

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

**La satisfacción laboral y el compromiso organizacional  
de los colaboradores de la empresa Makro  
supermayorista con sede en Huancayo**

Noelia Mical De La Cruz Bastidas  
Ylenia Natalie Ubaldo Contreras

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Recursos Humanos

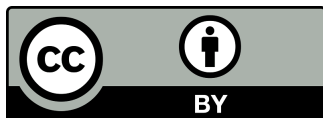
Huancayo, 2022

---

---

---

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



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

**Asesor**

Mag. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez

0000-0001-7474-0210

### **Dedicatoria**

Y a nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

Ylenia Ubaldo y Mical De La Cruz

## **Agradecimientos**

A Dios, por darnos la sabiduría y fuerzas para culminar esta etapa académica.

A nuestro asesor Pedro Venegas; por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

No podemos dejar de agradecer a la Gerente de tienda Ynes Delgado, por su apoyo y facilidades en dejarnos realizar esta investigación, así como una mención especial al área de RR.HH.

Agradecemos también a los colaboradores que gustosamente aceptaron formar parte del estudio y llenaron los ítems de los cuestionarios.

## Tabla de Contenidos

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| Tabla de Contenidos .....                   | ii   |
| Lista de Tablas .....                       | vi   |
| Lista de Figuras.....                       | viii |
| Resumen.....                                | ix   |
| <i>Abstract</i> .....                       | x    |
| Introducción .....                          | xi   |
| Capítulo I: Planteamiento del Estudio ..... | 1    |
| 1.1. Delimitación de la Investigación ..... | 1    |
| 1.1.1. Territorial .....                    | 1    |
| 1.1.2. Temporal .....                       | 1    |
| 1.1.3. Conceptual .....                     | 1    |
| 1.2. Planteamiento del Problema .....       | 1    |
| 1.3. Formulación del Problema .....         | 5    |
| 1.3.1. Problema General.....                | 5    |
| 1.3.2. Problemas Específicos .....          | 5    |
| 1.4. Objetivos de la Investigación .....    | 6    |
| 1.4.1. Objetivo General.....                | 6    |
| 1.4.2. Objetivos Específicos.....           | 6    |
| 1.5. Justificación de la Investigación..... | 6    |
| 1.5.1. Justificación Teórica .....          | 6    |
| 1.5.2. Justificación Práctica .....         | 7    |
| 1.5.3. Justificación Metodológica .....     | 7    |
| Capítulo II: Marco Teórico .....            | 8    |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación.....  | 8    |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 2.1.1. Artículos científicos .....              | 8  |
| 2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales ..... | 9  |
| 2.1.2.1. Nacionales:.....                       | 9  |
| 2.1.2.2. Internacionales: .....                 | 10 |
| 2.2. Bases teóricas.....                        | 11 |
| 2.2.1. Satisfacción Laboral.....                | 11 |
| 2.2.1.1. Definición: .....                      | 11 |
| 2.2.1.2. Teorías Relacionadas .....             | 12 |
| 2.2.1.3. Dimensiones.....                       | 12 |
| 2.1.2. Compromiso Laboral .....                 | 15 |
| 2.1.2.1. Definición .....                       | 15 |
| 2.1.2.2. Teorías Relacionadas .....             | 16 |
| 2.1.2.3. Dimensiones.....                       | 16 |
| Capítulo III: Hipótesis y Variables .....       | 18 |
| 3.1. Hipótesis .....                            | 18 |
| 3.1.1. Hipótesis general.....                   | 18 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas .....              | 18 |
| 3.2. Identificación de Variables .....          | 18 |
| 3.3. Operacionalización de Variables .....      | 19 |
| Capítulo IV: Metodología .....                  | 21 |
| 4.1. Métodos de Investigación .....             | 21 |
| 4.1.1. Métodos Generales.....                   | 21 |
| 4.1.2. Métodos Específicos. ....                | 21 |
| 4.2. Configuración de la Investigación .....    | 21 |
| 4.2.1. Enfoque de la investigación .....        | 21 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2. Tipo de investigación.....                                  | 22 |
| 4.2.3. Nivel de investigación.....                                 | 22 |
| 4.2.4. Diseño de investigación.....                                | 22 |
| 4.3. Población y Muestra .....                                     | 22 |
| 4.3.1. Población.....                                              | 22 |
| 4.3.2. Muestra. ....                                               | 22 |
| 4.3.2.1. Unidad de análisis.....                                   | 23 |
| 4.3.2.2. Tamaño de la muestra. ....                                | 23 |
| 4.3.2.3. Selección de la muestra.....                              | 23 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....         | 23 |
| 4.4.1. Confiabilidad.....                                          | 23 |
| 4.4.2. Validez. ....                                               | 25 |
| 4.5. Proceso de recolección de datos .....                         | 25 |
| 4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis ..... | 26 |
| 4.6.1. Análisis Descriptivo.....                                   | 26 |
| 4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.....                   | 26 |
| 4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....                  | 26 |
| Capítulo V: Resultados .....                                       | 28 |
| 5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....                         | 28 |
| 5.2. Presentación de Resultados.....                               | 30 |
| 5.2.1. Resultados de variable compromiso organizacional.....       | 30 |
| 5.2.1.1. Compromiso Afectivo.....                                  | 31 |
| 5.2.1.2. Compromiso de continuidad .....                           | 32 |
| 5.2.1.3. Compromiso Normativo .....                                | 32 |
| 5.2.2. Resultados de la variable satisfacción laboral .....        | 33 |



