

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una  
empresa Textil de Arequipa, 2022**

Fiorella Alejandra Acuña Salinas  
Guliana Melissa Areca Flores  
Karla Marielena Castillo Chicalla

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Arequipa, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decano de la Facultad de Psicología  
**DE** : Meilyn Socorro Contreras Párraga  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 22 de Enero de 2026

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Compromiso y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Empresa Textil de Arequipa, 2022

**Autores:**

1. Fiorella Alejandra Acuña Salina – Carrera profesional Psicología
2. Guliana Melissa Areca Flores – Carrera profesional Psicología
3. Karla Marielena Castillo Chicalla – Carrera profesional Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
lº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 35 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**Asesor**

Mag. Meilyn Socorro Contreras Parraga

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarnos y darnos fuerzas para continuar con nuestros sueños y metas; a nuestras familias, por cada palabra de aliento, por haber confiado en nosotras, por haber sido nuestro mayor aporte de fuerza y constancia.

## **Agradecimiento**

A nuestra estimada asesora, magíster Meilyn Socorro Contreras Parraga, por su apoyo y ayuda incondicional, por su constante fortaleza en la ejecución de nuestra tesis para nuestro desarrollo personal y profesional.

## Índice de Contenidos

Asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de Contenidos .....	vii
Lista de Tablas.....	xi
Lista de Figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv
Capítulo I.....	17
Planteamiento del Estudio .....	17
1.1. Planteamiento del Problema .....	17
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos. ....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General. ....	19
1.3.2. Objetivos Específicos .....	19
1.4. Justificación .....	20
1.4.1. Justificación Teórica .....	20
1.4.2. Justificación por Metodológica .....	20
1.4.3. Justificación Académica.....	20
1.4.4. Justificación Personal.....	21
1.4.5. Justificación Social. ....	21
1.4.6. Justificación Práctica.....	21

Capítulo II.....	22
Marco Teórico .....	22
2.1. Antecedentes del Problema.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	25
2.1.3. Antecedentes Locales.....	27
2.2. Bases Teóricas .....	30
2.2.1. Compromiso Laboral.....	30
2.2.1.1. <i>Revisión Histórica</i> .....	30
2.2.1.2. <i>Concepto de Compromiso Laboral.</i> .....	31
2.2.1.3. <i>Tipos de Compromiso Laboral</i> .....	31
2.2.1.4. <i>Dimensiones del Compromiso Laboral.</i> .....	32
2.2.1.5. <i>Efectos del Compromiso Laboral.</i> .....	32
2.2.1.6. <i>Beneficios del Compromiso Laboral.</i> .....	33
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	33
2.2.2.1. <i>Concepto de Satisfacción Laboral.</i> .....	33
2.2.2.2. <i>Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral</i> .....	34
2.2.2.3. <i>Determinantes de Satisfacción Laboral.</i> .....	38
2.2.2.4. <i>Dimensiones de la Satisfacción Laboral.</i> .....	39
2.2.2.5. <i>Efectos de la Satisfacción Laboral.</i> .....	40
2.2.2.6. <i>Efectos Negativos de la Satisfacción Laboral</i> .....	41
2.2.2.7. <i>Beneficios de la Satisfacción Laboral.</i> .....	42
2.3. Definición de Términos Básicos.....	43
Capítulo III .....	46
Hipótesis y Variables.....	46
3.1. Hipótesis .....	46
3.1.1. Hipótesis General.....	46
3.1.2. Hipótesis Específicas. ....	46
3.2. Definición de las Variables.....	47
3.2.1. Variable 1 – Compromiso. ....	47
3.2.2. Variable 2 – Satisfacción Laboral.....	47

3.3. Operacionalización de Variables .....	48
Capítulo IV .....	50
Metodología.....	50
4.1. Tipo de Investigación.....	50
4.2. Métodos y Alcances de la Investigación.....	50
4.3. Diseño de la Investigación .....	50
4.4. Población y Muestra .....	51
4.4.1. Población.....	51
4.4.2. Muestra .....	51
4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
4.5.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	51
4.5.2. Instrumentos de Recolección de Datos. ....	52
4.5.3. Validez y Fiabilidad para el Estudio. ....	54
4.6. Técnicas de Análisis de Datos .....	54
4.6.1. Procedimiento de Recolección de Datos.....	54
4.6.2. Análisis de Datos. ....	55
Capítulo V .....	57
Resultados y Discusión.....	57
5.1. Presentación de Resultados.....	57
5.1.1. Descripción de la Variable Compromiso. ....	57
5.1.1.1. <i>Compromiso</i> .....	58
5.1.1.2. <i>Dimensión de Vigor</i> .....	60
5.1.1.3. <i>Dimensión de Dedicación</i> .....	61
5.1.1.4. <i>Dimensión de Absorción</i> .....	62
5.1.2. Descripción de la Variable Satisfacción Laboral. ....	63
5.1.2.1. <i>Satisfacción Laboral.</i> .....	64
5.1.2.2. <i>Dimensión Factor I: «Condiciones Físicas o Materiales»</i> .....	66
5.1.2.3. <i>Dimensión Factor II: «Beneficios Laborales o Remunerativos»</i> . ....	67
5.1.2.4. <i>Dimensión de Factor III: «Políticas Administrativas»</i> . ....	68
5.1.2.5. <i>Dimensión de Factor IV: «Relaciones Sociales»</i> .....	70

5.1.2.6.	<i>Dimensión de Factor V: «Desarrollo Personal»</i> .....	71
5.1.2.7.	<i>Dimensión de Factor VI: «Desempeño de Tareas»</i> .....	72
5.1.2.8.	<i>Dimensión de Factor VII: «Relación con la Autoridad»</i> . ....	74
5.1.3.	Resultados Inferenciales.....	75
5.1.3.1.	<i>Prueba de Normalidad</i> .....	75
5.1.3.2.	<i>Niveles de Correlación</i> .....	77
5.1.3.3.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis General.</i> .....	77
5.1.3.4.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 1.</i> .....	78
5.1.3.5.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 2.</i> .....	79
5.1.3.6.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 3.</i> .....	80
5.1.3.7.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 4.</i> .....	81
5.1.3.8.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 5.</i> .....	82
5.1.3.9.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 6.</i> .....	83
5.1.3.10.	<i>Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 7.</i> .....	84
5.2.	Discusión de Resultados .....	85
	Conclusiones.....	95
	Recomendaciones .....	97
	Referencias .....	98
	Apéndices .....	103

## Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable 1 - Compromiso Laboral</i> .....	48
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable 2 - Satisfacción Laboral</i> .....	48
Tabla 3	<i>Ficha técnica del cuestionario para evaluar el compromiso laboral</i> .....	52
Tabla 4	<i>Ficha técnica del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral</i> .....	53
Tabla 5	<i>Interpretación de las puntuaciones</i> .....	57
Tabla 6	<i>Resultados de la variable – Compromiso</i> .....	58
Tabla 7	<i>Resultados de la dimensión de Vigor</i> .....	60
Tabla 8	<i>Resultados de la dimensión Dedicación</i> .....	61
Tabla 9	<i>Resultados de la dimensión Absorción</i> .....	62
Tabla 10	<i>Distribución de los puntajes de la Satisfacción laboral</i> .....	64
Tabla 11	<i>Resultados de la variable – Satisfacción laboral</i> .....	65
Tabla 12	<i>Resultados de la dimensión del Factor I: «Condiciones físicas o materiales»</i> .....	66
Tabla 13	<i>Resultados de la dimensión Factor II: «Beneficios laborales o remunerativos»</i> .....	67
Tabla 14	<i>Resultados de la dimensión Factor III: «Políticas administrativas»</i> .....	69
Tabla 15	<i>Resultados de la dimensión Factor IV: «Relaciones sociales»</i> .....	70
Tabla 16	<i>Resultados de la dimensión Factor V: «Desarrollo personal»</i> .....	71
Tabla 17	<i>Resultado de la dimensión Factor VI: «Desempeño de tareas»</i> .....	73
Tabla 18	<i>Resultados de la dimensión «Factor VII: Relación con la autoridad»</i> .....	74
Tabla 19	<i>Pruebas de normalidad</i> .....	76
Tabla 20	<i>Criterios para interpretar la correlación</i> .....	77
Tabla 21	<i>Relación entre el compromiso y la satisfacción laboral</i> .....	78
Tabla 22	<i>Relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales</i> .....	79
Tabla 23	<i>Relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos</i> .....	80
Tabla 24	<i>Relación entre el compromiso y las políticas administrativas</i> .....	81
Tabla 25	<i>Relación entre el compromiso y las relaciones sociales</i> .....	82
Tabla 26	<i>Relación entre el compromiso y el desarrollo personal</i> .....	83
Tabla 27	<i>Relación entre el compromiso y el desempeño de tareas</i> .....	84
Tabla 28	<i>Relación entre el compromiso y la relación con la autoridad</i> .....	85

## Lista de Figuras

Figura 1 <i>Resultados de la variable – Compromiso</i> .....	59
Figura 2 <i>Resultados de la variable – Satisfacción laboral</i> .....	65

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, utilizando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. Se aplicaron el Test Escala de Engagement Laboral de Utrecht (UWES) y el Test de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de S. Palma a una muestra de 130 trabajadores. Los resultados indicaron que el 46.2 % de los trabajadores presentó un nivel alto de compromiso laboral, el 20.0 % un nivel promedio, el 16.9 % un nivel muy alto, el 11.5 % un nivel bajo y el 5.4 % un nivel muy bajo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 43.1 % reportó un nivel regular, el 30.0 % una parcial satisfacción, el 16.2 % una parcial insatisfacción, el 7.7 % una alta satisfacción y el 3.1 % una baja satisfacción. No se encontró una correlación relevante entre el compromiso y las políticas administrativas, ni entre el compromiso y la relación con la autoridad, pero se identificó una relación moderada y directa entre el compromiso y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de  $\rho = 0.415$  y un valor  $p < 0.05$ . En conclusión, fortalecer el compromiso laboral es clave para mejorar la satisfacción de los empleados y promover un entorno organizacional más efectivo.

**Palabras claves:** compromiso, relación, satisfacción laboral, trabajadores

## Abstract

This research aimed to establish the relationship between work engagement and job satisfaction among workers of a textile company in Arequipa in 2022, using a quantitative correlational approach. The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) and the Job Satisfaction Scale (SL-SPC) by S. Palma were applied to a sample of 130 workers. The results showed that 46.2 % of workers had a high level of work engagement, 20.0 % a moderate level, 16.9 % a very high level, 11.5 % a low level, and 5.4 % a very low level. Regarding job satisfaction, 43.1 % reported a regular level, 30.0 % partial satisfaction, 16.2 % partial dissatisfaction, 7.7 % high satisfaction, and 3.1 % low satisfaction. No significant correlation was found between work engagement and administrative policies or between work engagement and the relationship with authority. However, a moderate and direct relationship was identified between work engagement and job satisfaction, with a Spearman correlation coefficient of  $\rho = 0.415$  and a  $p\text{-value} < 0.05$ . In conclusion, strengthening work engagement is essential to improving job satisfaction and fostering a more effective organizational environment.

**Keywords:** employee, job satisfaction, relationship, workers

## Introducción

La satisfacción y el compromiso laboral son aspectos cruciales en el ámbito organizacional, que influyen directamente en el rendimiento, la retención del talento y el clima laboral. Estas dimensiones reflejan el grado de bienestar, identificación y conexión emocional que los empleados experimentan con sus roles y responsabilidades en una empresa. Entender y gestionar eficazmente la satisfacción y el compromiso laboral es fundamental para promover un ambiente de trabajo saludable, motivador y productivo.

En el Perú, las empresas textiles son cruciales para la economía y el empleo. No obstante, para garantizar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo, es fundamental que los trabajadores comprendan las dinámicas internas que influyen en su satisfacción y el compromiso. En este contexto, fue la motivación que impulsó esta investigación con la necesidad de analizar la conexión entre el compromiso y la satisfacción laboral dentro del ámbito de una empresa textil en Arequipa durante el 2022. El objetivo principal fue proporcionar a la empresa una comprensión profunda de cómo estos dos factores clave se entrelazan y afectan la productividad, la retención de empleados y la calidad del trabajo.

Este estudio no solo contribuye académicamente al campo de la psicología laboral, sino que también brinda recomendaciones concretas para mejorar la experiencia de los empleados y, como resultado, su rendimiento global. Investigaciones previas, como las realizadas por Chiang et al. (2021), han evidenciado el impacto positivo y notable del compromiso organizacional en la satisfacción laboral. Este hallazgo es respaldado por Puelles (2021), quien también encontró una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Sin embargo, cabe mencionar las limitaciones de esta investigación. A pesar de que la empresa textil abarca 22 áreas y cuenta con 270 empleados, constituyendo una muestra

relevante, no fue posible obtener una muestra completa debido a los horarios rotativos, las reservas de algunos trabajadores para responder los cuestionarios y la deserción laboral, factores comunes en cualquier empresa y que podrían haber afectado la representatividad de los resultados obtenidos.

El proyecto de investigación se organiza en cinco capítulos: el primero aborda el planteamiento del estudio, formulando el problema, estableciendo los objetivos, justificando la investigación e identificando las limitaciones; el segundo capítulo se dedica al marco teórico, revisando los antecedentes de la investigación, las definiciones pertinentes, los modelos teóricos, las dimensiones de compromiso y satisfacción laboral, y los términos básicos; el tercer capítulo presenta las hipótesis, las variables, la operacionalización de las variables y la definición conceptual; el cuarto capítulo describe la metodología del estudio, incluyendo el método, tipo y diseño de la investigación, así como la población, alcance, muestra e instrumentos de recolección de datos; y el quinto capítulo expone los resultados, la prueba de hipótesis, el análisis y discusión de los resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones, las recomendaciones y los apéndices.

## Capítulo I

### Planteamiento del Estudio

#### 1.1. Planteamiento del Problema

Dentro de las teorías del desarrollo organizacional contemporáneo se destacan ampliamente aquellos factores relacionados al talento humano, ello en mérito, al impacto de una labor eficiente por parte del colaborador en la concreción de los objetivos organizacionales de una empresa o entidad (Chiang et al., 2021). Siendo así, es de vital importancia abordar y promover un desempeño ideal en el desenvolvimiento regular de la empresa, y si bien existen diversos factores externos con un gran valor para tal fin, lo cierto es que, aquellos factores vinculados directamente a la persona son finalmente, los que jugarán un papel crucial para la empresa.

Uno de estos factores es el compromiso laboral, es decir, aquella capacidad del colaborador de identificarse con su función y cargo dentro de la empresa, y a su vez la capacidad de interiorizar los fines organizacionales como si fueran parte de uno mismo. El valor del compromiso organizacional, por tanto, permite incrementar la eficiencia y eficacia de las funciones que el colaborador desempeña, mejorando la productividad e incluso incentivando un esfuerzo adicional, en caso el colaborador vea que es necesario un mayor despliegue de tareas para la concreción de los fines organizacionales (Puelles, 2021). Y si bien este es un factor vital, también representa un indicador de difícil desarrollo y de índole netamente subjetivo, por lo que su presencia no puede evaluarse simplemente con dichos o propagación de teoría, va más allá de tareas de capacitación sencillas y compromete la integridad de condiciones en las que el trabajo se ejecuta.

Así mismo, respecto a la satisfacción laboral, esta representa también, un factor personal y de amplio impacto en el desempeño organizacional. El sentirse conforme con el

trabajo que se realiza no es suficiente para alcanzar niveles altos de satisfacción, puesto que es necesario que tales funciones generen valor en el colaborador (Salazar y Izquierdo, 2018). Y en caso se logre, los efectos que genera son claramente visibles y están relacionados con la permanencia laboral, el incremento de productividad, entre otros. De esta manera, se puede observar una posible relación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral como factores clave en el desempeño del trabajador, y el impacto reconocido que pueden tener en la empresa que los apoye.

En la ciudad de Arequipa, la gran proliferación de industrias en la actualidad, sobre todo en el área textil, ha hecho necesario que las empresas del sector sean cada vez más competitivas a fin de subsistir en el mercado actual, ello permite recalcar la necesidad de fomentar el desarrollo del factor humano mediante el refuerzo del compromiso organizacional y su satisfacción laboral. Ahora bien, habiendo explorado el escenario en el que se desarrolló esta investigación, existe una empresa del sector textil que ha crecido notablemente en los últimos años. Reconociendo la importancia del talento humano, es necesario evaluar su situación actual, intentando además vincular la satisfacción laboral y el compromiso laboral para obtener más información sobre estas variables de estudio. Esto se hace con el objetivo de redirigir los esfuerzos de gestión del talento humano, especialmente dado que esta empresa no cuenta con estudios previos en su población.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores una empresa textil de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y las políticas administrativas una empresa textil de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Analizar la relación existente entre el compromiso y satisfacción en el trabajo en los trabajadores de una empresa textil en Arequipa, en el 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- Determinar la relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Establecer la relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los

- trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Identificar la relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
  - Determinar la relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
  - Establecer la relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
  - Identificar la relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
  - Determinar la relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Justificación Teórica.**

Esta investigación es relevante desde el punto de vista teórico, ya que brinda la oportunidad de contribuir al campo teórico al examinar las variables de compromiso y satisfacción laboral, esto permite comparar diversos enfoques y modelos que buscan explicar la relación entre ambas.

