huaraz

Asunto: Emito respuesta a solicitud

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar el saludo cordial de nuestra institución, de la misma manera hacer de su conocimiento que se ha recepcionado su solicitud mediante el expediente N° 1855, de fecha 24 de julio del presente, en el cual solicita permiso para realizar un trabajo de investigación en la EPS Chavín S.A., por lo que de manera atenta le manifiesto mi aceptación para que desarrolle la aplicación de instrumento (cuestionario) de la investigación denominada, “La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. – Huaraz – Ancash - año 2017”, elaborada por su persona.

En ese sentido, le manifiesto mi compromiso de apoyar con la participación de este proceso brindando el apoyo necesario para el desarrollo de su investigación.

Atentamente;

Ing. Julio Cesar Coral Jamanca
Gerente General de la EPS Chavín S.A.

Av. Diego Ferrer S/N° Soledad Alta - Huaraz - Ancash

Telefax: (043) 421141

<http://www.epschavin.com> <http://epschavin.blogspot.com> epschavinsa@epschavin.com

Anexo N° 05 Base de datos general variable 1

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN						VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL																				Total Variable	NIVEL					
Sujetos	Edad	Sexo	Años de Servicio	Nivel Educativo	Condición Laboral	D1:CONDICIONES FÍSICAS				D2:REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LAB.				D3:RELACIONES INTERPERSONALES					D4:RECONOCIMIENTO Y POSICIÓN AL MÉRITO						D5: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES							
						P1	P2	P3	Σ	P4	P5	P6	Σ	P7	P8	P9	P10	Σ	P11	P12	P13	P14	P15	Σ	P16			P17	P18	P19	P20	Σ
1	55	M	>3	T	N	1	2	2	5	1	1	1	3	2	2	2	2	8	4	2	1	1	2	10	2	5	5	1	1	14	40	BAJO
2	56	M	>3	P	N	4	4	4	12	2	3	2	7	4	5	4	4	17	4	3	4	3	5	19	5	5	5	3	3	21	76	ALTO
3	30	M	>3	S	C	3	4	4	11	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	2	3	2	4	12	4	4	3	2	2	15	54	MEDIO
4	28	M	>3	S	N	3	2	1	6	1	2	1	4	3	4	3	4	14	2	3	2	1	3	11	3	4	4	2	1	14	49	MEDIO
5	40	F	>3	T	N	3	4	4	11	3	2	1	6	4	2	2	2	10	1	1	1	3	3	9	2	4	4	3	2	15	51	MEDIO
6	28	F	>3	P	C	4	4	4	12	1	1	1	3	4	4	4	5	17	1	1	1	1	4	8	4	5	5	1	1	16	56	MEDIO
7	24	F	<3	B	C	4	4	4	12	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	4	3	4	4	16	3	4	4	4	4	19	69	MEDIO
8	28	F	>3	T	N	3	2	3	8	2	1	1	4	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	5	4	3	4	19	65	MEDIO
9	29	F	>3	S	C	3	3	4	10	2	1	2	5	4	4	2	3	13	2	2	3	2	2	11	3	4	3	3	2	15	54	MEDIO
10	55	M	>3	S	N	3	3	3	9	1	2	1	4	4	4	4	4	16	1	2	2	2	2	9	2	4	4	1	2	13	51	MEDIO
11	58	M	>3	T	N	4	3	4	11	2	2	2	6	4	4	2	5	15	3	2	2	2	2	12	3	4	4	2	2	15	59	MEDIO