|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 5.2.2.1. Satisfacción con la supervisión.....                       | 34 |
| 5.2.2.2. Satisfacción con el ambiente físico.....                   | 34 |
| 5.2.2.3. Satisfacción con las prestaciones recibidas.....           | 35 |
| 5.2.2.4. Satisfacción intrínseca del trabajo .....                  | 35 |
| 5.2.2.5. Satisfacción con la participación .....                    | 36 |
| 5.3. Contrastación de Hipótesis .....                               | 36 |
| 5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:.....                     | 36 |
| 5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas: .....                | 39 |
| 5.3.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1 ( $H_{0e1}$ )..... | 39 |
| 5.3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2 ( $H_{0e2}$ )..... | 41 |
| 5.3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3 ( $H_{0e3}$ )..... | 44 |
| 5.4. Discusión de Resultados .....                                  | 47 |
| Conclusiones .....                                                  | 49 |
| Recomendaciones .....                                               | 50 |
| Referencias.....                                                    | 51 |
| Apéndice A .....                                                    | 55 |
| Apéndice B.....                                                     | 57 |
| Apéndice C.....                                                     | 58 |
| Apéndice D .....                                                    | 60 |
| Apéndice E.....                                                     | 62 |
| Apéndice F.....                                                     | 64 |
| Glosario de Términos.....                                           | 64 |

## Lista de Tablas

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 <i>Definiciones de Satisfacción Laboral según autores.</i> .....                            | 11 |
| Tabla 2 <i>Línea de tiempo de las Dimensiones de Satisfacción Laboral.</i> .....                    | 12 |
| Tabla 3 <i>Definición de Compromiso Laboral según autores.</i> .....                                | 15 |
| Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional.</i> .....                       | 24 |
| Tabla 5 <i>Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral</i> .....                             | 24 |
| Tabla 6 <i>Prueba de KMO y Bartlett de compromiso organizacional</i> .....                          | 25 |
| Tabla 7 <i>Prueba de KMO y Bartlett de satisfacción laboral.</i> .....                              | 25 |
| Tabla 8 <i>Frecuencias por Sexo.</i> .....                                                          | 28 |
| Tabla 9 <i>Frecuencia por Antigüedad Laboral.</i> .....                                             | 29 |
| Tabla 10 <i>Frecuencia por Estudios.</i> .....                                                      | 29 |
| Tabla 11 <i>Frecuencia por Área de Trabajo.</i> .....                                               | 30 |
| Tabla 12 <i>Estadística Descriptiva de Compromiso Organizacional.</i> .....                         | 30 |
| Tabla 13 <i>Frecuencia de variable Compromiso Organizacional.</i> .....                             | 31 |
| Tabla 14 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso afectivo.</i> .....                                  | 31 |
| Tabla 15 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso de Continuidad.</i> .....                            | 32 |
| Tabla 16 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso Normativo.</i> .....                                 | 32 |
| Tabla 17 <i>Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral.</i> .....                              | 33 |
| Tabla 18 <i>Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral.</i> .....                              | 33 |
| Tabla 19 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con la Supervisión.</i> .....                      | 34 |
| Tabla 20 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con el ambiente físico.</i> .....                  | 34 |
| Tabla 21 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas</i> .....           | 35 |
| Tabla 22 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo.</i> .....                  | 35 |
| Tabla 23 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con la participación.</i> .....                    | 36 |
| Tabla 24 <i>Tabla de Contingencia entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.</i> ...37 |    |