##### **1.4.2. Justificación por Metodológica.**

Se empleó un enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva correlacional, que se consideró adecuada para abordar el tema propuesto y alcanzar los objetivos en el estudio.

##### **1.4.3. Justificación Académica.**

Dada la importancia académica de esta investigación, se analizaron dos variables

fundamentales en el desempeño organizacional, e identificó el nivel de relación, y aportó en la comprensión de tales factores y cómo interactúan entre sí en un contexto próximo como es la ciudad, y en específico en una empresa del rubro textil.

#### **1.4.4. Justificación Personal.**

Desde una perspectiva personal, esta investigación se justifica debido al profundo interés del investigador en el compromiso y la satisfacción laboral, ya que ambos conceptos son fundamentales en cualquier empresa u organización. Es especialmente relevante y motivador para el investigador determinar el nivel de relación entre estos dos aspectos, ya que esto tiene el potencial de mejorar la competitividad en la industria actual, que está en constante crecimiento.

#### **1.4.5. Justificación Social.**

El estudio tiene importancia social, puesto que la finalidad es potenciar la labor que un colaborador realice para su organización, tales aportes pueden coadyuvar a la mejora de condiciones de trabajo en general para ampliar las investigaciones de este tipo.

#### **1.4.6. Justificación Práctica.**

El estudio tiene relevancia práctica, puesto que no solo permitirá corroborar los presupuestos teóricos en la materia y generar aporte, sino también, con la información que se recopile, se podrán establecer planes de intervención y mejora para la empresa en caso se requiera, así como ser la base de futuros estudios en este y otros rubros o empresas de la ciudad.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes del Problema

El compromiso y la satisfacción laboral son conceptos que han ido adquiriendo mayor importancia en el ámbito empresarial, lo que ha generado un incremento en la investigación y estudio de estos temas en los últimos años.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Chiang et al. (2024) en la investigación «Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada» en Chile, plantearon examinar la implementación de un enfoque de clases latentes, que puede influir en la percepción de satisfacción laboral y compromiso organizacional, empleando para ello una encuesta para una muestra de 528 empleados para identificar tres categorías en cada variable. Y los resultados mostraron diferencias entre el sector público y privado, con trabajadores insatisfechos principalmente en reconocimiento y necesidades de autorrealización. Además, observaron que el compromiso organizacional afectó de manera contradictoria la satisfacción laboral en ambos sectores. En conclusión, sugirieron una dificultad en combinar alto compromiso con alta satisfacción, donde las exigencias del proyecto generan malestar, estos resultados ofrecieron aportaciones al instrumento de evaluación y emplearon estrategias de mejora para empleados menos satisfechos o comprometidos.

Además, Chiang et al., (2021), en su artículo «Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario» en Chile, analizaron la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados de los sectores sanitarios como público y privado para mejorar las gestiones de recursos humanos. Aplicaron una

encuesta a 271 administrativos en un estudio transversal y descriptivo, seguido de análisis univariados, conglomerados y modelos de regresión. Los resultados mostraron tres segmentos de trabajadores: baja, media y alta percepción de satisfacción laboral, donde se comprobó que la dimensión de compromiso organizacional tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral. En conclusión, el compromiso organizacional está positivamente vinculado con la satisfacción laboral. En términos generales, los trabajadores del sector público muestran satisfacción laboral superior a la de sus contrapartes del sector privado, debido principalmente a la estabilidad del trabajo y la utilidad asociada. Asimismo, encontraron que la satisfacción laboral incrementa con la edad. Estos descubrimientos son valiosos para mejorar la condición de vida laboral y la salud tanto mental como física de los trabajadores.

Asimismo, en la investigación de Pedraza (2020), «Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior» en México, enfatizaron la relevancia de la educación en el desarrollo del capital humano. La investigación examinó cómo la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la competencia del capital humano influyen en el rendimiento del centro de enseñanzas superiores. Emplearon una metodología cuantitativa que consistió en administrar un cuestionario a 84 directivos de instituciones educativas públicas y privadas. Las relaciones planteadas fueron evaluadas mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados del estudio demostraron que el capital humano y la satisfacción laboral contribuyen positivamente al desempeño educativo. Por lo tanto, determinaron que es crucial que las instituciones educativas apliquen estrategias de gestión de recursos humanos que fomenten el desarrollo de competencias y la satisfacción de sus empleados, con el objetivo de mejorar el rendimiento educativo y favorecer la formación de los estudiantes, así como su inserción en la comunidad.

Marquez et al., (2020) investigaron la «Satisfacción laboral y compromiso

organizacional en trabajadores administrativos del sector salud» en Zacatecas, lograron la relación entre estas variables y utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional. Encuestaron a 50 trabajadores administrativos de un hospital en Zacatecas, empleando la «Escala de Satisfacción Laboral» y el cuestionario de «Compromiso Organizacional de Meyer y Allen». Aunque no se localizó una conexión de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, observaron que los empleados valoran las prestaciones laborales ofrecidas por la organización, lo que influye en su satisfacción. Sin embargo, enfrentan condiciones laborales exigentes que pueden afectar su compromiso con la organización. Sugirieron implementar programas que promuevan un compromiso organizacional basado en aspectos positivos del ambiente laboral para mejorar la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

Vizcaíno (2020) elaboró el «Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario» en Ambato, con el fin de entender su relación en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Dirección Provincial de Tungurahua. La investigación, cuantitativa y de diseño no experimental, abarcó a 100 colaboradores de todos los niveles jerárquicos. Empleó las teorías de Herzberg y Meyer & Allen para el marco teórico y metodológico. Los efectos revelaron que mediante la satisfacción no se relaciona con la antigüedad, mientras que el compromiso sí; además, los hombres demostraron mayor satisfacción y compromiso que las mujeres. Prevalció el compromiso afectivo en la institución. Observó una correlación sólida entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, indicando que a medida que la satisfacción laboral aumenta, también lo hace el compromiso. Esta evidencia sugiere que, aunque los factores externos relacionados con la satisfacción laboral están en su lugar, es vital considerar los factores internos.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Chura (2023) en su investigación «Satisfacción laboral y compromiso organizacional en obreros de una empresa minera en la región Puno, 2022» analizó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa minera en la región de Puno. Para ello, se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 59 participantes masculinos seleccionados de forma no probabilística. Utilizó dos herramientas, la «Escala de Satisfacción Laboral» y la «Escala de Compromiso Organizacional», ambos de niveles aceptables de fiabilidad y validez. Estos resultados respaldaron la hipótesis alterna, indicando una correlación moderada, natural y relevante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $\rho = 0,420$ ;  $p = ,001$ ), lo que sugiere que los trabajadores con altos niveles de satisfacción muestran un mayor acuerdo con la empresa. En conclusión, se comprobó la subsistencia de una relación positiva entre cualquier variable, particularmente de una dimensión de significación de la tarea, mientras que no se encontraron correlaciones en las dimensiones de verificación personal y social, para favorecerse económicamente con el compromiso organizacional.

Por otro lado, Alejos (2023), en su estudio «Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Nuevo Chimbote, 2022» investigó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud en Nuevo Chimbote. El estudio se desarrolló con una metodología básica de diseño correlacional, con un alcance transversal y la aplicación de una encuesta como técnica, utilizando una encuesta como instrumento. La comunidad fue un grupo de 35 profesionales de la salud, y se encontró que tanto la satisfacción laboral (77.1 %) como el compromiso organizacional (57.1 %) estaban en niveles intermedios. Se determinó una relación de importancia entre la satisfacción laboral y el compromiso

organizacional (coeficiente de correlación de 0.659), indicando que un mayor nivel de satisfacción está relacionado con un compromiso más fuerte hacia los objetivos de la institución de salud. También observó conexiones entre diferentes aspectos de la satisfacción laboral y el compromiso con la organización.

Mientras que en la investigación de Puelles (2021), titulada «Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la empresa importadora Tuiki S. R. L., 2021 en Lima» establecieron la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la empresa. Se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con una población total de 55 colaboradores. Los instrumentos empleados en esta investigación han sido; el Cuestionario de Compromiso Organizacional, de Meyer y Allen; y el, Cuestionario de Satisfacción Laboral, de Herzberg. Se evidenció una correlación positiva y relevante (coeficiente de correlación de 0.826) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados de la empresa. Estos resultados respaldaron la noción de que incrementar el compromiso organizacional puede resultar en un mayor grado de satisfacción laboral.

Buitrón (2020), en su tesis «Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima», tuvo como muestra a 118 docentes universitarios, con una diversidad en edad, género, experiencia y especialización. La metodología empleada fue cuantitativa y correlacional, revelando una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, destacando el compromiso afectivo como el aspecto más vinculado con la satisfacción en el trabajo. Asimismo, se concluyó que el compromiso de los docentes con la institución está influenciado por la retroalimentación recibida y la participación en actividades internas, así como por la percepción de una remuneración acorde con sus expectativas.

Por último, en la investigación de Bailetti (2020) sobre la «Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional y profesionales» analizó cómo estos aspectos afectan los

índices de rotación en empresas de diversos sectores. Mediante una revisión sistemática basada en las directrices de la guía Prisma, seleccionó y analizó 10 estudios relevantes que mostraron una correlación relevante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados mostraron una relación positiva y relevante entre estas variables, así como su impacto en la intención de los empleados de permanecer en la empresa. Se concluyó la importancia de implementar políticas y programas enfocados en el bienestar del personal para mejorar la retención de empleados, y se recomendó la expansión de la investigación en futuras revisiones sistemáticas para ampliar el conocimiento en este campo.

### **2.1.3. Antecedentes Locales.**

Castro y Condori (2023), en el estudio «Compromiso organizacional y desempeño laboral de trabajadores operarios del sector fabricante de productos farmacéuticos, Arequipa, 2023» exploraron la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores operativos en la industria farmacéutica de Arequipa. Adoptaron un enfoque aplicado y cuantitativo, utilizando un diseño transversal y prospectivo de alcance correlacional, sin intervención experimental, con una población de 1173 operarios y una muestra de 290. Los resultados indicaron que los operarios tienen un compromiso afectivo relativamente bajo con sus empresas, centrándose más en sus necesidades familiares y económicas, lo que disminuye su deseo de continuar en las organizaciones. Pese a esto, los trabajadores consideraron que su desempeño laboral es bueno, cumpliendo con sus tareas a tiempo y siguiendo las indicaciones de sus superiores. Determinaron que el compromiso organizacional no está plenamente identificado entre los colaboradores, lo cual es una desventaja para las empresas, ya que la falta de identificación de los altos mandos con la entidad impide una mayor compenetración de los operarios con la empresa.

Asimismo, Carazas (2023), en su tesis «Clima organizacional y satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa, 2022» exploró la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, empleando una metodología cuantitativa, un diseño no experimental de tipo correlacional y transeccional. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios previamente validados para la recolección de datos, los cuales fueron procesados con SPSS. La muestra consistió en 20 colaboradores de diferentes áreas. Los resultados confirmaron la hipótesis, respaldada con un coeficiente de “r” Pearson de 0.469. Sin embargo, en dimensiones como supervisión y comunicación no demostraron una relación relevante con la satisfacción laboral. En conclusión, no se confirmó que exista relación entre estas dimensiones con la variable de satisfacción laboral, en la empresa Sarza Clear, Arequipa 2022.

Poco (2022), en su tesis «Relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los colaboradores bajo régimen laboral D. L. 276 en la Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter, Arequipa, 2021» tuvo como objetivo general analizar la relación entre estas variables. La investigación, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, utilizó encuestas y cuestionarios aplicados a la totalidad de los 103 trabajadores bajo el régimen laboral D. L. 276. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta entre satisfacción y compromiso laboral ( $r = 0.819$ ), indicando que una mayor satisfacción incrementa el compromiso. Asimismo, se identificó una correlación positiva moderada entre el compromiso y factores como la significancia de la tarea ( $r = 0.748$ ) y las condiciones de trabajo ( $r = 0.499$ ). Sin embargo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos mostraron correlaciones negativas bajas ( $r = -0.321$  y  $r = -0.182$ , respectivamente), sugiriendo que no son determinantes clave en el compromiso laboral. En conclusión, el compromiso de los trabajadores está fuertemente vinculado a su satisfacción, influido principalmente por la relevancia de las tareas

y las condiciones laborales, mientras que el reconocimiento y los beneficios económicos tienen un impacto limitado, posiblemente debido a la aceptación de las normativas salariales estatales. Núñez (2020), en su tesis «Compromiso organizacional y satisfacción en los trabajadores de una empresa de recursos humanos, Arequipa» analizó la relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y sus dimensiones en el personal de una empresa de recursos humanos en la ciudad de Arequipa. La muestra consistió en 93 trabajadores con diversas características socioeconómicas y de diferentes áreas de trabajo. Se utilizó un enfoque descriptivo-correlacional, empleando el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, así como la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los resultados obtenidos indicaron una relación directa, de grado moderado y estadísticamente relevante entre ambas variables.

Díaz y Lovon (2019), en su investigación «Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad, Arequipa, 2019» buscaron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de una empresa de vigilancia y seguridad. Este estudio adoptó una metodología correlacional-descriptivo-correlacional con diseño no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta de 70 trabajadores, de distintas áreas, incluyendo personal administrativo, de operaciones y de campo. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral desarrollada por Sonia Palma (2005) como instrumento de medición. Los resultados revelaron una relación relevante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral existe mayor compromiso organizacional, mientras que un menor nivel de satisfacción laboral se relacionaba con un menor compromiso organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Compromiso Laboral.**

#### ***2.2.1.1. Revisión Histórica.***

El término de compromiso laboral ha ido adquiriendo relevancia en la literatura especializada en psicología industrial y organizacional. Los primeros estudios sobre el compromiso laboral consideraban el concepto como una sola dimensión, basada en una perspectiva actitudinal, que abarcaba la identificación, la participación y la lealtad. El compromiso se establece como el deseo de realizar un mayor esfuerzo por el bien de la organización, el querer permanecer ahí, aceptando sus principales objetivos y valores (Juaneda y Gonzáles, 2007).

Según Mowday et al. (citados en Juaneda y Gonzáles, 2007), el compromiso con la organización implica la identificación y la implicación con una organización en particular. Esto se caracteriza por el deseo de permanecer como miembro de esa organización, la aceptación de sus valores, el mantenimiento de altos niveles de esfuerzo y la búsqueda de sus metas. Este compromiso surge de una orientación personal hacia la organización como un fin en sí mismo.

Meyer y Allen (1991), introdujeron la perspectiva calculadora o normativa refiriéndose al compromiso que tiene un empleado de continuar trabajando en la organización con base en la idea de balancear los costos-beneficios que significaría el dejar una organización, además, analizó el compromiso organizacional como intención o reacción conductual, determinada por la percepción del individuo de la presión normativa.

Schaufeli et al. (2002) mencionan que el compromiso se define como un estado positivo y enriquecedor en el trabajo. Este estado se caracteriza por tres elementos principales: vigor, dedicación y absorción. Vigor se refiere a altos niveles de energía y resiliencia mental durante el trabajo. Dedicación implica una profunda identificación con el trabajo, generando entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. Absorción significa estar completamente

concentrado y absorto en el trabajo, lo que hace que el tiempo pase rápidamente y sea difícil desconectarse de las tareas laborales.

### ***2.2.1.2. Concepto de Compromiso Laboral.***

Las definiciones del concepto de compromiso laboral incluyen la descripción con el vínculo psicológico de un individuo con la organización, que engloba una sensación de involucramiento en las labores, fidelidad y adhesión a los principios de la empresa. El compromiso laboral desde este punto de vista se caracteriza por la aceptación de los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores y su voluntad de esforzarse en nombre de la organización (Chóez y Vélez, 2021).

Asimismo, es importante considerar que el compromiso representa una fuerza que conecta a un individuo con un conjunto de acciones pertinentes para uno o varios objetivos. Esta descripción general del compromiso se relaciona con la definición de compromiso organizacional, a saber, que la fuerza relativa de la identificación de un individuo con una organización y su implicación activa en esta (Barajas y Bernal, 2016).