12	63	M	>3	T	N	5	5	3	13	1	1	1	3	3	2	2	4	11	1	2	2	3	5	13	5	5	5	2	2	19	59	MEDIO
13	38	M	>3	T	N	4	4	5	13	2	4	3	9	4	5	4	3	16	1	4	2	3	4	14	3	4	3	4	5	19	71	MEDIO
14	39	F	>3	T	N	3	4	3	10	2	1	2	5	2	2	2	3	9	1	1	1	1	3	7	3	4	5	1	1	14	45	BAJO
15	24	F	<3	B	C	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	2	4	14	1	1	4	5	5	16	4	4	4	4	3	19	76	ALTO
16	48	M	>3	T	N	5	2	5	12	3	3	2	8	4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	20	4	4	5	3	3	19	75	MEDIO
17	32	F	<3	S	C	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	4	12	1	2	3	3	3	12	2	4	3	2	2	13	52	MEDIO
18	32	M	>3	B	N	4	3	4	11	4	3	2	9	2	2	2	4	10	3	3	3	2	4	15	4	5	4	1	1	15	60	MEDIO
19	37	M	>3	T	N	5	5	5	15	2	2	2	6	5	5	5	5	20	2	2	2	1	1	8	3	5	5	5	5	23	72	MEDIO
20	41	M	>3	T	N	2	1	4	7	1	2	1	4	3	1	1	5	10	5	3	3	1	5	17	5	5	5	5	1	21	59	MEDIO
21	39	M	>3	S	C	4	4	4	12	2	2	2	6	3	3	3	3	12	1	2	3	1	4	11	4	4	4	2	2	16	57	MEDIO
22	24	F	<3	B	C	4	4	4	12	2	2	2	6	2	2	1	1	6	2	1	2	2	2	9	2	2	4	3	4	15	48	MEDIO
23	29	F	>3	S	C	2	3	3	8	2	2	2	6	3	2	3	3	11	1	2	3	2	2	10	2	4	3	2	2	13	48	MEDIO
24	68	M	>3	T	N	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	2	6	2	1	1	2	1	7	5	5	2	2	2	16	41	BAJO
25	45	M	>3	S	N	4	3	4	11	2	2	2	6	2	4	3	4	13	2	2	2	2	4	12	5	4	4	4	5	22	64	MEDIO
26	28	M	<3	B	C	3	2	2	7	2	2	1	5	1	1	1	2	5	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	3	9	34	BAJO
27	39	F	>3	S	N	4	3	3	10	5	2	2	9	5	5	5	4	19	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	1	8	53	MEDIO
28	28	F	>3	B	N	2	1	2	5	2	2	2	6	1	1	1	2	5	2	2	1	2	1	8	1	2	2	2	2	9	33	BAJO
29	41	M	>3	B	N	2	3	1	6	1	1	1	3	1	2	2	1	6	1	1	1	1	2	6	2	3	2	1	1	9	30	BAJO
30	36	M	>3	P	N	2	2	4	8	2	3	2	7	3	3	3	4	13	1	2	2	3	4	12	5	5	5	2	3	20	60	MEDIO
31	36	M	>3	S	N	1	1	1	3	1	1	2	4	1	2	2	2	7	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	28	BAJO
32	40	M	>3	S	N	2	2	1	5	2	1	2	5	2	3	3	2	10	2	2	2	1	1	8	2	2	2	4	4	14	42	BAJO
33	28	M	<3	S	C	4	3	5	12	4	3	3	10	5	5	3	4	17	1	1	3	3	3	11	4	5	5	3	3	20	70	MEDIO
34	24	F	<3	S	C	4	3	4	11	1	5	1	7	3	4	4	4	15	1	1	1	2	5	10	4	5	4	2	3	18	61	MEDIO
35	60	M	>3	T	N	3	4	4	11	2	2	1	5	5	5	4	4	18	2	3	3	2	4	14	4	4	4	3	3	18	66	MEDIO
36	40	F	<3	P	C	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	4	5	18	4	3	5	2	5	19	5	5	5	5	4	24	88	ALTO
37	25	F	<3	B	C	4	3	5	12	1	5	1	7	4	4	5	5	18	1	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	83	ALTO
38	37	M	>3	T	N	1	2	2	5	1	1	1	3	2	2	2	2	8	4	2	5	1	2	10	2	5	5	1	1	14	40	BAJO
39	41	F	>3	S	N	3	4	4	11	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	2	3	2	4	12	4	4	3	2	2	15	54	MEDIO
40	40	M	>3	S	N	3	2	2	7	1	2	1	4	1	2	2	2	7	1	1	1	3	3	9	2	4	4	3	2	15	42	BAJO