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 25 <i>Prueba del Chi cuadrado</i> .....                                                                           | 37 |
| Tabla 26 <i>Gamma Ordinal de Hipótesis General</i> . ....                                                               | 38 |
| Tabla 27 <i>Tabla de Contingencia entre compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral</i> .....          | 39 |
| Tabla 28 <i>Prueba del Chi cuadrado H1</i> .....                                                                        | 40 |
| Tabla 29 <i>Gamma Ordinal H1</i> . ....                                                                                 | 41 |
| Tabla 30 <i>Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral</i> ..... | 42 |
| Tabla 31 <i>Prueba del Chi cuadrado H2</i> .....                                                                        | 43 |
| Tabla 32 <i>Gamma Ordinal H2</i> . ....                                                                                 | 44 |
| Tabla 33 <i>Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral</i> .....      | 45 |
| Tabla 34 <i>Prueba del Chi cuadrado</i> .....                                                                           | 45 |
| Tabla 35 <i>Gamma Ordinal H3</i> . ....                                                                                 | 46 |

**Lista de Figuras**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Figura 1.</i> Encuesta de Satisfacción Laboral Nacional.....    | 3  |
| <i>Figura 2.</i> Modelo de Compromiso .....                        | 4  |
| <i>Figura 3.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General ..... | 38 |
| <i>Figura 4.</i> Distribución Chi Cuadrado H1 .....                | 41 |
| <i>Figura 5.</i> Distribución Chi Cuadrado H2 .....                | 43 |
| <i>Figura 6.</i> Distribución Chi Cuadrado H3 .....                | 46 |

## **Resumen**

El presente trabajo muestra el análisis de la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de La empresa Makro Supermayorista

Para lograr este objetivo se utilizó los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de José L. Meliá y José M. Peiró (1998) y Escala Compromiso Organizacional (Natalie J. Allen y John P. Meyer, 1991); estos se aplicaron a una muestra conformada por 81 colaboradores de diferente género, antigüedad laboral, grado de instrucción y área de trabajo.

Luego de procesar los datos, los resultados reflejaron que existe una relación directa entre ambas variables y esta es positiva., ya que cuenta con estrategias y cualidades que refuerzan estos criterios en los colaboradores, aunque se debe reforzar.

**Palabras Clave:** Compromiso organizacional, satisfacción laboral.

### ***Abstract***

This work shows the analysis of the relationship between organizational commitment and job satisfaction of employees of a wholesale retail company.

To achieve this objective, the following instruments were used: Job Satisfaction Questionnaire S20 / 23 by José L. Meliá and José M. Peiró (1998) and Organizational Commitment Scale (Natalie J. Allen y John P. Meyer, 1991); These were applied to a sample made up of 81 employees of different gender, work seniority, level of education and work area.

After processing the data, the results reflected that there is a direct relationship between both variables and this is positive, since it has strategies and qualities that reinforce this criterion in the collaborators although it must be reinforced.

**Key Words:** Organizational commitment, job satisfaction.

## Introducción

La aparición de tiendas *retail* en los últimos años ha sido considerado un *boom*, por la forma rápida que tienen de expandirse y por el alcance que tienen; como su propio concepto lo nombra es un rubro que cuenta con un *stock* abundante para el consumo de muchos clientes.

Justamente porque va dirigido a un sector muy concurrido se necesita de un personal que este a la altura de las necesidades de la empresa, para que esta pueda ofrecer un buen servicio, ya sea hacer horas extras, trabajar en festividades, hacerle frente a laborar aun en pandemia, etc.; y para conseguir que el personal se desenvuelva en cada una de estas situaciones deben estar comprometidos con la misma, es ahí donde se ve que parte de este compromiso tiene que ver con el grado de satisfacción que tiene el colaborador dentro de su área de trabajo.