De acuerdo con Salazar (como se menciona en Chóez y Vélez, 2021), el compromiso se define como el nivel en el cual un empleado se identifica con una organización específica y sus metas, y está dispuesto a mantener su afiliación debido a su interés y alineación con los objetivos y valores de la organización.

### ***2.2.1.3. Tipos de Compromiso Laboral.***

Según el modelo multidimensional de Meyer y Allen (1991), proponen que, aquel trabajador que desea, necesita y siente la necesidad de permanecer en su rubro y en la organización, debe desarrollar compromisos con su empresa. Considerando tres tipos de compromiso:

- Compromiso afectivo: Los colaboradores que presentan este tipo de compromiso cuentan con una satisfacción y apego hacia su empresa generando un sentimiento de orgullo por incorporarse a la organización.
- Compromiso normativo: Se presenta frecuentemente debido a la oportunidad que le ofrece la organización para poder trabajar en ella, creando un sentimiento de pertenencia y lealtad.
- Compromiso de continuidad: Este tipo de compromiso tiene un vínculo creado mediante el tiempo, considerando que el colaborador ha invertido tiempo dinero y esfuerzo, por tal motivo el vínculo se consolida.

#### ***2.2.1.4. Dimensiones del Compromiso Laboral.***

Para un adecuado desarrollo del compromiso laboral se plantea tres principales dimensiones (Schaufeli et al., 2011):

- Vigor: Esta dimensión se refiere a mostrar altos niveles de energía, estrechamente relacionado a la voluntad de invertir esfuerzo y persistencia para realizar las actividades asignadas.
- Dedicación: Este elemento está relacionado a la capacidad del colaborador de orientar sus esfuerzos a la realización cada vez más eficiente de su trabajo, perfeccionando la realización de tareas, por ende, el colaborador se dedica al cumplimiento de sus funciones y no existirá conflicto por retrasos o desmotivación en el trabajo, y siempre tenderá a la mejora continua.
- Absorción: Esta dimensión se caracteriza por la concentración total, la inmersión y el ensimismamiento en el propio trabajo.

#### ***2.2.1.5. Efectos del Compromiso Laboral.***

Es esencial tener en cuenta que el compromiso organizacional puede influir de manera negativa o positiva dentro de la empresa, dependiendo del grado de compromiso que exhiban

los colaboradores (Puma y Estrada, 2020).

– Efectos negativos

Un efecto negativo se puede ver reflejado en los colaboradores, mostrando falta de compromiso con la organización, su baja productividad, ausentismo, incumplimiento en las tareas asignadas, hasta el robo.

– Efectos positivos

Los colaboradores comprometidos de manera positiva con la organización presentan sentimientos de afiliación, apego, productividad alta, cumplimiento de horarios y tareas asignadas; contribuyendo de manera positiva con la empresa.

#### ***2.2.1.6. Beneficios del Compromiso Laboral.***

Los empleados que muestran altos niveles de compromiso tienden a permanecer en la empresa durante más tiempo, lo cual puede ser beneficioso si uno de los objetivos de la organización es mantener y cultivar un equipo de trabajo estable con un rendimiento elevado. Además, los empleados que se sienten fuertemente vinculados a la organización están motivados para contribuir de manera relevante con esta (Meyer y Allen, 1991).

#### **2.2.2. Satisfacción Laboral.**

##### ***2.2.2.1. Concepto de Satisfacción Laboral.***

Para Koontz y O'Donnell (1985) la satisfacción laboral es todo aquel momento que se experimenta en el trabajo, cuando se satisface un deseo, es cuando se manifiesta la motivación por el trabajo.

Medir la satisfacción laboral es uno de los métodos más comunes para evaluar el nivel de felicidad en el entorno laboral (Wright y Bonett, 2007).

Según Saavedra et al. (2020) la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes y

sentimientos que las personas poseen sobre su trabajo, teniendo en cuenta que las actitudes positivas son favorables para un clima adecuado de satisfacción, mientras que actitudes negativas son desfavorables e indicarían insatisfacción.

La satisfacción en el trabajo se entiende como un conjunto de sentimientos que los empleados experimentan en su lugar de trabajo, ya sean positivos o negativos, y estos sentimientos están asociados con aspectos organizacionales como el rendimiento de calidad, las tasas de rotación y las ausencias laborales. Además, es importante tener en cuenta que cuando un empleado comienza su carrera profesional, trae consigo sus propias necesidades, aspiraciones y experiencias pasadas, lo que influye en sus expectativas laborales, aunque estas pueden cambiar con el tiempo (Chiang et al., 2021).

Para Palma (1999) la satisfacción laboral se describe como una inclinación duradera hacia el trabajo, derivada de las creencias y valores que el trabajador ha adquirido a lo largo de su experiencia laboral. Esto significa que la satisfacción laboral no es simplemente una respuesta momentánea, sino una actitud más duradera influenciada por las experiencias y percepciones acumuladas en el entorno laboral.

#### ***2.2.2.2. Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral.***

A. Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral de Robbins (Robbins, citado en Márquez, 2002).

- *Reto del trabajo*
  - La amplitud de habilidades es la medida en que el colaborador emplea sus talentos y destrezas para llevar a cabo diversas actividades propuestas por el empleador.
  - La identidad de la tarea se relaciona con el nivel en que se lleva a cabo y se procesa una labor, resultando en un desempeño exitoso.

- La importancia de la tarea se refiere a la medida en que el puesto de trabajo influye en el entorno externo y la vida personal del colaborador.
- Autonomía, es el grado donde la independencia, libertad y discreción lidera, el colaborador puede programar cómo realiza las actividades que le designaron.
- La retroalimentación intrínseca del puesto implica el nivel en que el colaborador recibe información directa y precisa sobre la eficacia de su trabajo.
- *Los sistemas de incentivos y beneficios laborales*
  - El sistema de ascensos debe ser justa para cada colaborador, esto permite que exista satisfacción en sus expectativas laborales.
  - Satisfacción con el salario, el sistema de remuneraciones, incentivos debe ser de acuerdo con su desempeño laboral, esto permite que no se pierda la satisfacción de poder mantener y retener a cada colaborador.
  - Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, aporta mayor responsabilidad, ayudando al crecimiento personal del colaborador, el no tener un buen sistema de promociones y ascensos puede disminuir el desempeño de funciones, resultando en ausentismo.
- *Colegas que brinden apoyo*
  - Las relaciones interpersonales entre los colaboradores ayuda a que exista una mayor empatía, además surge el apoyo mutuo para un aprendizaje óptimo y un mejor desempeño.
- *Condiciones favorables de trabajo*
  - Un buen ambiente laboral favorece un eficaz desempeño, además que exista un ambiente cómodo, infraestructura adecuada potencializarán la producción de la organización.

#### *B. Teoría de los dos factores: motivacionales e higiénicos de Frederick Herzberg*

Según la teoría de los dos factores, el rendimiento de los colaboradores en el área de trabajo está influenciado por el grado de satisfacción y motivación del colaborador.

- *Factores de higiene*

1. Factores económicos

Están enfocados en las retribuciones y beneficios que el colaborador puede recibir, implica que las remuneraciones deben estar adecuadamente estructuradas, la mala estructuración favorece al ausentismo de personal.

2. Condiciones laborales

El ambiente laboral debe tener instalaciones seguras, limpias e higiénicas, además temperaturas adecuadas y buenas condiciones de iluminación, al no contar con estas condiciones el colaborador se siente descontento.

3. Seguridad laboral

Las reglas y procedimientos laborales deben estar claramente definidos para que el colaborador no esté sometido a frustraciones en contra de su seguridad.

4. Factores sociales

Las relaciones interpersonales de los colaboradores con sus compañeros de trabajo deben ser de forma respetuosa, empática y solidaria, de lo contrario, puede ocasionar un mal ambiente laboral.

5. Beneficios adicionales

Es sumamente importante que los empleadores brinden programas de ayuda, educación, categorías de puestos, un buen seguro de salud para que los colaboradores no muestren inconformidad en el trabajo.

- *Factores de motivación*

1. Trabajo estimulante

La función que cumple en la organización debe ser importante e interesante para cada colaborador, porque esto estimula a que el desempeño sea muy eficaz y exista una mayor motivación.

## 2. Logro y autorrealización

La satisfacción de lograr el objetivo encargado por un superior genera sentimientos de autorrealización laboral, entonces, existe un crecimiento individual y un mejor desempeño en la organización.

## 3. Reconocimiento

El reconocimiento genera la satisfacción del colaborador, propiciando a que exija nuevos retos dentro de la organización para confirmar que está cumpliendo con su trabajo.

## 4. Responsabilidad

Los colaboradores sienten la responsabilidad mucho más exigente cuando se los deja trabajar minimizando los controles por parte de sus empleadores, sintiéndose más autosuficiente.

### *C. Teoría de la Pirámide de Maslow*

Según lo planteado por Madero (2022), en la teoría de Maslow se distinguen cinco niveles de necesidades: las básicas, las de seguridad, las sociales, las de reconocimiento y las de autorrealización. Cada uno de estos niveles puede vincularse directamente con los conceptos de compromiso laboral y satisfacción laboral:

#### – Necesidades fisiológicas

En el contexto laboral, estas necesidades se refieren a las condiciones básicas de trabajo, como un ambiente físico adecuado y una remuneración justa. La satisfacción de estas necesidades básicas es esencial para que los trabajadores se sientan cómodos y seguros, lo que a su vez impacta positivamente en su satisfacción laboral.

#### – Necesidades de seguridad

Esto incluye la estabilidad laboral y la seguridad en el entorno de trabajo. Cuando los empleados se sienten seguros en sus trabajos, tanto en términos de continuidad laboral como de condiciones de trabajo seguras, su compromiso con la organización tiende a aumentar.

– Necesidades sociales

Las relaciones interpersonales en el trabajo, como la camaradería entre colegas y un ambiente de trabajo colaborativo, son cruciales para satisfacer estas necesidades. La integración social y el sentido de pertenencia en el lugar de trabajo mejoran la satisfacción laboral y refuerzan el compromiso con la empresa.

– Necesidades de estima

La apreciación y valoración del trabajo desempeñado son aspectos esenciales. Cuando los empleados perciben que sus esfuerzos son reconocidos y valorados, ya sea por sus superiores o por sus compañeros, su autoestima aumenta, lo que resulta en una mayor satisfacción laboral y un compromiso más profundo con la organización.

– Necesidades de autorrealización

Este nivel se alcanza cuando los empleados tienen oportunidades de desarrollo personal y profesional, permitiéndoles alcanzar su máximo potencial. La realización de tareas desafiantes y el acceso a programas de capacitación y desarrollo profesional fomentan la satisfacción laboral y fortalecen el compromiso laboral.

### ***2.2.2.3. Determinantes de Satisfacción Laboral.***

De acuerdo con Perry (1961), se identifican una serie de factores que pueden generar satisfacción o insatisfacción, tales como:

a) El reconocimiento

La mayoría de los trabajadores buscan el reconocimiento cuando pertenecen a una organización, desvalorizar al trabajador cuando cumple con sus funciones asignadas por su jefe encargado, califica para que el colaborador quiera renunciar al trabajo.

b) El buen ambiente

Es crucial que los supervisores, así como los jefes y gerentes, se esfuercen por fomentar

un ambiente laboral positivo; esta responsabilidad no debe pasarse por alto. Tienen la obligación de estar al tanto de cualquier problema que pueda afectar a sus empleados y de trabajar para mejorar el entorno laboral. Incluso si la compensación es adecuada, si no se brinda un trato justo y respetuoso, esta retribución será incompleta.

c) La competencia de la dirección

La mala gestión que maneja la empresa, hará que los trabajadores sientan poca motivación en poder desarrollar su función adecuadamente por la falta de incentivos, relaciones interpersonales mal estructuradas de jefe, supervisores hacia los colaboradores.

d) La seguridad en el empleo

Ser parte de una organización y lograr encajar en ella, satisface la necesidad de todo colaborador en lograr trabajar con base en una dirección de objetivos. La satisfacción que un trabajador experimenta en su organización refleja su sentido de pertenencia en la empresa, su nivel de implicación, y su confianza en que puede colaborar con la dirección para alcanzar los objetivos establecidos.

La evaluación de la satisfacción laboral puede ser un indicador útil de la eficacia de los colaboradores, ya que niveles elevados de satisfacción pueden indicar un buen estado emocional y mental entre el personal. Además, el comportamiento de los trabajadores, influenciado por su nivel de satisfacción laboral, puede tener un impacto en el funcionamiento y las actividades comerciales de la organización (Saavedra et al., 2020).

#### ***2.2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.***

Las actitudes que tiene un colaborador en su área de trabajo se relacionan con la posibilidad de poder desarrollarse eficazmente, es decir, manifestar un óptimo desenvolvimiento en la organización o entidad, dentro de su escala, Palma (2004), identifica siete dimensiones principales.

- a) Condiciones físicas o materiales: Se refiere al entorno físico en el cual el colaborador realiza sus labores, incluyendo la comodidad de las instalaciones y la disponibilidad de los recursos materiales necesarios dentro de la organización.
- b) Beneficios laborales o remunerativos: Es la retribución económica y beneficios laborales que recibe cada colaborador por el trabajo realizado en su organización.
- c) Políticas administrativas: Aborda las directrices y regulaciones institucionales que afectan directamente el ambiente laboral, como los horarios de trabajo, las políticas de descanso y cualquier otra normativa relacionada con las condiciones laborales, impactando así la comodidad y bienestar del colaborador.
- d) Relaciones sociales: Es el vínculo de relación agradable que se desarrolla entre los colaboradores de la organización.
- e) Desarrollo personal: Es la oportunidad para que el colaborador obtenga aprendizajes para su desarrollo personal y laboral, mediante las actividades que su empleador requiere.
- f) Desempeño de tareas: Implica la evaluación de la productividad y habilidades del colaborador en relación con la ejecución de sus responsabilidades dentro de la organización.
- g) Relación con la autoridad: Se refiere a la percepción y valoración que tiene el colaborador sobre su relación con sus superiores, especialmente en lo que respecta a la comunicación, el apoyo y la comprensión en las actividades diarias dentro de la organización (Palma, 2004).

#### ***2.2.2.5. Efectos de la Satisfacción Laboral.***

La satisfacción laboral provoca una gran cantidad de influencias en distintos campos organizacionales. La influencia que se maneja en la productividad de los colaboradores y el abstencionismo (Buitrón, 2020).

Los colaboradores satisfechos no serán necesariamente los que realicen mayor producción. Existen variables moderadoras, considerando más importante la recompensa. Los

colaboradores desean percibir recompensas que sean equitativas, y puedan satisfacer el esfuerzo del colaborador. Investigaciones recientes muestran que la satisfacción, no conduce a la mejora en el desempeño individual óptimo, pero sí conduce a nivel organizacional. Finalmente, aún existe un debate sobre la satisfacción que genera el desempeño (Chiang et al., 2021).

- a) La lealtad de los colaboradores es uno de los factores más icónicos que los gerentes de recursos humanos en particular deben tener en cuenta. Habitualmente se consideran tres tipos de lealtad de los colaboradores: afectiva, normativa y de continuidad (Puelles, 2021).
- b) La lealtad afectiva tiene que ver con los casos en que un empleado siente una conexión emocional con la empresa, la lealtad normativa es un tipo de lealtad que aparece en los casos en que el empleado siente que le debe algo a la empresa y la lealtad de continuidad viene como resultado del hecho que el empleado no tiene la oportunidad de encontrar un trabajo en otro lugar.
- c) Crecimiento profesional, es una de las formas de establecer un lugar en la organización, realizar la contribución de los propios conocimientos y la retribución de la empresa con nueva información, este proceso ayuda a estar activamente en actividades de la carrera profesional estudiada.

#### ***2.2.2.6. Efectos Negativos de la Satisfacción Laboral.***

- a) El ausentismo

Genera costos adicionales para las empresas, por lo que los gerentes están en la búsqueda permanente de formas de disminuirlo y reducirlo al mínimo. Posiblemente, la mejor manera de reducir el ausentismo de parte de los colaboradores sería mediante un aumento en el nivel de satisfacción. La idea principal detrás de este enfoque es que cuanto mayor sea el

grado de satisfacción laboral, menor debería ser el ausentismo de los colaboradores (Chiang et al., 2021).

Cuando la satisfacción es alta, el ausentismo tiende a ser bajo; cuando la satisfacción es baja, el ausentismo tiende a ser alto. Sin embargo, como ocurre con las otras relaciones con la satisfacción, existen variables moderadoras, como el grado en que las personas sienten que su trabajo es importante. Además, es importante recordar que, si bien una alta satisfacción laboral no necesariamente dará como resultado un bajo ausentismo, es probable que una baja satisfacción laboral provoque un alto ausentismo (Salazar y Izquierdo, 2018).