Anexo N° 05 Base de datos general variable 2

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN						VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																				Total Variable	NIVEL		
Sujetos	Edad	Sexo	Años de Servicio	Nivel Educativo	Condición Laboral	D1: COMPROMISO AFECTIVO							D2: COMPROMISO NORMATIVO							D3: COMPROMISO CONTINUO									
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	Σ	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Σ	P13	P14	P15	P16	P17	P18			Σ	
1	55	M	>3	T	N	4	4	3	2	4	4	21	5	3	3	3	3	3	20	3	3	3	4	4	1	18	59	MEDIO	
2	56	M	>3	P	N	5	5	5	3	5	5	28	4	5	5	3	3	3	23	3	3	2	4	4	1	17	68	ALTO	
3	30	M	>3	S	C	3	4	3	2	3	3	18	3	3	5	3	3	3	20	3	3	2	3	4	3	18	56	MEDIO	
4	28	M	>3	S	N	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	1	3	2	12	43	MEDIO	
5	40	F	>3	T	N	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	3	2	2	17	2	3	2	2	3	3	15	54	MEDIO
6	28	F	>3	P	C	4	4	5	4	5	5	27	5	2	4	1	1	1	14	1	1	1	1	3	5	12	53	MEDIO	
7	24	F	<3	B	C	3	4	4	4	4	4	23	2	3	4	3	3	3	18	2	2	2	2	3	3	14	55	MEDIO	
8	28	F	>3	T	N	3	2	1	1	2	2	11	3	3	3	2	3	3	17	3	4	3	5	3	3	21	49	MEDIO	
9	29	F	>3	S	C	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	2	2	14	2	3	3	1	4	3	16	47	MEDIO	
10	55	M	>3	S	N	2	3	4	4	4	4	21	1	4	2	4	1	1	13	2	2	2	4	4	4	18	52	MEDIO	
11	58	M	>3	T	N	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	3	4	2	2	4	2	17	67	MEDIO	
12	63	M	>3	T	N	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	5	4	5	28	2	1	4	1	5	5	18	74	ALTO	
13	38	M	>3	T	N	4	5	4	4	5	4	26	4	3	4	1	2	4	18	4	2	4	3	5	5	23	67	MEDIO	
14	39	F	>3	T	N	4	4	5	2	5	5	25	5	2	4	1	1	1	14	1	2	3	1	3	2	12	51	MEDIO	
15	24	F	<3	B	C	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	3	4	2	4	4	4	21	66	MEDIO	
16	48	M	>3	T	N	4	3	4	3	5	5	24	4	3	4	4	3	3	21	4	4	2	4	4	4	22	67	MEDIO	
17	32	F	<3	S	C	4	4	5	3	5	5	26	1	4	5	5	5	5	25	5	3	1	3	1	1	14	65	MEDIO	
18	32	M	>3	B	N	3	4	4	4	1	4	4	20	3	3	5	3	3	20	5	5	4	5	5	5	29	69	ALTO	
19	37	M	>3	T	N	3	4	4	2	4	4	21	4	2	4	2	2	2	16	4	2	2	2	4	2	16	53	MEDIO	
20	41	M	>3	T	N	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	4	28	5	4	5	3	5	5	27	85	ALTO	
21	39	M	>3	S	C	2	2	3	1	4	2	14	4	2	5	3	5	1	20	4	4	1	5	5	1	20	54	MEDIO	
22	24	F	<3	B	C	3	1	1	2	1	1	9	1	3	5	3	3	3	18	2	2	2	3	3	2	14	41	BAJO	
23	29	F	>3	S	C	4	4	4	4	4	4	24	2	4	5	3	4	3	21	3	3	2	2	3	4	17	62	MEDIO	
24	68	M	>3	T	N	1	2	1	1	1	1	7	2	2	2	2	2	1	11	1	2	2	2	1	1	9	27	BAJO	
25	45	M	>3	S	N	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	2	5	5	26	84	ALTO	
26	28	M	<3	B	C	1	1	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	1	2	1	9	28	BAJO	
27	39	F	>3	S	N	2	1	2	3	3	3	14	1	2	3	3	3	2	14	1	1	3	1	4	1	11	39	BAJO	
28	28	F	>3	B	N	1	2	2	2	2	1	10	2	2	1	2	2	2	11	1	2	1	1	1	4	10	31	BAJO	
29	41	M	>3	B	N	2	2	2	2	1	1	10	2	2	1	2	2	4	13	2	2	2	2	1	1	10	33	BAJO	
30	36	M	>3	P	N	4	4	4	2	4	4	22	4	4	5	2	4	2	21	2	2	2	4	4	4	18	61	MEDIO	
31	36	M	>3	S	N	1	2	2	2	1	1	9	2	2	1	2	2	2	11	1	2	1	1	1	2	8	28	BAJO	
32	40	M	>3	S	N	1	2	2	1	2	1	9	2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	2	8	27	BAJO	
33	28	M	<3	S	C	4	4	3	4	5	4	24	3	4	4	3	3	3	20	4	3	2	4	4	5	22	66	MEDIO	
34	24	F	<3	S	C	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	1	2	1	18	1	1	1	1	4	1	9	55	MEDIO	
35	60	M	>3	T	N	3	4	4	2	4	4	21	2	3	4	4	3	2	18	1	2	2	3	4	4	16	55	MEDIO	
36	40	F	<3	P	C	5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	4	4	5	24	81	ALTO	
37	25	F	<3	B	C	4	4	4	5	5	5	27	3	3	5	4	4	4	23	2	2	3	4	5	5	21	71	ALTO	
38	37	M	>3	T	N	2	4	4	4	4	4	22	3	2	4	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	40	BAJO	
39	41	F	>3	S	N	3	2	3	2	3	3	16	3	2	2	3	2	2	14	2	1	1	1	3	4	12	42	BAJO	
40	40	M	>3	S	N	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	8	26	BAJO	