Con este trabajo de investigación se busca analizar si existe relación entre estas variables. Se tuvo como lugar de investigación a la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo, que es una ciudad que cuenta con cuatro empresas de este tipo y aunque no son muchas el objetivo de toda empresa es ser la más elegida por los clientes; para poder lograr esto se debe ofrecer además de un buen producto y precio, una buena calidad de servicio.

Teniendo claro el objetivo de la investigación se presenta también el contenido, que se desarrolló a lo largo de seis capítulos.

En el Capítulo I, se expone la problemática que existe en la actualidad, así como también se formulan el problema tanto general como específico, se plantean los objetivos y se presenta la justificación del problema.

En el Capítulo II, Se presenta el marco teórico: los antecedentes y bases teóricas de las variables en cuestión.

En el Capítulo III, se exponen las hipótesis planteadas, así como la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, se presenta el método usado en este trabajo, la población, las técnicas e instrumentos, acompañados de sus respectivas pruebas de validez y confiabilidad.

En el Capítulo V, se muestran los resultados obtenidos, luego de procesarlos, así como también la contrastación de las hipótesis anteriormente planteadas.

En el Capítulo VI, se encuentra la discusión de resultados. Luego de este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias que se usaron durante el desarrollo de la investigación y los apéndices que reforzaran todo lo expuesto.



## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

Ser parte de Makro Supermayorista S.A es más que solo preocuparse por el cumplimiento de metas propuestas, es ver qué medidas tomar para poder conseguirlo, teniendo en cuenta que el éxito productivo y rentable va a depender primordialmente del capital humano, ya que cada empleado es la imagen de la empresa en la que trabaja y es la cara que ven los clientes a diario. Por lo tanto, si se prioriza un enfoque en que el personal se sienta más a gusto y esté más satisfecho, se podrá lograr que la empresa logre su meta de producción y rentabilidad.

### **1.1.Delimitación de la Investigación**

La delimitación de la investigación es una etapa importante en todo proceso de investigación, porque permite reducir el problema inicial a dimensiones específicas donde sea posible efectuar los estudios correspondientes; igualmente, significa enfocar el campo de interés, especificar sus alcances y determinar sus límites (Sabino, 2000).

#### **1.1.1. Territorial**

El desarrollo de la presente investigación se realizó en la empresa Makro Supermayorista S.A. ubicada en el distrito de El Tambo en la Ciudad de Huancayo del departamento de Junín.

#### **1.1.2. Temporal**

La aplicación de la presente investigación se desarrolló en el segundo semestre del año 2021.

#### **1.1.3. Conceptual**

Esta investigación consta de dos variables: Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional que tiene el personal de la empresa Makro Supermayorista S.A. de la ciudad de Huancayo.