#### b) Estrés laboral

Situación dependiente del efecto de una serie de actividades y actitudes de las demandas del trabajo y sus obligaciones, particularmente la forma de decidir del colaborador (Karasek et al., 1981). Se puede evidenciar en las tareas repetitivas, mala relación con los encargados, expectativas no satisfechas.

### ***2.2.2.7. Beneficios de la Satisfacción Laboral.***

#### a) Alta satisfacción laboral

Buscar que los trabajadores estén conformes con sus labores en el trabajo sería clave para cualquier compañía.

Locke (1976), propuso que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero derivado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.

Cuando los trabajadores están satisfechos, y tienen una buena conexión con la empresa logran aumentar su productividad, y se obtiene un gran beneficio para la empresa y para los clientes.

b) Alta retención y menor rotación

Los colaboradores comprometidos no abandonarán su centro de trabajo. Durante el proceso de selección de un nuevo personal se genera un costo y tiempo para la empresa. Pero mantener a sus colaboradores disminuirá el índice de rotación y así se evita esos gastos.

c) Alta productividad

Los colaboradores comprometidos trabajan más rápido y eficazmente, porque les gusta las labores que cumplen dentro de la empresa. Por lo tanto, es más probable que lo hagan mejor. Además, cuando los colaboradores están comprometidos y se sienten valorados por sus jefes, tienen mayor sentido de la responsabilidad y ponen su mayor esfuerzo al servicio de la empresa.

d) Bajo ausentismo

Los trabajadores comprometidos con la empresa no faltan al trabajo. Y los trabajadores que no se sienten comprometidos con la empresa no tienen ningún sentido de responsabilidad, por lo que no tienen ningún problema en ausentarse regularmente.

e) Alta rentabilidad

Los colaboradores están comprometidos con su trabajo, realizan sus labores con mejor rendimiento, lo que produce que el cliente tenga satisfacción con sus productos adquiridos. Los clientes contentos recomiendan los productos adquiridos en la organización y regresan para adquirir nuevos productos y de esta manera aumenta la rentabilidad de la empresa.

f) Mayor lealtad

Los beneficios de tener colaboradores comprometidos es que son leales a la organización.

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Compromiso laboral:** Es un factor caracterizado por la actitud y el comportamiento que puede ser favorable o desfavorable dependiendo del fenómeno, y presentar sentimientos de apego, identificación y lealtad por parte del trabajador hacia la empresa.

**Satisfacción laboral:** Hace referencia a las actitudes y sentimientos que las personas poseen sobre su área de trabajo, teniendo en cuenta que las actitudes positivas son favorables para un clima adecuado de satisfacción, mientras que actitudes negativas son desfavorables e indicarían insatisfacción.

**Empresa textil:** Es una actividad del sector de la industria dedicada a la creación y confección de fibras naturales y sintéticas de telas, hilados entre otros productos, contando con una mayor cantidad de colaboradoras.

**Condiciones físicas o materiales:** Son importantes para los colaboradores, ya que influyen en su bienestar personal y en su capacidad para desempeñar eficazmente su trabajo. Algunas investigaciones han demostrado que los colaboradores prefieren entornos laborales seguros y cómodos, con niveles adecuados de temperatura, iluminación y nivel de ruido.

**Beneficios laborales o remunerativos:** Se refiere al nivel de satisfacción relacionado con la compensación monetaria, que actúa como retribución por el trabajo realizado dentro de la organización.

**Políticas administrativas:** Se trata del conjunto de directrices o normativas institucionales diseñadas para mejorar la relación laboral con el colaborador. Estas políticas deben ser flexibles, abarcadoras y estables para adaptarse a diversas condiciones laborales.

**Relaciones sociales:** Se refiere a la calidad de las interacciones y la satisfacción derivada de las relaciones con otros miembros de la organización. Esto incluye compartir actividades laborales diarias y el surgimiento de un espíritu de colaboración y apoyo mutuo.

**Desarrollo personal:** Los empleados tienden a buscar trabajos que les permitan utilizar sus habilidades y capacidades en sus funciones laborales. Esta situación hace que el trabajo sea más estimulante y desafiante para la mente.

**Desempeño de tareas:** Es la valoración que el colaborador tiene en función a sus tareas cotidianas en la organización en la que labora, tomando en cuenta que si la labor ejercida,

resulta tener un grado de desafío en contra del colaborador, esta provoca aburrimiento; por lo tanto, un reto demasiado alto resulta ante el colaborador un grave nivel de frustración y fracaso, por lo cual un reto moderado hacia el colaborador genera placer y satisfacción.

**Relación con la autoridad:** Los estudios afirman que los colaboradores tienen mayor grado de satisfacción con líderes o jefes tolerantes, y poca relación con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

- $H_0$ : No existe relación entre el compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- $H_1$ : Existe relación entre el compromiso y satisfacción en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas.**

- Existe relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Existe relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Existe relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Existe relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Existe relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Existe relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.
- Existe relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.

### **3.2. Definición de las Variables**

#### **3.2.1. Variable 1 – Compromiso.**

**Definición conceptual:** Es la relación que un colaborador genera ante la organización, esto incluye participación en el trabajo y lealtad. El compromiso organizacional está caracterizado por la aceptación de los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores y su voluntad de esforzarse (Gonzales et al., 2002).

**Definición operacional:** El compromiso laboral se evaluó considerando distintos aspectos, como el significado del trabajo, las condiciones físicas y materiales, los beneficios y la remuneración, las relaciones con los compañeros, las políticas internas de la empresa, el crecimiento personal, el desempeño en las tareas, la evaluación general de la satisfacción laboral y la relación con la autoridad. Se empleó una escala de Likert que incluía opciones desde «total desacuerdo» hasta «total acuerdo» para cada dimensión.

#### **3.2.2. Variable 2 – Satisfacción Laboral.**

**Definición conceptual:** El comportamiento y actitudes que manifiesta un colaborador en su área laboral influye en la posibilidad de poder desarrollarse personalmente, teniendo en cuenta el desenvolvimiento, con relación a la productividad y a una adecuada satisfacción laboral (Palma, 2004).

**Definición operacional:** La variable Satisfacción laboral se evaluó considerando tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Se utilizó una escala de Likert que iba desde «nunca» hasta «siempre» para cada una de estas dimensiones.

### 3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1 - Compromiso*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICACIONES	ÍTEMS
Compromiso	Vigor	Esta dimensión se refiere a mostrar altos niveles de energía, voluntad de invertir esfuerzo y persistencia para realizar las actividades asignadas.	1, 4, 8, 12, 15 y 17
	Dedicación	Este elemento está relacionado con la capacidad del colaborador de orientar sus esfuerzos a la realización cada vez más eficiente de su trabajo, perfeccionando la realización de tareas.	2, 5, 7, 10 y 13
	Absorción	Esta dimensión se caracteriza por la concentración total, la inmersión y el ensimismamiento en el propio trabajo.	3, 6, 9, 11, 14 y 16

Nota. Definición conceptual de las dimensiones de las variables dependiente e independiente

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2 - Satisfacción Laboral*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICACIONES	ÍTEMS
Satisfacción laboral	Factor I: Condiciones físicas o materiales	Se refiere a los aspectos físicos o infraestructurales del entorno laboral que influyen en el desarrollo diario del trabajo y que actúan como facilitadores de este.	1, 13, 21, 28, 32
	Factor II: Beneficios laborales o remunerativos	Se refiere al nivel de satisfacción en cuanto a la compensación económica regular o adicional recibida como retribución por el trabajo realizado.	2, 7, 14, 22
	Factor III: Políticas administrativas	Se refiere al nivel de conformidad respecto a las directrices o normativas institucionales destinadas a regular la relación laboral y que están directamente relacionadas con el empleado.	8, 15, 17, 23, 33

---

Factor IV: Relaciones sociales	Se refiere al nivel de satisfacción en relación con la interacción con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo personal	Se refiere a las oportunidades que tiene el trabajador para participar en actividades que contribuyan a su autorrealización.	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de tareas	Se refiere a la evaluación que hace el trabajador sobre sus tareas diarias en la organización donde trabaja.	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la autoridad	Se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre su relación con su supervisor directo y cómo esto afecta sus actividades diarias.	6, 12, 20, 27,31,36

---

*Nota.* Definición conceptual de las dimensiones de las variables dependiente e independiente

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Tipo de Investigación**

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo básico, ya que según Sánchez y Reyes (2021) se orienta al desarrollo de nuevos conocimientos y teorías, contribuyendo al avance científico sin un objetivo inmediato de aplicación práctica. Por ello, en el presente estudio se buscó generar conocimiento teórico sobre la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil, profundizando en la comprensión de estos fenómenos para aportar al conocimiento científico.

#### **4.2. Métodos y Alcances de la Investigación**

El presente estudio utilizó el método científico, el cual, según Tamayo (2003), es un procedimiento sistemático que organiza principios y reglas para generar conocimiento comprobable. Este método permitió investigar fenómenos observables, formular hipótesis y contrastarlas mediante el análisis de datos recopilados. Además, el alcance de la investigación fue correlacional, ya que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este tipo de estudio busca determinar si existe una relación entre dos variables, sin implicar causalidad. Por ello, se empleó este enfoque para analizar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral.

#### **4.3. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, ya que, según Hernández et al. (2014), en el diseño no experimental los fenómenos se observan en su contexto natural sin manipular intencionalmente las variables, lo que permite recolectar datos tal como ocurren en la realidad. Asimismo, el diseño es transversal porque la recolección y análisis de datos se

realizaron en un único momento en el tiempo, lo cual resulta adecuado para describir y analizar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral, identificando conexiones y variaciones entre estas variables en la población estudiada.

#### **4.4. Población y Muestra**

##### **4.4.1. Población.**

Para Hernández y Mendoza (2018), la población se definió como el conjunto de todas las unidades de observación. En el presente estudio, la población estuvo conformada por 197 trabajadores de una empresa textil de la ciudad de Arequipa, 2022.

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión: los trabajadores debían haber estado laborando en la empresa por más de tres meses consecutivos y realizar sus actividades dentro de la planta textil. Como criterios de exclusión, no se consideraron los empleados de talleres externos ni aquellos que habían trabajado en la empresa por menos de tres meses.

##### **4.4.2. Muestra.**

Según Hernández y Mendoza (2014), la muestra es un grupo de sujetos que representan a una determinada población y seleccionados para un experimento o estudio. Se optó por utilizar un muestreo aleatorio de conglomerados, lo que implicó obtener resultados aleatorios de varios grupos dentro de la población de estudio, y son 130 trabajadores.

#### **4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.5.1. Técnicas de Recolección de Datos.**

Se obtuvo autorización previa de la empresa para llevar a cabo la evaluación de los trabajadores. Los dos instrumentos fueron aplicados en una única encuesta, la cual se distribuyó mediante un formulario de Google. En este formulario, se incluyó un consentimiento

informado como solicitud inicial a los encuestados, donde se garantizaba la anonimidad de sus respuestas. Posteriormente, el enlace a la encuesta fue compartido con los colaboradores de la empresa mediante correo electrónico y WhatsApp. El propósito de esta encuesta era verificar las hipótesis del estudio.

#### 4.5.2. Instrumentos de Recolección de Datos.

- **Compromiso Laboral**

Para medir la variable de compromiso laboral, se empleó el Cuestionario de Compromiso Laboral de Utrecht. A continuación, se proporciona su ficha técnica:

Tabla 3

*Ficha técnica del cuestionario para evaluar el compromiso laboral*

Escala de <i>engagement</i> laboral de Utrecht (UWES)	
Nombre	Escala de <i>engagement</i> laboral de Utrecht (UWES)
Autores	Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bakker
Administración	Individual y colectivo
Tiempo	10 a 15 minutos
Aplicación	Adultos (profesionales)
Procedencia	Holanda
Significancia	La escala evalúa tres dimensiones básicas del burnout: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems). Y 7 maneras de responder.
	Áreas de evaluación
	El instrumento tiene 3 principales dimensiones que evalúa el <i>engagement</i>
	Vigor: 1, 4, 8, 12, 15 y 17 ítems
	Dedicación: 2, 5, 7, 10 y 13 ítems
	Absorción: 3, 6, 9, 11, 14 y 16 ítems

En cuanto a la escala de *engagement* de Utrecht (UWES), los siguientes estudios sobre

las propiedades psicométricas de las escalas han sido reportados, buscando validar y determinar sus propiedades psicométricas.

- **Satisfacción laboral**

Para evaluar la variable de satisfacción laboral, se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral desarrollado por Sonia Palma. A continuación, se proporciona su ficha técnica:

Tabla 4

*Ficha técnica del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral*

Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC	
Procedencia	Perú
Autores	Sonia Palma Carrillo (1999)
Aplicación	Virtual
Duración	15 a 30 minutos
Numero de ítems	36 ítems
Tipo de ítems	Likert de 5 niveles
Dimensiones	
Factor I: Condiciones físicas o materiales	
Factor II: Beneficios laborales o remunerativos	
Factor III: Políticas administrativas	
Factor IV: Relaciones sociales	
Factor V: Desarrollo personal	
Factor VI: Desempeño de tareas	
Factor VII: Relación con la autoridad	
Finalidad: Evaluación de la satisfacción laboral	

La herramienta de evaluación denominada «Escala de Satisfacción Laboral – SL – SPC» fue desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en 1999. Palma, reconocida como profesora e investigadora en la Universidad Ricardo Palma de Lima, concibió este instrumento con la técnica de Likert. Su objetivo radica en capturar la percepción de los empleados sobre el entorno laboral de la organización.

### **4.5.3. Validez y Fiabilidad para el Estudio.**

#### **Compromiso Laboral**

Laureano et al., (2020) verificaron la validez de constructo con análisis factorial exploratorio, se obtuvo un valor  $KMO = .85$ , con una prueba de esfericidad de Bartlett ( $p < .05$ ). Se encontraron 3 factores que explican el 59 % de la varianza del instrumento. Así mismo, se realizó un análisis factorial confirmatorio, que arrojó los siguientes indicadores de ajuste,  $RMSEA = .051$ ,  $CFI = .902$ ,  $TLI = .877$ .

Otra investigación que aborda las propiedades psicométricas de la escala de *engagement* es la de Acuña y Guerra (2019). La validez de contenido obtuvo un valor de V de Aiken igual a 1, lo que indica un adecuado acuerdo entre jueces. El análisis factorial confirmatorio arrojó un  $KMO = .915$ , con una prueba de esfericidad de Bartlett ( $p < .05$ ). Se obtuvo una solución de tres factores, que explicaban un 47.11 % de la varianza del instrumento.

#### **Satisfacción Laboral**

Se llevó a cabo un análisis de fiabilidad y validez de la escala mediante la aplicación de la Teoría Clásica de los Test (TCT). Se evaluaron la consistencia interna y la estructura factorial de los constructos. Además, se empleó la Teoría de las Ecuaciones Estructurales de Varianza para respaldar aún más la fiabilidad de las escalas. Para determinar la consistencia interna, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, con valores superiores a 0.706. Además, se realizó un Análisis de Componentes Principales con Rotación Varimax, donde se esperaba que la varianza explicada fuera superior al 50 %, como parte de la validez del constructo.

## **4.6. Técnicas de Análisis de Datos**

### **4.6.1. Procedimiento de Recolección de Datos.**

Para la aplicación de la Escala de Engagement Laboral de Utrecht (UWES), se procedió a administrar el cuestionario a los participantes, ya sea de forma individual o colectiva, con el

objetivo de evaluar su nivel de compromiso laboral. Una vez recopiladas las respuestas, se realizó un proceso de corrección y análisis de los datos. En una primera etapa, se efectuó un análisis factorial exploratorio para evaluar la validez del constructo, lo que posibilitó la identificación de los factores subyacentes y la determinación de la estructura factorial del instrumento. Luego, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio para corroborar la estructura obtenida en el análisis exploratorio, garantizando así la coherencia de los resultados y la validez del instrumento. Finalmente, se procedió a interpretar los hallazgos, teniendo en cuenta los puntajes obtenidos en las distintas dimensiones de la escala (vigor, dedicación y absorción), lo que facilitó comprender el nivel de compromiso laboral de los participantes y su relación con otras variables de interés en el estudio.

Para evaluar la satisfacción laboral, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC, la cual se distribuyó entre los participantes de forma virtual para recabar sus percepciones sobre diversos aspectos relacionados con su entorno laboral. Una vez obtenidas las respuestas, se procedió a analizar los datos recolectados. En primer lugar, se realizó una evaluación de la consistencia interna mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, que permitió determinar la fiabilidad del instrumento. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio para examinar la estructura subyacente de la escala y confirmar su validez de constructo. Estos análisis proporcionaron información sobre las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral y su impacto en el bienestar de los participantes. Los resultados obtenidos se interpretaron considerando las puntuaciones en cada dimensión, lo que permitió comprender mejor los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados.

#### **4.6.2. Análisis de Datos.**

Para garantizar la precisión y fiabilidad de los datos recopilados, se llevó a cabo un detallado procedimiento para el recojo de información. Inicialmente, se generaron

cuestionarios en línea, utilizando Google Forms, mediante los cuales se recopilaban los datos de los participantes. Una vez obtenidos, estos datos se almacenaron en una base de datos en formato Excel. Posteriormente, se procedió a transformar las puntuaciones de los instrumentos utilizados, lo que incluyó la corrección de estos y la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión. Estas puntuaciones transformadas se utilizaron para elaborar la base de datos final, la cual fue estructurada y organizada utilizando el programa de análisis de datos SPSS.

Para verificar la normalidad de los datos, se realizó una prueba de normalidad mediante el test de Kolmogórov-Smirnov. Dependiendo de la distribución de los datos, se aplicó la correlación rho de Spearman si estos no seguían una distribución normal, o la correlación  $r$  de Pearson si presentaban una distribución normal. Además, se empleó estadística descriptiva para presentar los resultados obtenidos de manera individual, lo que permitió analizar detalladamente la relación entre el Compromiso Laboral y las diferentes dimensiones de la Satisfacción Laboral. Este minucioso proceso garantizó la calidad y validez de los datos recopilados, proporcionando así una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación.

## Capítulo V

### Resultados y Discusión

#### 5.1. Presentación de Resultados

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados. Para ello, se emplearon dos instrumentos principales: el Test Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES), desarrollado por Schaufeli et al. (2002), y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma (1999). Estos instrumentos permitieron evaluar las variables de compromiso y satisfacción laboral, proporcionando datos claves para realizar análisis descriptivos, correlacionales y complementarios que ofrecen una visión integral de la dinámica organizacional estudiada.

##### 5.1.1. Descripción de la Variable Compromiso.

A continuación, se presentan los resultados descriptivos para la variable Compromiso, categorizados de acuerdo con los niveles establecidos por el instrumento de medición. Estos niveles permiten identificar el grado de compromiso laboral de los participantes según las puntuaciones obtenidas, como se detalla en la tabla 5:

Tabla 5

*Interpretación de las puntuaciones*

Puntuación	Categoría
1.93>	Muy bajo
[3.06, 1.93)	Bajo
[4.66, 3.06)	Promedio
[5.53, 4.66)	Alto
>5.53	Muy alto

*Nota:* Instrumento Escala de Compromiso Laboral

La tabla 5 clasifica las puntuaciones en cinco categorías que reflejan los niveles de compromiso laboral. Una puntuación mayor a 5.53 indica un compromiso «Muy alto», demostrando un fuerte involucramiento en el trabajo. Valores entre 4.66 y 5.53 corresponden a un nivel «Alto», lo que sugiere un compromiso considerable. Puntuaciones entre 3.06 y 4.66 se consideran «Promedio», e indica un nivel moderado de compromiso. Resultados entre 1.93 y 3.06 se clasifican como «Bajo», reflejando una baja implicación laboral, mientras que puntuaciones menores a 1.93 indican un compromiso «Muy bajo», evidenciando un nivel mínimo o nulo de conexión con el trabajo. La corrección del test se describe en el algoritmo psicométrico escrito en Python 3.10.14, algoritmo psicométrico del Compromiso laboral.

#### ***5.1.1.1. Compromiso.***

Los resultados obtenidos para la variable Compromiso fueron clasificados en cinco niveles, de acuerdo con los rangos establecidos por el instrumento de medición. En la tabla 6 se presenta la frecuencia y el porcentaje correspondiente a cada categoría, lo que permite observar la distribución de los niveles de compromiso laboral entre los participantes del estudio.

Tabla 6

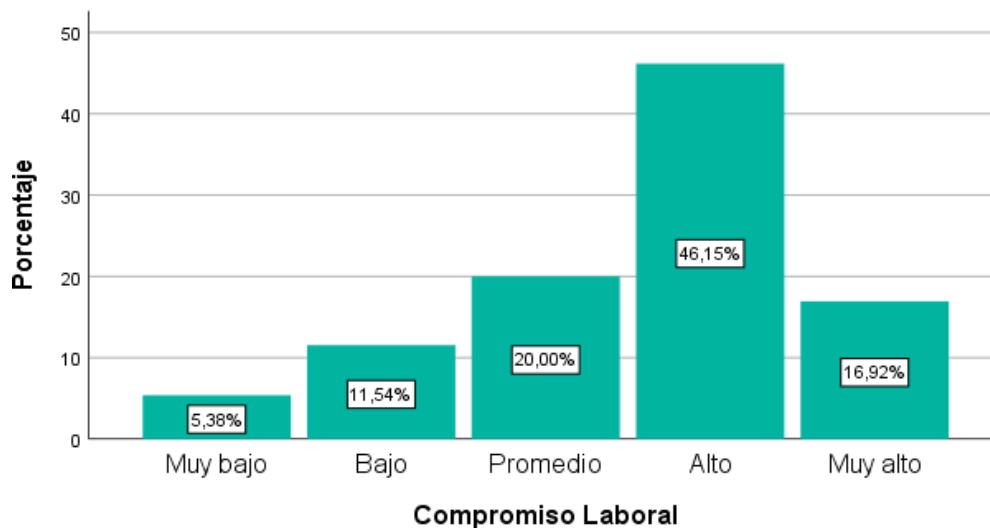
#### *Resultados de la variable – Compromiso*

Categoría	f	%
Muy bajo	7	5.4
Bajo	15	11.5
Promedio	26	20.0
Alto	60	46.2
Muy alto	22	16.9
Total	130	100.0

*Nota:* Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Figura 1

Resultados de la variable – Compromiso



Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores (46.2 %) presenta un nivel de compromiso laboral «Alto», lo que indica un involucramiento significativo con sus labores, mientras que un 16.9 % alcanza un compromiso «Muy alto», reflejando una conexión excepcional con la organización. Un 20.0 % de los participantes se encuentra en un nivel «Promedio», evidenciando un compromiso moderado. Por otro lado, un 11.5 % presenta un compromiso «Bajo», y el 5.4 % restante muestra un compromiso «Muy bajo», lo que señala una desconexión laboral notable. Estos resultados destacan una tendencia mayoritaria hacia niveles altos de compromiso, aunque es necesario prestar atención a los grupos con menores puntuaciones para mejorar su vinculación laboral.

### 5.1.1.2. Dimensión de Vigor.

Tabla 7

Resultados de la dimensión de Vigor

#	Ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Regularmente		Bastantes veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	En mi trabajo me siento lleno(a) de energía	0	0	1	1	8	6	25	19	13	10	55	42	28	22
4	Tengo energía para realizar mi trabajo	0	0	0	0	5	4	16	12	18	14	35	27	56	43
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	1	1	4	3	9	7	17	13	15	12	45	35	39	30
12	Me es difícil desconectarme de mi trabajo (fuera de mi horario laboral)	9	7	29	22	31	24	16	12	10	8	31	24	4	3
15	Soy muy persistente en mi trabajo	0	0	0	0	8	6	9	7	18	14	45	35	50	38
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	0	0	0	9	7	11	8	19	15	43	33	48	37

Nota: Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

En los resultados de la dimensión de vigor en el pasado muestran que el 42 % de los encuestados casi siempre se siente lleno de energía en su trabajo, seguido por un 43 % que indicó tener energía para realizar su trabajo siempre. Además, el 30 % expresó que casi siempre tienen ganas de ir a trabajar por las mañanas. Por otro lado, un 24 % manifestó regularmente dificultades para desconectarse del trabajo fuera de su horario laboral. En cuanto a la persistencia en el trabajo, el 38 % indicó que siempre son muy persistentes, y un 37 % dijo que

continúan trabajando incluso cuando las cosas no van bien. Estos resultados resaltan un alto nivel de compromiso y energía en el trabajo, aunque también señalan la necesidad de gestionar adecuadamente el tiempo fuera del horario laboral.

### 5.1.1.3. Dimensión de Dedicación.

Tabla 8

#### Resultados de la dimensión Dedicación

#	Ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Regularmente		Bastantes veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
	Mi trabajo está														
2	lleno de significado y propósito	0	0	2	2	4	3	24	18	19	15	36	28	45	35
5	Estoy entusiasmado(a) con mi trabajo	0	0	3	2	9	7	11	8	20	15	35	27	52	40
7	Mi trabajo me inspira (en el ámbito laboral)	0	0	3	2	10	8	19	15	19	15	43	33	36	28
10	Estoy orgulloso(a) del trabajo que hago	0	0	2	2	3	2	7	5	20	15	29	22	69	53
13	Mi trabajo es retador	1	1	2	2	18	14	12	9	17	13	42	32	38	29

Nota: Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

En los resultados de la dimensión de dedicación revelan que una parte considerable de los encuestados encontraba significado y propósito en su trabajo, con un 35 % indicando que siempre sentía que su trabajo estaba lleno de significado y propósito, seguido por un 28 % que

lo sentía casi siempre. Además, el 40 % expresó que siempre estaban entusiasmados con su trabajo, y un 27 % lo sentían casi siempre. En cuanto a la inspiración laboral, el 33 % manifestaba sentirse inspirado regularmente, seguido por un 28 % que lo sentía siempre. También, un notable 53 % indicó que siempre estaban orgullosos del trabajo que hacían, mientras que un 22 % lo sentía casi siempre. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje (1 %) indicó que su trabajo era siempre retador, aunque un 32 % lo percibía como casi siempre retador. Estos resultados sugieren un alto nivel de compromiso emocional y motivación en el trabajo, junto con un sentido de logro y orgullo en las tareas realizadas, pero también plantean la posibilidad de que una parte de los encuestados no encontrara su trabajo lo suficientemente desafiante.

#### 5.1.1.4. Dimensión de Absorción.

Tabla 9

*Resultados de la dimensión Absorción*

#	Ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Regularmente		Bastantes veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	El tiempo vuela														
3	cuando estoy trabajando	1	1	1	1	14	11	18	14	13	10	52	40	31	24
	Cuando estoy														
6	trabajando olvido todo lo que pasa alrededor mío	3	2	10	8	23	18	23	18	20	15	29	22	22	17
	Soy feliz cuando estoy														
9	ocupado(a) en mi trabajo	1	1	3	2	4	3	18	14	15	12	40	31	49	38
11	Estoy	0	0	0	0	3	2	7	5	15	12	25	19	80	62

---

	comprometido(a) con														
	mi trabajo														
14	Me apasiona mi	1	1	2	2	4	3	15	12	17	13	40	31	51	39
	trabajo														
16	Me es difícil	6	5	24	18	34	26	19	15	11	8	26	20	10	8
	«desconectarme» de														
	mi trabajo														

---

*Nota:* Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

En los resultados de la dimensión de absorción revelan que una parte de los encuestados experimenta un alto nivel de inmersión en su trabajo. Por ejemplo, el 40 % indicó que casi siempre o siempre sienten que el tiempo *vuela* cuando están trabajando, mientras que un 24 % lo experimenta regularmente. Además, el 62 % manifestó que siempre están comprometidos con su trabajo, seguido por un 19 % que lo siente casi siempre. Asimismo, el 39 % expresó que siempre o casi siempre se sienten apasionados por su trabajo, y un 38 % afirmó que siempre son felices cuando están ocupados en su trabajo. Sin embargo, también se observa que una parte considerable encuentra difícil desconectarse del trabajo, con un 26 % indicando que a veces les resulta difícil desconectarse, seguido por un 20 % que lo siente casi siempre. Estos resultados sugieren que muchos empleados experimentan un profundo compromiso y satisfacción con su trabajo, aunque también señalan la importancia de establecer límites para garantizar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.

### **5.1.2. Descripción de la Variable Satisfacción Laboral.**

Se analizaron los resultados obtenidos para la variable satisfacción laboral, los cuales fueron clasificados según los niveles establecidos por el instrumento de medición. La escala categorizó las puntuaciones totales y las correspondientes a cada dimensión, permitiendo evaluar la satisfacción laboral de los participantes de manera integral.

Tabla 10

*Distribución de los puntajes de la Satisfacción laboral*

Categoría	Total	Condiciones físicas o materiales	Beneficios laborales o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad
Baja	92>	10>	6>	10>	7>	13>	13>	13>
Parcial Insatisfacción laboral	111 - 92	14 - 10	8 - 6	14 - 10	11 - 7	18 - 13	19 - 13	18 - 13
Regular	148 - 112	19 - 14	14 - 8	19 - 14	16 - 11	25 - 18	25 - 19	24 - 18
Parcial Satisfacción laboral	167 - 149	22 - 19	17 - 14	22 - 19	18 - 16	28 - 25	28 - 15	28 - 24
Alta	>167	>22	>17	>22	>16	>28	>28	>28

*Nota:* Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

La tabla 10 mostró los niveles de satisfacción laboral en cinco categorías que iban desde «Baja» hasta «Alta». Puntuaciones totales inferiores a 92 reflejaron un nivel de satisfacción laboral bajo, asociado con percepciones negativas sobre las condiciones laborales. Puntuaciones entre 92 y 111 indicaron una parcial insatisfacción laboral, mientras que valores entre 112 y 148 se clasificaron como «Regular», reflejando una satisfacción moderada. Puntuaciones entre 149 y 167 correspondieron a una parcial satisfacción laboral, y aquellas superiores a 167 representaron una satisfacción alta, indicando que las expectativas laborales de los participantes estaban plenamente satisfechas. Este sistema de categorización permitió interpretar de forma precisa los niveles de satisfacción global y por dimensiones, brindando un análisis detallado de los aspectos evaluados en el estudio.

#### **5.1.2.1. Satisfacción Laboral.**

Se analizaron los resultados obtenidos para la variable Satisfacción laboral, los cuales fueron clasificados en cinco niveles: baja, parcial insatisfacción laboral; regular, parcial

satisfacción laboral, y alta. A continuación, se presenta la distribución de las puntuaciones, lo que permitió identificar la percepción general de los trabajadores respecto a su entorno laboral.

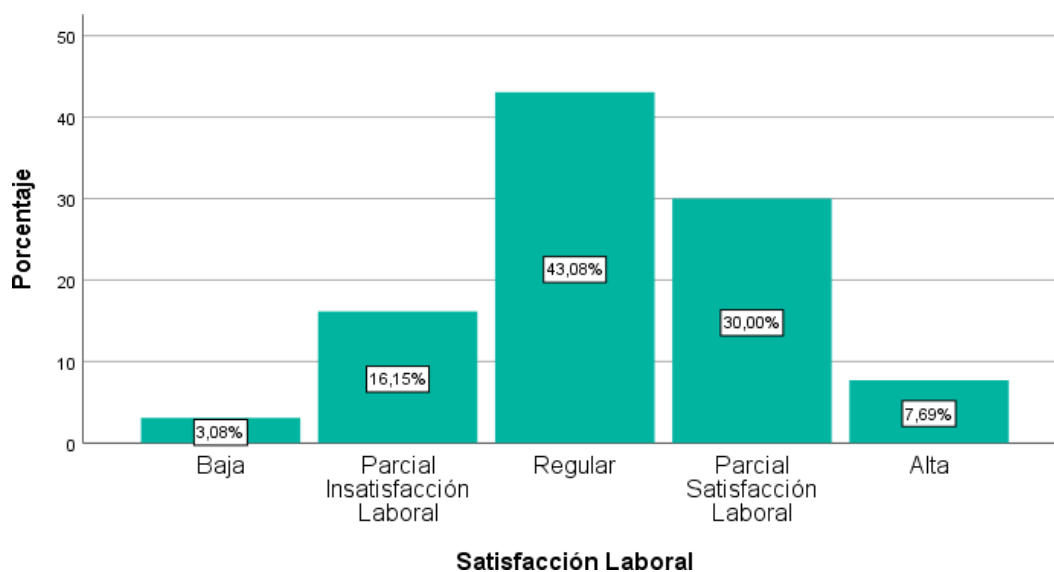
Tabla 11

*Resultados de la variable – Satisfacción laboral*

Categoría	F	%
Baja	4	3.1
Parcial Insatisfacción Laboral	21	16.2
Regular	56	43.1
Parcial Satisfacción Laboral	39	30.0
Alta	10	7.7
Total	130	100.0

Figura 2

*Resultados de la variable – Satisfacción laboral*



En los resultados de la variable de la satisfacción laboral, la mayoría de los trabajadores (43.1 %) presentó un nivel de satisfacción laboral «Regular», indicando una percepción

moderada de las condiciones laborales. Un 30.0 % de los trabajadores se ubicó en la categoría de «Parcial Satisfacción Laboral», reflejando una valoración positiva de algunos aspectos, aunque no en su totalidad. Solo un 7.7 % reportó una satisfacción «Alta», mostrando una plena conformidad con su entorno laboral. Por el contrario, un 16.2 % presentó «Parcial Insatisfacción Laboral», lo que señaló deficiencias en ciertos factores del trabajo, y un 3.1 % reportó una satisfacción «Baja», evidenciando una percepción negativa del ambiente laboral. Estos resultados mostraron que la satisfacción laboral predominante fue intermedia, con margen para mejorar las condiciones que impactan directamente en esta variable.