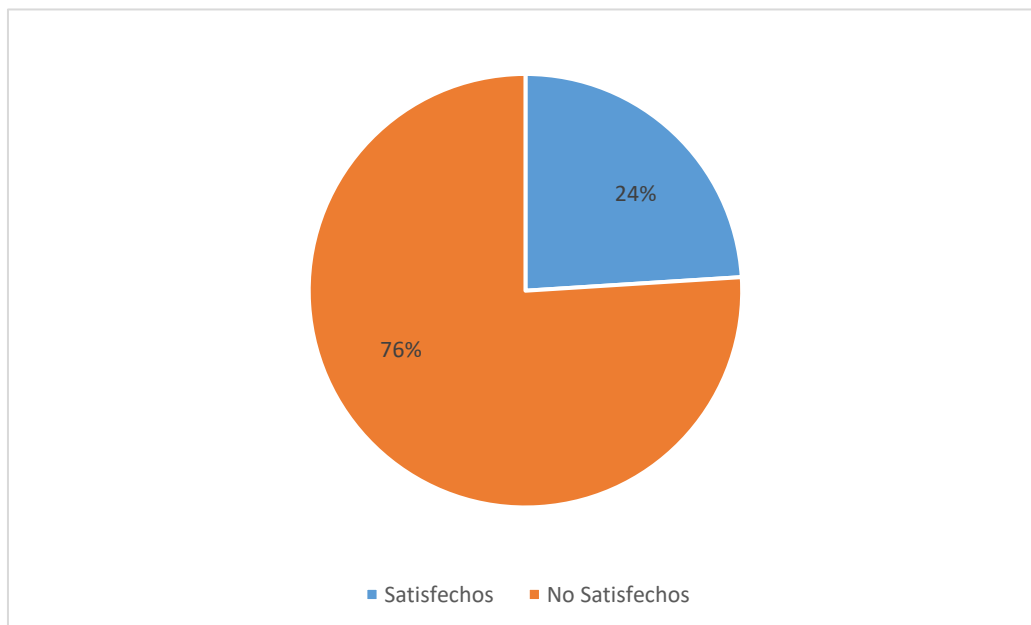
### **1.2. Planteamiento del Problema**

En las últimas décadas la perspectiva de las empresas ha cambiado; ya que anteriormente la prioridad de la empresa se basaba solo en el cumplimiento de objetivos sin darle mucha importancia al capital humano. La mayoría de empresas u organizaciones de hoy en día ya sean pública o privada está interesada en mejorar gradualmente la satisfacción laboral de sus empleados así como su realidad laboral, ya que reconocen que la actitud del trabajador va a depender de que tan satisfecho se encuentre en su centro de trabajo (Robbins, 1988).

Mientras la satisfacción laboral sea mayor, abra una reducción del estrés y eso incrementara la motivación en el trabajo. (De Trabajo et al., 2008). Prueba de esto es que la satisfacción laboral es uno de los temas de investigación más populares en los últimos años, pero aun con toda esta información hay una minoría que no prioriza este punto o no sabe cómo mejorar los aspectos que involucran lograr esta satisfacción en sus empleados.

Realizar un análisis del nivel de satisfacción de los trabajadores da un panorama mucho más claro de las fortalezas y debilidades del personal, haciendo así mucho más fácil reforzar los puntos que se deben potenciar, ya que teniendo en cuenta que los trabajadores son el eje principal en una organización, si están en óptimas condiciones harán mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa.

En una encuesta sobre Satisfacción Laboral realizada en Perú, como muestra la figura 1 en la que el 76% de los empleados no se sienten satisfechos laboralmente y solo el 24 % restante se siente feliz con su actual puesto, Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International menciona “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado porque todo parte desde adentro”. (La Republica, 2020, párr.3) por lo que es importante mejorar la satisfacción laboral, la motivación y el Compromiso.



*Figura 1.* Encuesta de Satisfacción Laboral Nacional.

Otro factor importante en mantener una buena calidad del capital humano es el compromiso organizacional, el cual (Robbins, 1988) definió como la identificación que siente un trabajador por la empresa a la que pertenece. El nivel de compromiso que tienen los trabajadores hacia su centro de trabajo va a influenciar ya sea positiva o negativamente al momento de ejercer sus funciones.

En un informe realizado el 2016 por *Aon Hewitt* sobre Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados se observó que Perú es uno de los países con más compromiso laboral a diferencia de otros países de América Latina; aún hay muchos aspectos a mejorar, por lo que la meta de las empresas es encargarse de que todos sus empleados estén comprometidos con la empresa y a la vez con los objetivos y metas de esta. Por esta razón no solo se tendrían que conformar con identificar las dimensiones de Satisfacción Laboral, sino que se tendrían que impulsar las dimensiones que logren que el trabajador este identificados con la organización. Aunque para la directora de Aon, María del Pilar Manzanera no es lo mismo que un trabajador este satisfecho a que este comprometido, hace énfasis en que las empresas deben buscar un equilibrio entre ambos aspectos. (Diario Gestión, 2016)

El compromiso organizacional no es sinónimo de que un empleado este satisfecho con su área de trabajo, ya que son diversos factores los que influyen en este compromiso, como se ve en la figura 2, puede ser un afecto especial hacia su centro de labores, el sueldo que perciben o porque sienten que es su obligación. Así que el objetivo de cada empresa debería ser buscar la motivación correcta de este compromiso y a su vez mejorar el nivel de satisfacción laboral que tienen sus trabajadores.

El Modelo de Compromiso de Aon Hewitt



Figura 2. Modelo de Compromiso

Durante el segundo y tercer trimestre del 2020 se pudo visualizar muchísimo más que tan importante era este compromiso laboral; la pandemia por Covid-19 trajo como consecuencia que muchas empresas tuvieran que cerrar, no obstante hay otras que tuvieron que reinventarse y algunas otras que tuvieron que hacer recortes de sueldo, de horas de trabajo y en otros casos recortes de beneficios sociales, en todo este recorrido quienes dieron el empuje para que las empresas salgan adelante fueron sus trabajadores quienes con tal de que las empresas no quebraran se adaptaron y apoyaron a las nuevas metas propuestas. La revista Forbes publicó un artículo de empresas que se reinventaron durante esta pandemia y resalta que para cualquier proceso de cambio el recurso primordial es el recurso humano (Forbes Staff, 2020).

Se puede observar que el éxito de la empresa va a depender del compromiso y satisfacción de sus trabajadores según lo dijo a especialista de *Great Place To Work* Perú: “Contar con el mejor talento es una ventaja competitiva en el mercado, pues finalmente son las personas el activo más importante de las organizaciones. También contar con colaboradores comprometidos y motivados trae mejores resultados.” (Perú Retail, 2016, párr. 6)

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **1.5.1. Justificación Teórica**

En las empresas es necesario que brinden una buena satisfacción laboral para todos los colaboradores, tanto internos como externos. Si una organización no cuenta con una satisfacción laboral favorable, se verá en desventaja frente a otras empresas, ya que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios y esto permitirá mejorar el desempeño.

La presente investigación nace como necesidad de realizar un diagnóstico organizacional en el área de ventas de la empresa Makro Supermayorista con sede en

Huancayo; el fin de esta investigación es identificar y determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas, proporcionando información sobre como es el ambiente donde se están relacionando los integrantes de esta empresa y como esto afecta (positiva o negativamente) a la percepción tienen ellos de su satisfacción laboral.

### **1.5.2. Justificación Práctica**

El discernimiento de la satisfacción laboral brindará información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, así se introducirán cambios tanto en las actitudes y conductas de los colaboradores. Se debe tomar en cuenta que el trabajador tiene potestad de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonçalves, 1997).

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

La investigación tiene principio cuantitativo, por tratarse del estudio del nivel de Satisfacción Laboral en base a factores y datos que se puede cuantificar y medir.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

A lo largo de este capítulo se exponen artículos, tesis, teorías que servirán para entender mucho mejor las variables en cuestión y a su vez conocer la importancia de emplearla como parte cotidiana dentro de la empresa.

#### **2.1.1. Artículos científicos**

Gómez et al., (2013) en su investigación realizada en las organizaciones de Rio Verde, busco establecer una relación directa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional; su investigación se basó en una encuesta realizada a 196 colaboradores, usando el cuestionario de Meyer, Allen y Smith (1993), que tuvo como resultado que si existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, mostrando la correlación que hay al cruzar las dimensiones de satisfacción laboral, con las dimensiones del compromiso organizacional.

Por otro lado (Pedraza, 2020) en un estudio que se llevó a cabo a diversas instituciones de estudios superiores en México, planteo la hipótesis de que había relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con el desempeño de los empleados.

Realizó un cuestionario a 90 directivos de las instituciones, llegando a la conclusión que estos factores juegan un papel muy importante en el desempeño del personal, por lo que las instituciones deberán hacer arreglos desde el interior para poder evitar cualquier inconveniente que perjudique su desempeño efectividad.

Quispe y Paucar, (2020) demostraron en un estudio, realizado a 269 profesores entre nombrados y contratados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, que existe relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional; pues lo docentes satisfechos laboralmente tienen mayor probabilidad de tener un compromiso organizacional con la institución, pero por otro lado los empleados insatisfechos laboralmente (bajas



remuneración y pocas oportunidades de crecimiento) no tienen compromiso (de continuidad) con la institución.

## **2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales**

### **2.1.2.1. Nacionales:**

Huertas, (2017) realizo la tesis Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Minedu, que fue de tipo descriptiva correlacional. Con dicha tesis busco encontrar relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, uso como instrumentos cuestionarios realizados a 71 colaboradores; llegando a la conclusión que, si bien existe una relación entre ambos factores, hay muchos a puntos a mejorar en cuanto a la satisfacción laboral

Guerra, (2017) realizo la tesis Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016. Se vio la problemática que era el muy bajo rendimiento del personal por lo que el estudio buscaba era descubrir en qué medida la satisfacción laboral se relacionaba con el compromiso organizacional.