#### 5.1.2.2. Dimensión Factor I: «Condiciones Físicas o Materiales».

A continuación, se detallan los aspectos relacionados con las condiciones físicas o materiales, los cuales han sido identificados como relevantes para la evaluación de esta dimensión. Estos detalles se presentan en la tabla 12 para su análisis y consideración.

Tabla 12

*Resultados de la dimensión del Factor I: «Condiciones físicas o materiales»*

#	Ítem	Total		En		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	3	18	14	16	12	70	54	22	17
13	El ambiente donde trabajo es cómodo.	7	5	16	12	14	11	70	54	23	18
21	Me siento cómodo en mi ambiente de trabajo.	4	3	7	5	15	12	75	58	29	22
28	En el ambiente físico donde me ubico, es cómodo.	11	8	18	14	15	12	76	58	10	8
32	La empresa me da las comodidades para realizar mis labores diarias.	4	3	11	8	20	15	77	59	18	14

En los resultados de la dimensión de condiciones físicas o materiales muestran que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que el ambiente físico de trabajo facilita la realización de sus labores, con un 54 % que expresa acuerdo y un 17 % que expresa total acuerdo. Además, la mayoría también está de acuerdo en que el ambiente de trabajo es cómodo, con un 54 % de acuerdo y un 18 % totalmente de acuerdo. Asimismo, un alto porcentaje (58 %) está de acuerdo en que se siente cómodo en su ambiente de trabajo, con un 22 % totalmente de acuerdo. Sin embargo, hay una discrepancia en la percepción del confort del ambiente físico, ya que un porcentaje considerable (58 %) está de acuerdo en que es cómodo, pero un 8 % expresa total desacuerdo. Por último, en cuanto a las comodidades proporcionadas por la empresa para realizar las labores diarias, la mayoría está de acuerdo (59 %), con un 14 % totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que, en general, los encuestados perciben un ambiente físico y unas condiciones materiales que les facilitan el desempeño de sus labores, aunque existen algunas discrepancias en la percepción del confort del entorno físico.

### ***5.1.2.3. Dimensión Factor II: «Beneficios Laborales o Remunerativos».***

A continuación, se proporciona información detallada sobre los aspectos relacionados con los beneficios laborales o remunerativos, los cuales han sido identificados como relevantes para la evaluación de esta dimensión. Estos detalles se presentan en la tabla 13 para su análisis y consideración:

Tabla 13

*Resultados de la dimensión Factor II: «Beneficios laborales o remunerativos»*

#	Ítem	Total		En		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	Considero que mi sueldo está en relación a la labor que realizo.	17	13	41	32	29	22	38	29	5	4

7	No me siento contento con mi trabajo	42	32	41	32	20	15	16	12	11	8
14	Mi sueldo es aceptable por las labores que realizo	15	12	34	26	32	25	43	33	6	5
22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	11	8	24	18	41	32	48	37	6	5

En los resultados de la dimensión de beneficios laborales o remunerativos muestran una variedad de percepciones entre los encuestados. En cuanto a la relación entre el sueldo y la labor realizada, un porcentaje considerable (45 %) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que solo un 33 % está de acuerdo. Además, un tercio de los encuestados expresó que no se siente contento con su trabajo, lo que sugiere una insatisfacción laboral relevante. Respecto a la percepción del sueldo en relación con las labores realizadas, un 31 % está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que solo un 38 % está de acuerdo. Por último, en cuanto a la capacidad del trabajo para cubrir las expectativas económicas, un 26 % está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que un 42 % está de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una preocupación entre los encuestados sobre la relación entre su sueldo y la labor que realizan, así como una proporción considerable que no se siente contenta con su trabajo y que considera que su sueldo no es suficiente para cubrir sus expectativas económicas.

#### **5.1.2.4. Dimensión de Factor III: «Políticas Administrativas».**

En la siguiente tabla, las respuestas que corresponden a la dimensión Políticas administrativas, los ítems correspondientes son 8, 15, 17, 23, 33, los reactivos se presentan en la tabla 14:

Tabla 14

*Resultados de la dimensión Factor III: «Políticas administrativas»*

#	Ítem	Total		En		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8	La empresa me brinda un trato adecuado.	6	5	4	3	10	8	71	55	39	30
15	El trabajo que realizo excede mis límites.	17	13	53	41	26	20	27	21	7	5
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	30	23	56	43	14	11	20	15	10	8
23	El horario de trabajo, me resulta incómodo.	28	22	61	47	18	14	15	12	8	6
33	La empresa reconoce las horas extras de trabajo.	12	9	10	8	15	12	64	49	29	22

En los resultados de la dimensión de Políticas administrativas muestran una diversidad de percepciones entre los encuestados en relación con el ambiente de trabajo y las comodidades proporcionadas por la empresa. Respecto a la distribución física del ambiente de trabajo, la mayoría (85 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que facilita la realización de sus labores, mientras que solo un 8 % está en desacuerdo. Sin embargo, en cuanto al confort del ambiente de trabajo, hay una mayor variabilidad en las respuestas. Un porcentaje considerable (54 %) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que se sienten cómodos en su ambiente de trabajo, mientras que solo un 23 % está de acuerdo. Además, un 53 % está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la comodidad del ambiente físico donde se ubican, en comparación con solo un 18 % que está de acuerdo. En cuanto a las comodidades proporcionadas por la empresa para realizar las labores diarias, un 71 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que un 17 % está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, si bien la mayoría de los encuestados percibe que la distribución física del ambiente de

trabajo facilita sus labores y que la empresa proporciona comodidades para realizarlas, hay preocupaciones relevantes en relación con el confort del ambiente de trabajo.

#### 5.1.2.5. Dimensión de Factor IV: «Relaciones Sociales».

A continuación, se detalla la información correspondiente a la dimensión de Relaciones sociales, identificando los ítems pertinentes para su evaluación. Estos reactivos se presentan en la tabla 15 para facilitar su análisis y comprensión:

Tabla 15

*Resultados de la dimensión Factor IV: «Relaciones sociales»*

#	Ítem	Total		En		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3	En mi área de trabajo puedo desempeñar mis funciones	17	13	2	2	12	9	79	61	20	15
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	0	0	2	2	14	11	71	55	43	33
16	Prefiero trabajar solo(a). La solidaridad, es una virtud	21	16	65	50	25	19	10	8	9	7
24	característica en nuestra área de trabajo.	7	5	1	1	14	11	75	58	33	25

*Nota: Instrumento Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC*

En los resultados de la dimensión de Relaciones sociales muestran diversas percepciones entre los encuestados en relación con la satisfacción laboral y la remuneración. En cuanto a la percepción de que el sueldo está en relación con la labor realizada, la mayoría (76 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que solo un 15 % está en desacuerdo. Sin embargo, en cuanto a la satisfacción laboral, hay una proporción considerable (88 %) que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se siente contento con su trabajo, en comparación con solo un 2 % que está en desacuerdo. Respecto a la percepción

del sueldo en relación con las labores realizadas, la mayoría (15 %) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que solo un 15 % está de acuerdo. Por último, en cuanto a si el trabajo permite cubrir las expectativas económicas, la mayoría (83 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que solo un 6 % está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los encuestados está satisfecha con su trabajo y considera que su sueldo está en relación con las labores realizadas, hay preocupaciones relevantes sobre la percepción del sueldo en relación con las labores realizadas.

#### 5.1.2.6. Dimensión de Factor V: «Desarrollo Personal».

A continuación, se presentan los ítems que corresponden a la dimensión de Desarrollo personal, los cuales fueron evaluados en la investigación. Estos reactivos se muestran en detalle en la tabla 16 para facilitar su revisión y análisis:

Tabla 16

*Resultados de la dimensión Factor V: «Desarrollo personal»*

#	Ítem	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Total acuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	Me siento satisfecho(a) con el trabajo que realizó	3	2	3	2	11	8	74	57	39	30
10	Mi trabajo me permite desarrollarme.	3	2	5	4	12	9	82	63	28	22
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	1	2	2	15	12	84	65	28	22
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	3	2	0	0	8	6	72	55	47	36
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	3	2	7	5	20	15	82	63	18	14
34	Me siento bien haciendo mi trabajo.	0	0	1	1	8	6	86	66	35	27

Los resultados de la dimensión de Desarrollo personal muestran una variedad de percepciones entre los encuestados en relación con su satisfacción, desarrollo y realización personal en el trabajo. La mayoría (87 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en sentirse satisfecho con el trabajo que realizan, mientras que solo un 4 % está en desacuerdo. Además, la mayoría (85 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su trabajo les permite desarrollarse, aunque un 13 % expresó estar en desacuerdo o indeciso. Respecto al disfrute de las labores realizadas, un 87 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que solo un 3 % está en desacuerdo. Además, la mayoría (91 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en sentirse feliz por los resultados obtenidos en su trabajo. Sin embargo, en cuanto a sentirse realizado(a) por su trabajo, hay una mayor variabilidad en las respuestas, con un 77 % de acuerdo o totalmente de acuerdo y un 19 % en desacuerdo o indeciso. Por último, la mayoría (93 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en sentirse bien haciendo su trabajo. Estos resultados sugieren que, en general, los encuestados experimentan un alto nivel de satisfacción, disfrute y felicidad en su trabajo, y la mayoría siente que su trabajo les permite desarrollarse.

#### ***5.1.2.7. Dimensión de Factor VI: «Desempeño de Tareas».***

A continuación, se presentan los ítems relacionados con la dimensión de Desempeño de tareas, los cuales fueron evaluados durante la investigación. Estos reactivos se detallan en la tabla 17 para su revisión y análisis:

Tabla 17

*Resultado de la dimensión Factor VI: «Desempeño de tareas»*

#	Ítem	Total		En		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	El trabajo que realizo es importante para la empresa	0	0	0	0	3	2	53	41	74	57
11	Me siento realmente útil con la labor que realizó.	1	1	1	1	9	7	71	55	48	37
19	Las tareas que realizo las considero como importantes.	0	0	0	0	6	5	63	48	61	47
26	Mi trabajo me aburre.	56	43	60	46	8	6	4	3	2	2
30	Me gusta el trabajo que realizó.	2	2	1	1	8	6	82	63	37	28
35	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.	1	1	3	2	13	10	86	66	27	21

En los resultados de la dimensión de Desempeño de tareas muestran diversas percepciones entre los encuestados en relación con la importancia y el interés en las tareas que realizan. En cuanto a la importancia del trabajo para la empresa, la gran mayoría (98 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el trabajo que realizan es importante, mientras que solo un 2 % está indeciso. Además, la mayoría (92 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en sentirse realmente útil con la labor que realizan. Respecto a la percepción de las tareas como importantes, un 95 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que solo un 5 % está indeciso. Sin embargo, en cuanto al aburrimiento en el trabajo, solo un pequeño porcentaje (5 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su trabajo les aburre, mientras que la gran mayoría (89 %) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Además, la mayoría (91 %) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que les gusta el trabajo que realizan. Por último, en cuanto a sentirse complacido(a) con la actividad que realizan, un 87 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo, mientras que un 13 % está en desacuerdo o indeciso. Estos

resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que su trabajo es importante, útil y satisfactorio, aunque existe una pequeña proporción que experimenta aburrimiento en el trabajo, lo que puede ser un área de mejora en la variedad y desafío de las tareas asignadas.

#### 5.1.2.8. Dimensión de Factor VII: «Relación con la Autoridad».

A continuación, se muestran los ítems asociados con la dimensión de Relación con la autoridad, los cuales fueron utilizados para evaluar esta variable en el estudio. Estos reactivos se detallan en la tabla 18 para su revisión y análisis:

Tabla 18

*Resultados de la dimensión «Factor VII: Relación con la autoridad»*

#	Ítem	Total		En		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	Mi jefe es comprensivo	9	7	6	5	18	14	63	48	34	26
12	Mi jefe tiene buena disposición cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	8	6	6	5	10	8	71	55	35	27
20	Tener una buena comunicación con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	3	0	0	6	5	50	38	70	54
27	La relación que tengo con mi jefe es cordial.	3	2	2	2	16	12	78	60	31	24
31	No me siento a gusto con mi jefe.	19	15	54	42	21	16	14	11	22	17
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	5	4	9	7	33	25	55	42	28	22

En los resultados de la dimensión de Relación con la autoridad reflejan diversas percepciones entre los encuestados en relación con sus jefes. En cuanto a la comprensión de los jefes, la mayoría (74 %) estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su jefe era

comprensivo, mientras que un 12 % estuvo en desacuerdo. Además, la mayoría (82 %) estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su jefe tenía buena disposición para consultas sobre el trabajo, mientras que solo un 11 % estuvo en desacuerdo. Respecto a la comunicación, una abrumadora mayoría (92 %) estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que una buena comunicación con el jefe beneficiaba la calidad del trabajo. En términos de la relación con su jefe, la mayoría (84 %) consideró que era cordial, mientras que solo un 4 % estuvo en desacuerdo. Sin embargo, un 57 % no se sintió a gusto con su jefe, aunque un 28 % estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación. Finalmente, en cuanto a la valoración del esfuerzo por parte del jefe, un 64 % estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su jefe valoraba su esfuerzo, mientras que un 11 % estuvo en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, en general, los encuestados percibieron una buena disposición y comprensión por parte de sus jefes, así como una relación cordial y beneficiosa para la calidad del trabajo debido a una buena comunicación.

### **5.1.3. Resultados Inferenciales.**

#### ***5.1.3.1. Prueba de Normalidad.***

En el desarrollo del proyecto, se efectuaron pruebas para verificar la normalidad de los datos en diferentes dimensiones relacionadas con el compromiso y la satisfacción laboral. Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para evaluar si las distribuciones de los datos se apartaban de la normalidad. A continuación, se exponen los resultados obtenidos en estas evaluaciones:

Tabla 19

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso	.275	130	.000
Vigor	.267	130	.000
Dedicación	.223	130	.000
Absorción	.215	130	.000
Satisfacción laboral	.229	130	.000
Condiciones físicas o materiales	.287	130	.000
Beneficios laborales o remunerativos	.229	130	.000
Políticas administrativas	.228	130	.000
Relaciones sociales	.310	130	.000
Desarrollo personal	.267	130	.000
Desempeño de tareas	.227	130	.000
Relación con la autoridad	.230	130	.000

*Nota:* Con base en las pruebas de Kolmogórov-Smirnov

Los resultados de las pruebas de Kolmogórov-Smirnov indicaron que todas las variables y dimensiones analizadas presentaron distribuciones no normales, ya que los valores de significancia fueron inferiores a 0.05. Esto incluyó las dimensiones de compromiso (vigor, dedicación, absorción) y satisfacción laboral (condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad). Las mayores desviaciones de la normalidad se observaron en «Relaciones sociales» (estadístico = .310) y «Condiciones físicas o materiales» (estadístico = .287), reflejando una variabilidad significativa en estas dimensiones. Ante estos resultados, se determinó emplear análisis no paramétricos, específicamente el coeficiente rho de Spearman, para evaluar las correlaciones entre las variables.

### 5.1.3.2. Niveles de Correlación.

Dado que las variables analizadas no presentan una distribución normal, se utilizó la prueba rho de Spearman para evaluar las correlaciones entre ellas. La tabla siguiente detalla los criterios empleados para interpretar los valores obtenidos de rho, facilitando la comprensión de la magnitud y dirección de las relaciones entre las variables.

Tabla 20

#### *Criterios para interpretar la correlación*

Valores	Interpretación
$\rho = 1$	Correlación perfecta.
$0.8 < \rho < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < \rho < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < \rho < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < \rho < 0.4$	Correlación baja
$0 < \rho < 0.2$	Correlación muy baja
$\rho = 0$	Correlación nula

*Nota:* Tomado de Tabachnick & Fidell (2013)

Según los criterios de Tabachnick y Fidell (2013), un valor de rho igual a 1 indica una correlación perfecta entre las variables, mientras que valores entre 0.8 y 1 representan una correlación muy alta. Correlaciones altas se encuentran en el rango de 0.6 a 0.8, y correlaciones moderadas entre 0.4 y 0.6. Valores entre 0.2 y 0.4 indican una correlación baja, y entre 0 y 0.2, una correlación muy baja. Finalmente, un valor de rho igual a 0 refleja la ausencia total de correlación entre las variables.

### 5.1.3.3. Resultados Inferenciales para la Hipótesis General.

Considerando que el coeficiente rho de Spearman es adecuado para analizar la relación entre variables ordinales o no normales, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de

una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).

- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 21

*Relación entre el compromiso y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	.415**
Compromiso	Sig. (bilateral)	.000
	N	130

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados evidenciaron una relación directa entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022, dado que el valor obtenido (Sig. = .000) fue menor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Esto permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.415\*\*) indicó que la relación es positiva y de nivel moderado, lo que implica que, a mayor compromiso laboral, mayor es la satisfacción laboral percibida por los trabajadores. Estos resultados destacan la importancia de promover el compromiso como una estrategia para mejorar la percepción de satisfacción en el entorno laboral.

#### ***5.1.3.4. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 1.***

Se evaluó la relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 22

*Relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales*

	Condiciones físicas o materiales	
	Coefficiente de correlación	.147
Compromiso	Sig. (bilateral)	.097
	N	130

Los resultados indicaron que no existe una relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .097) fue mayor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Esto implicó que no se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.147) reflejó una relación muy débil y poco relevante, lo que sugiere que las condiciones físicas o materiales no influyen de manera directa en el nivel de compromiso laboral de los trabajadores en este caso.

**5.1.3.5. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 2.**

Se evaluó la relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 23

*Relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos*

		Beneficios laborales o remunerativos
	Coefficiente de correlación	.028
Compromiso	Sig. (bilateral)	.754
	N	130

Los resultados mostraron que no existe relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .754) fue mayor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Por lo tanto, no se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.028) indicó una relación extremadamente débil, lo que sugiere que los beneficios laborales o remunerativos no están relacionados con los niveles de compromiso laboral en los trabajadores evaluados.

#### **5.1.3.6. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 3.**

Se evaluó la relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 24

*Relación entre el compromiso y las políticas administrativas*

	Políticas administrativas	
	Coefficiente de correlación	.143
Compromiso	Sig. (bilateral)	.104
	N	130

Los resultados indicaron que no existe relación entre el compromiso y las políticas administrativas, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .104) fue mayor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Por ello, no se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.143) reflejó una relación débil y poco consistente, lo que sugiere que las políticas administrativas no tienen un impacto directo en los niveles de compromiso laboral de los trabajadores evaluados.

#### **5.1.3.7. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 4.**

Se evaluó la relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 25

*Relación entre el compromiso y las relaciones sociales*

		Relaciones sociales
	Coefficiente de correlación	.056
Compromiso	Sig. (bilateral)	.525
	N	130

Los resultados mostraron que no existe relación entre el compromiso y las relaciones sociales, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .525) fue mayor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . En consecuencia, no se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.056) reflejó una relación extremadamente débil, lo que indica que las relaciones sociales no tienen un impacto relevante en los niveles de compromiso laboral de los trabajadores evaluados.

**5.1.3.8. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 5.**

Se evaluó la relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 26

*Relación entre el compromiso y el desarrollo personal*

		Desarrollo personal
Compromiso	Coefficiente de correlación	.559**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	130

Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre el compromiso y el desarrollo personal, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .000) fue menor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Esto permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.559\*\*) indicó una relación moderada, lo que sugiere que un mayor compromiso laboral está asociado con un incremento en el desarrollo personal de los trabajadores evaluados. Este resultado destaca la relevancia de fomentar el compromiso laboral para potenciar el crecimiento personal en el entorno organizacional.

#### **5.1.3.9. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 6.**

Se evaluó la relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 27

*Relación entre el compromiso y el desempeño de tareas*

		Desempeño de tareas
	Coeficiente de correlación	.451**
Compromiso	Sig. (bilateral)	.000
	N	130

Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva entre el compromiso y el desempeño de tareas, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .000) fue menor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Esto permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.451\*\*) indicó una relación moderada, lo que sugiere que un mayor compromiso laboral está asociado con un mejor desempeño en las tareas realizadas por los trabajadores. Estos hallazgos destacan la importancia del compromiso laboral como un factor clave para optimizar el desempeño individual en el entorno organizacional.

#### **5.1.3.10. Resultados Inferenciales para la Hipótesis Específica 7.**

Se evaluó la relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022. Para ello, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p > 0$ ).
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022 ( $p \leq 0$ ).

Tabla 28

*Relación entre el compromiso y la relación con la autoridad*

	Relación con la autoridad	
	Coefficiente de correlación	.229**
Compromiso	Sig. (bilateral)	.009
	N	130

Los resultados mostraron que existe una relación entre el compromiso y la relación con la autoridad, ya que el valor de significancia obtenido (Sig. = .009) fue menor al nivel establecido de  $\alpha = 0.05$ . Esto permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El coeficiente de correlación rho de Spearman (.229\*\*) indicó que la relación es positiva y de nivel bajo, lo que sugiere que, aunque hay cierta conexión entre el compromiso laboral y la percepción de la relación con la autoridad, esta influencia es limitada. Estos hallazgos resaltan la importancia de la autoridad en el entorno laboral, aunque con un impacto moderado en el compromiso de los trabajadores.

## 5.2. Discusión de Resultados

Para abordar el objetivo general de determinar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, es valioso observar los hallazgos de diversos estudios tanto a nivel internacional, nacional y local. A nivel internacional, el estudio de Chiang et al. (2024) en Chile, que analizó el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del sector público y privado, ofrece perspectivas relevantes. Aunque no se centró específicamente en el sector textil, ni en Arequipa, sus resultados sugieren que el compromiso organizacional puede afectar la satisfacción laboral de manera relevante, destacando la complejidad de combinar alto compromiso con alta satisfacción. En el ámbito nacional, estudios como el de Puelles (2021)

en Lima, que investigó la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en una empresa, muestran una correlación positiva entre ambas variables. Estos hallazgos respaldan la idea de que un mayor compromiso con la organización puede conducir a niveles más altos de satisfacción laboral. A nivel local, investigaciones como la de Castro y Condori (2023) en Arequipa, que analizaron el compromiso y el desempeño laboral en trabajadores operarios del sector farmacéutico, ofrecen *insights* relevantes. Aunque su enfoque no fue específicamente en la satisfacción laboral, sus resultados señalan que el compromiso afectivo con la empresa puede variar entre los trabajadores, lo que puede influir en su nivel de satisfacción. En relación con nuestro estudio en una empresa textil de Arequipa en 2022, los resultados muestran una correlación directa y relevante entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral, respaldando la hipótesis planteada. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas a nivel internacional, nacional y local, que sugieren que un mayor compromiso con la organización se asocia con niveles más altos de satisfacción laboral. Sin embargo, es importante destacar varias consideraciones metodológicas y necesidades para futuras investigaciones. En cuanto a las fortalezas del estudio, la selección aleatoria de la muestra y la utilización de instrumentos validados como la Escala de *Engagement* Laboral de Utrecht (UWES) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) garantizan una alta confiabilidad en la recolección de datos. Una debilidad significativa radica en el diseño transversal del estudio, que limita la capacidad de establecer causalidad entre el compromiso y la satisfacción laboral. Además, la muestra se restringió a una sola empresa textil en Arequipa, lo que podría afectar la generalización de los resultados a otras empresas del sector textil en diferentes regiones o contextos. La pertinencia de las pruebas utilizadas fue adecuada para medir las variables de interés, ya que permitieron identificar correlaciones significativas entre el compromiso y la satisfacción laboral. No obstante, se recomienda considerar estudios longitudinales en futuras investigaciones para comprender mejor cómo evoluciona la relación entre estas variables a lo

largo del tiempo y qué factores específicos pueden influir en ella. También sería beneficioso explorar intervenciones específicas diseñadas para mejorar tanto el compromiso laboral como la satisfacción laboral, proporcionando información valiosa para las empresas textiles interesadas en optimizar el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Finalmente, se sugiere la inclusión de análisis cualitativos que puedan ofrecer una comprensión más profunda de los factores contextuales y subjetivos que afectan la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral.

Para el objetivo de determinar la relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022, se observa que los hallazgos de estudios previos brindan una perspectiva útil. Por ejemplo, en el estudio de Márquez et al. (2020) en Zacatecas, México, se encontró que, aunque no se halló una relación relevante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, los empleados valoraban las prestaciones laborales ofrecidas por la organización, lo que influía en su satisfacción. En este estudio se encuestaron a 50 trabajadores administrativos de un hospital de Zacatecas utilizando la Escala de Satisfacción Laboral y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Estos resultados sugieren que, aunque las condiciones físicas y materiales pueden no estar directamente relacionadas con el compromiso laboral, sí pueden influir en la satisfacción general de los empleados, lo que a su vez puede afectar su compromiso con la organización. En relación con nuestro estudio, los resultados evidenciaron una correlación significativa entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales, apoyando la hipótesis planteada. Sin embargo, es crucial reconocer varios aspectos metodológicos y necesidades para futuras investigaciones. La fortaleza principal del estudio radica en el uso de instrumentos validados y en la selección aleatoria de la muestra, lo que aumenta la confiabilidad de los resultados. Una debilidad importante es el diseño transversal del estudio, que limita la capacidad para establecer causalidad entre las variables. Además, al centrarse en

una sola empresa textil en Arequipa, la generalización de los hallazgos a otras empresas del sector textil en diferentes regiones o contextos podría ser limitada. La pertinencia de las pruebas utilizadas fue adecuada para medir las variables de interés, permitiendo identificar correlaciones significativas entre las condiciones físicas o materiales y el compromiso laboral. Para futuras investigaciones, se recomienda considerar estudios longitudinales que permitan entender cómo evoluciona esta relación a lo largo del tiempo y qué factores pueden influir en ella. También sería beneficioso explorar intervenciones específicas para mejorar tanto las condiciones físicas o materiales como el compromiso laboral, proporcionando información valiosa para las empresas textiles interesadas en optimizar el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Finalmente, incluir análisis cualitativos podría ofrecer una comprensión más profunda de los factores contextuales y subjetivos que afectan la relación entre las condiciones físicas o materiales y el compromiso laboral.

Para establecer la relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, es pertinente considerar el estudio de Puelles (2021) en Lima, donde se encontró una correlación positiva alta entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. En este estudio se trabajó con una población total de 55 colaboradores de una empresa y se emplearon el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Satisfacción Laboral Herzberg. Este hallazgo indica que los beneficios laborales y remunerativos pueden influir en la satisfacción laboral, lo que a su vez afecta el compromiso con la organización. Por lo tanto, se sugiere que una política de beneficios laborales adecuada podría contribuir a aumentar el compromiso laboral de los empleados en la empresa textil de Arequipa. Los resultados de este estudio muestra una correlación significativa entre el compromiso laboral y los beneficios laborales o remunerativos, apoyando la hipótesis planteada. Sin embargo, es importante destacar varios aspectos metodológicos y necesidades para futuras investigaciones. La fortaleza

principal del estudio radica en el uso de instrumentos validados y la selección aleatoria de la muestra, lo cual incrementa la confiabilidad de los resultados. No obstante, una debilidad notable es el diseño transversal del estudio, que limita la capacidad para establecer causalidad entre las variables. Además, al centrarse en una sola empresa textil de Arequipa, la generalización de los hallazgos a otras empresas del sector textil en diferentes regiones o contextos podría ser limitada. La pertinencia de las pruebas utilizadas fue adecuada para medir las variables de interés, permitiendo identificar correlaciones significativas entre los beneficios laborales o remunerativos y el compromiso laboral. Para futuras investigaciones, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan entender cómo evoluciona esta relación a lo largo del tiempo y qué factores pueden influir en ella. También sería beneficioso explorar intervenciones específicas para mejorar tanto los beneficios laborales como el compromiso laboral, proporcionando información valiosa para las empresas textiles interesadas en optimizar el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Además, incluir análisis cualitativos podría ofrecer una comprensión más profunda de los factores contextuales y subjetivos que afectan la relación entre los beneficios laborales y el compromiso laboral.

Identificar la relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 puede beneficiarse de la experiencia de Vizcaino (2020) en Ambato, Ecuador, quien encontró una correlación fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Aunque el estudio se centró en una institución de salud, los resultados subrayan la importancia de las políticas administrativas en la satisfacción y el compromiso laboral. Este estudio abarcó a 100 colaboradores de todos los niveles jerárquicos y se emplearon las teorías de Herzberg y Meyer & Allen para el marco teórico y metodológico. Esto sugiere que las políticas administrativas que promueven un ambiente laboral positivo pueden influir positivamente en el compromiso laboral de los trabajadores en una empresa textil de Arequipa. En este estudio, se observó una correlación

significativa entre las políticas administrativas y el compromiso laboral, apoyando la hipótesis planteada. Sin embargo, es fundamental señalar varios aspectos metodológicos y necesidades para futuras investigaciones. Una fortaleza clave del estudio fue la utilización de instrumentos validados y un muestreo aleatorio, lo cual aumentó la confiabilidad de los resultados. A pesar de esto, el diseño transversal limita la capacidad para establecer causalidades entre las variables. Además, la generalización de los hallazgos a otras empresas textiles o sectores puede ser limitada debido al enfoque en una sola empresa textil de Arequipa. Las pruebas utilizadas fueron pertinentes para medir las variables de interés y permitieron identificar correlaciones significativas entre las políticas administrativas y el compromiso laboral. Para futuras investigaciones, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan comprender cómo evoluciona esta relación a lo largo del tiempo y explorar intervenciones específicas para mejorar tanto las políticas administrativas como el compromiso laboral, proporcionando información valiosa para las empresas textiles interesadas en optimizar el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Además, incluir análisis cualitativos podría ofrecer una comprensión más profunda de los factores contextuales y subjetivos que afectan la relación entre las políticas administrativas y el compromiso laboral.

Para determinar la relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, es relevante considerar el estudio de Bailetti (2020), que examinó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados, así como su influencia en los índices de rotación en empresas de diversos sectores. Aunque no se centró específicamente en las relaciones sociales, este estudio mostró una relación positiva y relevante entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que sugiere que un ambiente laboral satisfactorio puede influir en la relación social entre los trabajadores y la organización. Con una muestra seleccionada de 10 estudios relevantes, se destacó la importancia de implementar políticas y programas centrados en el

bienestar del empleado para mejorar la retención de personal. En este estudio, se observó una correlación significativa entre las relaciones sociales y el compromiso laboral, apoyando la hipótesis planteada. Sin embargo, es fundamental señalar varios aspectos metodológicos y necesidades para futuras investigaciones. Una fortaleza clave del estudio fue la utilización de instrumentos validados y un muestreo aleatorio, lo cual aumentó la confiabilidad de los resultados. A pesar de esto, el diseño transversal limita la capacidad para establecer causalidades entre las variables. Además, la generalización de los hallazgos a otras empresas textiles o sectores puede ser limitada debido al enfoque en una sola empresa textil de Arequipa. Las pruebas utilizadas fueron pertinentes para medir las variables de interés y permitieron identificar correlaciones significativas entre las relaciones sociales y el compromiso laboral. Para futuras investigaciones, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan comprender cómo evoluciona esta relación a lo largo del tiempo y explorar intervenciones específicas para mejorar tanto las relaciones sociales como el compromiso laboral, proporcionando información valiosa para las empresas textiles interesadas en optimizar el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Además, incluir análisis cualitativos podría ofrecer una comprensión más profunda de los factores contextuales y subjetivos que afectan la relación entre las relaciones sociales y el compromiso laboral.

Para establecer la relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, se puede considerar el estudio de Chiang et al. (2024) en Chile, que analizó el impacto del compromiso organizacional en la satisfacción laboral. Aunque no se centró específicamente en el desarrollo personal, este estudio mostró que el compromiso organizacional afectó la satisfacción laboral de manera contradictoria en diferentes sectores, lo que sugiere que el compromiso laboral puede influir en el desarrollo personal de los empleados. Con una muestra de 528 empleados, se destacó la dificultad en combinar alto compromiso con alta satisfacción, especialmente en sectores como

la construcción. En este estudio, se encontró una correlación significativa entre el compromiso laboral y el desarrollo personal, lo que respalda la hipótesis planteada. Sin embargo, es crucial mencionar varios errores metodológicos y necesidades para futuras investigaciones. Una de las fortalezas de este estudio fue el uso de instrumentos validados y un muestreo aleatorio, lo que mejoró la confiabilidad de los resultados. A pesar de esto, el diseño transversal limita la capacidad para establecer causalidades entre las variables. Además, la generalización de los hallazgos a otras empresas textiles o sectores puede ser limitada debido al enfoque en una sola empresa textil de Arequipa. Las pruebas utilizadas fueron pertinentes para medir las variables de interés y permitieron identificar correlaciones significativas entre el desarrollo personal y el compromiso laboral. Para futuras investigaciones, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan comprender cómo evoluciona esta relación a lo largo del tiempo y explorar intervenciones específicas para mejorar tanto el desarrollo personal como el compromiso laboral, proporcionando información valiosa para las empresas textiles interesadas en optimizar el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Además, incluir análisis cualitativos podría ofrecer una comprensión más profunda de los factores contextuales y subjetivos que afectan la relación entre el desarrollo personal y el compromiso laboral.