Se realizó una encuesta de Satisfacción Laboral, elaborado por el Minsa, y una encuesta de Compromiso Organizacional, de Meyer, Allen y Smith, a 90 trabajadores de dicha institución. El estudio arrojó como resultado que hay una alta asociación entre ambas variables, por lo que se recomendaba al director reforzar todas las dimensiones de satisfacción y compromiso laboral.

Pérez, (2018a) realizó la tesis Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018, a fin de que el establecimiento cumpla sus objetivos es necesario que el trabajador este comprometido con la institución. Por lo tanto, el estudio busca relacionar el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores. Se realizó dos encuestas uno de compromiso organizacional (Meyer y Allen) y otro de satisfacción laboral (Sonia Palma) a 333 trabajadores

del ya mencionado Centro de Salud, llegando a determinar que existe una relación directa y alta entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Por lo que se propone a las jefaturas de las distintas áreas cultivar aún más el compromiso para que el empleado se encuentre más a gusto y desempeñe mejor sus labores.

#### **2.1.2.2. Internacionales:**

Cernas et al., (2018) hicieron el estudio Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Este estudio fue cuantitativo no experimental; busco ver los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional a partir de la diversidad de cultura entre México y Estados Unidos.

En la investigación participaron un total de 583 estudiantes de maestría que ya contaban con experiencia laboral y se utilizó para la medición las escalas de Judge y Allen y Meyer.

Como conclusión se obtuvo que por el hecho que ambas culturas son diferentes no permitía poder realizar la medición en igualdad de condiciones. Dada la importancia de estos temas en la efectividad laboral, las empresas se están esforzando por informarse el nivel tanto de satisfacción y compromiso en sus trabajadores sin tener en cuenta si el sistema de medición que utilizan se adecua a la cultura del país al que pertenecen.

González, (2011) realizó la investigación Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba; el estudio consistía en identificar los procesos tanto de Satisfacción Laboral y de Compromiso Organizacional en el personal de hostelería en Córdoba y en base a ello construir un plan de ventaja competitiva.

La problemática surge debido a que el turismo en España representa una de las principales fuentes de ingreso por lo que a lo largo de los años el rubro hotelero ha buscado estar en mejoras constantes. Se encuestó al personal de 73 hoteles de diferentes categorías de todo Córdoba llegando a la conclusión: Se reconoce que en este proceso de mejora una de las prioridades es el capital humano en especial en este tipo de negocio donde los trabajadores

tiene un trato directo con el cliente por lo tanto se debe optimizar tanto la satisfacción como el compromiso de los empleados.

## 2.2. Bases teóricas

La presente investigación estudiara dos variables. En este capítulo se verán las teorías propuestas por diversos autores, acerca de estos dos factores, que son de mucha importancia en la empresa de hoy en día.

### 2.2.1. Satisfacción Laboral

#### 2.2.1.1. Definición:

Se entiende por Satisfacción laboral a la actitud que tiene el trabajador hacia su centro de labores; esta actitud influenciara positiva o negativamente en su desempeño. Es por este motivo que este se volvió un tema tan investigado en el área empresarial, y desde que se propuso la idea hubo muchos autores que estudiaron, investigaron y hablaron del tema.

*Tabla 1.*

*Definiciones de Satisfacción Laboral según autores.*

| Año  | Autor               | Definición                                                                                                       |
|------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1967 | Porter y Lawler     | Lo definen como la forma en la que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.                 |
| 1984 | Locke               | Es la respuesta emocional positiva al trabajo que posee el individuo.                                            |
| 1993 | Garmendia y Parra   | Es el bienestar que siente el individuo cuando todas sus necesidades son satisfechas.                            |
| 1997 | Spector             | Es el sentimiento de bienestar al ser recompensado por el trabajo realizado.                                     |
| 1998 | Brief               | La satisfacción surge de un proceso de emociones que evalúa su experiencia en el puesto de trabajo.              |
| 2002 | Weiss               | El individuo realiza una evaluación de su empleo y el resultado dirá si está satisfecho o no.                    |
| 2005 | Fritzsche y Parrish | La satisfacción será el nivel en que a un trabajador le guste su empleo.                                         |
| 2005 | Sonia Palma         | Es la disposición que tiene el individuo para con su trabajo de acuerdo con sus vivencia en el pesto que ejerce. |