Para abordar el objetivo de identificar la relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, se considera el estudio de Alejos (2023) en Nuevo Chimbote, que exploró la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de salud. Este estudio encontró una correlación significativa, sugiriendo que un mayor compromiso laboral puede influir positivamente en el desempeño de tareas de los empleados. Aunque el enfoque principal no fue el desempeño de tareas específicamente en el contexto textil, estos hallazgos resaltan la importancia del compromiso organizacional como un factor influyente en la ejecución efectiva de tareas laborales. El presente estudio enfrenta ciertas limitaciones que deben considerarse. Una de ellas

es la falta de especificidad en la medición directa del desempeño de tareas dentro del entorno textil, lo cual podría haber afectado la generalización de los resultados a este contexto particular. Además, la muestra reducida de 35 profesionales de la salud podría limitar la aplicabilidad de los hallazgos a una población más amplia y diversa como la de trabajadores textiles en Arequipa. No obstante, una fortaleza clave del estudio reside en el enfoque riguroso en la medición del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, utilizando herramientas validadas como el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y la Escala de Satisfacción Laboral Herzberg. Estas herramientas permitieron una evaluación robusta de las variables clave, aunque sería beneficioso para futuras investigaciones incluir mediciones más directas del desempeño laboral específico al contexto estudiado. La pertinencia de las pruebas utilizadas en relación con los resultados destaca la importancia de considerar tanto el compromiso organizacional como la satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral efectivo. Este hallazgo subraya la necesidad de políticas y prácticas organizacionales que promuevan un alto nivel de compromiso entre los empleados, lo cual puede impactar positivamente en la productividad y eficiencia en el contexto textil de Arequipa.

Para determinar la relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022, se consideró el estudio de Buitrón (2020) en Lima, que exploró el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en docentes universitarios. Aunque el estudio no se centró específicamente en la relación con la autoridad, encontró una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, sugiriendo que un mayor compromiso laboral puede influir en dicha relación en el contexto laboral. Sin embargo, este estudio enfrenta limitaciones metodológicas, como la falta de una muestra específica del sector textil y la generalización de resultados basados en un contexto diferente al del presente estudio. Además, la generalización de los hallazgos a trabajadores de la industria textil de Arequipa podría ser limitada debido a las diferencias

contextuales y laborales entre los sectores. Una fortaleza de este estudio radica en la utilización de instrumentos validados como el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, lo cual asegura la consistencia y comparabilidad de los resultados con estudios previos. No obstante, una debilidad potencial podría ser la falta de consideración de variables específicas del contexto textil que podrían modular la relación entre el compromiso laboral y la autoridad. Para futuras investigaciones, sería recomendable incorporar un diseño longitudinal que permita capturar cambios en el compromiso y la relación con la autoridad a lo largo del tiempo. Además, sería pertinente explorar pruebas específicas que aborden las dinámicas particulares del sector textil, lo que podría proporcionar una comprensión más precisa y aplicable de esta relación en dicho contexto laboral. Esta ampliación en la discusión aborda tanto las limitaciones metodológicas como las oportunidades para futuras investigaciones, profundizando en la relevancia de las pruebas utilizadas y su aplicación en el contexto específico del estudio.

## Conclusiones

Se identificó una relación moderada entre el compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.415, p < 0.05$ ). Este hallazgo indica que existe una conexión directa entre estas variables, sugiriendo que a mayores niveles de compromiso corresponden mayores niveles de satisfacción laboral entre los empleados.

Se obtuvo una correlación muy débil y no relevante entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.147, p > 0.05$ ), lo que indica que estas condiciones no influyen de manera significativa en el compromiso laboral de los empleados.

Se identificó una correlación nula y no relevante entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.028, p > 0.05$ ). Esto sugiere que los beneficios laborales no tienen un impacto significativo en el compromiso laboral.

Se encontró una correlación muy débil y no relevante entre el compromiso y las políticas administrativas en una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.143, p > 0.05$ ). Esto indica que las políticas administrativas no influyen de manera significativa en el compromiso laboral de los trabajadores.

Se identificó una relación muy débil y no relevante entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.056, p > 0.05$ ). Esto evidencia que las relaciones sociales no tienen un impacto notable en el compromiso laboral.

Se identificó una correlación moderada, directa y relevante entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.559, p < 0.05$ ). Este resultado resalta que el desarrollo personal contribuye significativamente a fomentar el compromiso laboral.

Se encontró una correlación moderada y directa entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.451, p < 0.05$ ), lo que indica que, a mayor compromiso laboral, mejor desempeño en las tareas asignadas.

Se identificó una relación débil pero significativa entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa en 2022 ( $\rho = 0.229, p < 0.05$ ). Esto sugiere que la relación con la autoridad tiene un impacto limitado pero reconocible en el compromiso laboral de los empleados.

## Recomendaciones

Se recomienda realizar estudios longitudinales para comprender cómo evoluciona la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector textil, incluyendo una empresa textil de Arequipa, identificando los factores que influyen en esta relación.

Es importante realizar mejoras en las condiciones físicas y materiales del entorno laboral, optimizando espacios de trabajo, proporcionando equipos adecuados y estableciendo políticas de seguridad efectivas para fortalecer la relación entre el compromiso laboral y estas condiciones.

Se sugiere evaluar las políticas administrativas, analizando aspectos como la comunicación, el liderazgo y la transparencia para identificar áreas de mejora que refuercen la relación entre el compromiso laboral y las políticas organizacionales.

Es fundamental implementar programas de capacitación y desarrollo profesional que ofrezcan oportunidades de aprendizaje y crecimiento, fortaleciendo el compromiso y la satisfacción laboral. También se recomienda establecer expectativas claras de desempeño, proporcionar retroalimentación regular y reconocer logros para mejorar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño de tareas.

Finalmente, se debe fomentar una comunicación abierta y transparente entre empleados y líderes, creando canales efectivos, promoviendo un liderazgo participativo y atendiendo las inquietudes de los trabajadores, fortaleciendo la relación con la autoridad y el compromiso laboral en las empresas textiles.

## Referencias

- Acuña Otero, E., y Guerra More de Acuña, A. (2019). *Evidencia de la validez, confiabilidad y normas percentilares de la escala Utrecht de engagement UWES – 17 en miembros de la Policía Nacional del Perú de la región policial Piura*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41679/Acu%c3%b1a\\_OEA%20-%20Guerra\\_MAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41679/Acu%c3%b1a_OEA%20-%20Guerra_MAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Alejos Pereda, L. (2023). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Nuevo Chimbote, 2022*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107306/Alejos\\_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107306/Alejos_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Bailetti Barreto, L. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional y profesionales*.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15824/Bailetti-Lozano\\_Relacion-Satisfaccion-Laboral.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15824/Bailetti-Lozano_Relacion-Satisfaccion-Laboral.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Buitrón Cortez, K. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima*.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON\\_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y). <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6962>.
- Carazas Miranda, N. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13642/8/IV\\_FCE\\_315\\_TE\\_Carazas\\_Miranda\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13642/8/IV_FCE_315_TE_Carazas_Miranda_2023.pdf).
- Castro Espinoza, T., y Condori Maque, L. (2023). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de trabajadores operarios del sector fabricante de productos farmacéuticos, Arequipa - 2023*.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8352/T.Castro\\_L.Condori\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8352/T.Castro_L.Condori_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Chiang Vega, M., Escalona Tapia, K., y Rivera Cerda, M. (2024). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada*. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/14415/15254>.

Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., y Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Fundación Dialnet*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8481762104>.

Chóez, M., y Vélez, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del conocimiento*. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2540>.

Chura Vilca, S. (2023). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en obreros de una empresa minera en la región Puno 2022*. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6423/Sonia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2023.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6423/Sonia_Tesis_Licenciatura_2023.pdf?sequence=9&isAllowed=y).

Díaz, L., y Lovon, C. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa-2019*. Repositorio Universidad Nacional San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10158>.

Gonzales, Schaufeli, y Bakker, S. (2002). *Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona*.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)*. McGraw-Hill Education / Interamericana Editores.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

- Juaneda, E., y González, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. Ed. Universidad de la Rioja, pp. 3590-3609.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., y Ahlbom, A. (1981). *Job decision latitude, job demands and cardiovascular sidease*. En R. Karasek, D. Baker, F. Marxer, y A. Ahlbom. (págs. 71, 694 - 705). *AJPH*.
- Koontz, H., y O'Donell, C. (1985). *Curso de administracion moderna*. McGraw-Hil.
- Laureano Anquipa, S., Ortiz Soriano, D., y Valle Herrera, L. (2020). *Validación de la Utrecht work egagement scale (UWES) en personal docente de pregrado de universidades privadas en Lima Metropolitana*.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0c48cf4e-9c4d-44a1-bae7-256e34956b95/content>.
- Madero Gómez, S. (2022). *Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano*.  
[www.cya.unam.mx/index.php/cya](http://www.cya.unam.mx/index.php/cya).
- Marquéz Hernández, Y., Espinoza Sandoval, J., y García Alonso, I. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector salud. *Jornadas de Investigación UAZ*. 14(2).
- Meyer, J., y Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizaiconal. En J. Meyer, y N. Allen. (págs. 61- 98 ). *Human Resource Management Review*.
- Núñez, L. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción en los trabajadores de una empresa de recursos humanos - Arequipa*. Universidad Católica de Santa María.  
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10322>.
- Palma , S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

- en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología URP*. 12(1).
- Palma, S. (2004). *Repositorio de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI*.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>.
- Perry, J. (1961). Las Relaciones Humanas en la Industria. *Selección Contable*.
- Poco Rodriguez, A. (2022). *Relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los colaboradores bajo régimen laboral D. L. 276 en la municipalidad distrital de Jacobo Hunter, Arequipa, 2021*.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a8a757bb-730f-4427-8443-3fcf5339541e/content>.
- Puelles Mora, G. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la empresa importadora Tuiki S. R. L., 2021*.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2fac6048-fd4c-4876-8af0-210f2aa3fa0a/content>.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2fac6048-fd4c-4876-8af0-210f2aa3fa0a/content>.
- Puma, M., y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*. Universidad Alas Peruanas, 49-52.
- Saavedra, F., Delgado, J., y Saldaña, C. (2020). *Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. 6-12.
- Salazar, P., e Izquierdo, J. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso*

- organizacional*. Repositorio institucional UASB-Digital, 33-36, 40 - 45.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Anneth SRL.
- Schaufeli, Salanova, y Bakker, G. y. (2011). Utrecht Work Engagement Scale (Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo). *Occupational Health Psychology Utrecht University*.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González Romá, V., y Bakker, A. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*.  
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>.
- Tabachnick, B., y Fidell, L. (2013). *Using multivariate statistics* (6<sup>th</sup> ed.). Pearson.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Editorial Limusa, S. A.
- Vizcaíno Cruz, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*.  
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2c6509cc-eda6-45b6-8a30-c84b315ea6b2/content>.
- Wright, T., y Bonett, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. En T. Wright, y D. Bonett. (págs. 33, 144-160). *Journal of Management*.

## **Apéndices**

## Apéndice 1

### Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	independiente			
¿Cuál es la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?	Analizar la relación existente entre el compromiso y la satisfacción en el trabajo en los trabajadores de una empresa textil en Arequipa, en el 2022.	<p><i>H0</i>: No existe relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</p> <p><i>H1</i>: Existe relación entre el compromiso y la satisfacción en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</p>	Compromiso	Vigor	Esta dimensión se refiere a mostrar altos niveles de energía, voluntad de invertir esfuerzo y persistencia para realizar las actividades asignadas.	Tipo de investigación Básico
				Dedicación	Este elemento está relacionado a la capacidad del colaborador de orientar sus esfuerzos a la realización cada vez más eficiente de su trabajo, perfeccionando la realización de tareas.	Nivel de investigación Descriptivo - correlacional
				Absorción	Esta dimensión se caracteriza por la concentración total, la	Diseño de investigación No experimental - Transversal
					Técnicas de recolección de datos Encuesta	Instrumentos de recolección

Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable dependiente		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso y las condiciones físicas o materiales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>		Factor I: Condiciones físicas o materiales»	<p>inmersión y el ensimismamiento en el propio trabajo.</p> <p>Se refiere a los aspectos físicos o infraestructurales del entorno laboral que influyen en el desarrollo diario del trabajo y que actúan como facilitadores de este.</p> <p>Se refiere al nivel de satisfacción en cuanto a la compensación económica regular o adicional recibida como retribución por el trabajo realizado.</p> <p>Se refiere al nivel de conformidad respecto a las directrices o normativas institucionales destinadas a regular la</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso y los beneficios laborales o remunerativos en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>		«Factor II: Beneficios Laborales o Remunerativos»	<p>– Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES)</p> <p>– Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC</p> <p>Población 270 trabajadores</p> <p>Muestra 130 trabajadores</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y las políticas administrativas una empresa textil de Arequipa, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso y las políticas administrativas en los trabajadores de una</li> </ul>		«Factor III: Políticas Administrativas»	

	empresa textil de Arequipa, 2022.	empresa textil de Arequipa, 2022.		relación laboral y que están directamente relacionadas con el empleado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso y las relaciones sociales en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<p>Satisfacción laboral</p> <p>«Factor IV: Relaciones Sociales»</p>	<p>Se refiere al nivel de satisfacción en relación con la interacción con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso y el desarrollo personal en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<p>«Factor V: Desarrollo Personal»</p>	<p>Se refiere a las oportunidades que tiene el trabajador para participar en actividades que contribuyan a su autorrealización.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso y el desempeño de tareas en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<p>«Factor VI: Desempeño de Tareas»</p>	<p>Se refiere a la evaluación que hace el trabajador sobre sus tareas diarias en la organización donde trabaja.</p>

---

<p>empresa textil de Arequipa, 2022?</p>	<p>una empresa textil de Arequipa, 2022.</p>	<p>• Existe relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</p>	<p>«Factor VII: Relación con la Autoridad»</p>	<p>Se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre su relación con su supervisor directo y cómo esto afecta sus actividades diarias.</p>
<p>• ¿Cuál es la relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022?</p>	<p>• Determinar la relación entre el compromiso y la relación con la autoridad en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa, 2022.</p>			

---

## Apéndice 2

### Consentimiento informado

#### SALUDOS CORDIALES \*

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nuestros nombres son: Fiorella Acuña, Melissa Areca y Karla Castillo, pudiendo escribir al correo [karlamarielena95@gmail.com](mailto:karlamarielena95@gmail.com) para cualquier duda que puedan presentar.

Somos estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Continental y actualmente nos encontramos realizando un estudio que tiene como objetivo conocer la relación entre "Compromiso laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil en Arequipa, 2022", por tal motivo se requiere su participación.

Al momento de participar en la investigación será de forma anónima y voluntaria; los datos obtenidos serán utilizados solo con fines académicos.

#### Respuesta del participante:

He leído el documento y acepto participar en esta investigación, teniendo en cuenta que es de manera voluntaria, no existirá ninguna recompensa o beneficio.

Acepto

## Apéndice 3

### Autorización de la empresa



#### **Autorización de parte de la empresa Art Atlas S.R.L. para la aplicación de evaluaciones psicológicas**

Mediante la presente, la empresa Art Atlas S.R.L. dedicada al rubro textil con RUC N° 20413770204 ubicada en la calle Av. Caracas A-9 Simón Bolívar, José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú, autorizamos a las siguientes señoritas Fiorella Acuña con DNI N° 72206728, Melissa Areca con DNI N° 48095861, Karla Castillo con DNI N° 70276402 , a realizar la aplicación de evaluación psicológicas a nuestros colaboradores con el fin de realizar la muestra de su proyecto de Tesis “Compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil de Arequipa 2022”, resaltando que la información y resultados recabados serán estrictamente con fines académicos, confidenciales y que no se mencionara el nombre de la empresa en el proyecto.

Sin otro particular,

Atentamente

ART ATLAS S.R.L.  
JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO  
SUBGERENTE  
INVESTIGACIÓN DEL TALENTO HUMANO

## Apéndice 4

### Escala de *engagement* laboral de Utrecht (UWES)

#### INSTRUMENTO UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)\*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)\*
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)\*
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)\*
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)\*
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

\* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

## Apéndice 5

### Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC

#### SATISFACCION LABORAL - SONIA PALMA CARRILLO

Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide, recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**Género:** M ( ) F ( )      **Edad:** ( )      **Fecha:** ...../...../.....

**Total Acuerdo:** TA      **Acuerdo:** A      **Indeciso:** I

**En Desacuerdo:** D      **Total Desacuerdo:** TD

Nº		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					