### **2.2.1.2. Teorías Relacionadas**

Herzberg propuso la Teoría de los Dos Factores: Motivación-Higiene (1959). Esta teoría proponía que el individuo tiene dos clases de necesidades, uno de ellos es el factor motivante (satisfactorio) y el otro es el factor higiénico (insatisfactorio). Es en esta teoría que se empieza a notar a la satisfacción como punto clave en el estudio del comportamiento del trabajador.

Otra teoría que dio paso a la importancia de la Satisfacción fue la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, de acuerdo con su pirámide en la cima se encontraba la Autorrealización que se definió como la necesidad de cada individuo por realizar lo que realmente quiere en la vida, a su vez potenciándose para mejorar cada vez más. A este concepto Blum y Naylor (1981) añadieron que los empleos que daban mejor Satisfacción Laboral eran aquellos en los que se lograra satisfacer la mayor cantidad de necesidades que Maslow presentaba en su pirámide (Jarufe, 2017).

### **2.2.1.3. Dimensiones**

A lo largo de las décadas diversos autores han propuesto diversas dimensiones en cuanto a la Satisfacción Laboral aquí se tiene la tabla 2 en la que se observa cómo evolucionó la perspectiva a lo largo de los años:

*Tabla 2.*

*Línea de tiempo de las Dimensiones de Satisfacción Laboral*

| Año  | Autor                  | Dimensiones                                     |
|------|------------------------|-------------------------------------------------|
| 1969 | Smith, Kendall y Hulin | Satisfacción con el trabajo                     |
|      |                        | Satisfacción con los ingresos                   |
|      |                        | Satisfacción con las oportunidades de promoción |
|      |                        | Satisfacción con la supervisión                 |
|      |                        | Satisfacción con los compañeros                 |

|       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1955- | Kunin, Dunhan y                                  | Supervisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1975  | Herman                                           | Tipo de trabajo<br>Volumen de trabajo<br>Sueldo<br>Posibilidades de promoción<br>Identificación con la empresa<br>Compañeros de trabajo<br>Condiciones físicas                                                                                                                                                                            |
| 1975  | Hackman y Oldham                                 | Satisfacción con el sueldo<br>Satisfacción con la seguridad en el empleo<br>Satisfacción social<br>Satisfacción con la supervisión<br>Satisfacción con las posibilidades de desarrollo personal<br>Satisfacción laboral global o general                                                                                                  |
| 1975  | Sears y colaboradores                            | Supervisión.<br>Tipo de trabajo.<br>Volumen de trabajo.<br>Financiero.<br>Futuro de carrera.<br>Identificación con la empresa.<br>Compañeros de trabajo.<br>Condiciones físicas.                                                                                                                                                          |
| 1979- | Camman, Fichman,                                 | Satisfacción laboral global o general:                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1982  | Jenkins y Klesh;<br>Seashore, Lawler,<br>Mirvis. | Satisfacciones con ciertas recompensas internas.<br>Satisfacciones con ciertas recompensas externas.<br>Satisfacción con el sueldo.                                                                                                                                                                                                       |
| 1984  | Peiró                                            | Los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son:<br>El carácter intrínseco del trabajo.<br>La remuneración.<br>La promoción, la seguridad en el empleo.<br>Las condiciones de trabajo.<br>Los agentes de la satisfacción laboral son:<br>La propia persona.<br>Los supervisores.<br>Los compañeros.<br>Los subordinados. |

|      |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1986 | Meliá, Peiró y<br>Calatayud            | <p>Las características de la empresa.</p> <p>Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.</p> <p>Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias.</p> <p>Satisfacción intrínseca del trabajo.</p> <p>Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo.</p>                                                                                                                                                                                       |
| 1989 | Meliá y Peiró                          | <p>Satisfacción con las relaciones interpersonales.</p> <p>Satisfacción con la supervisión.</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.</p> <p>Satisfacción con las prestaciones recibidas.</p> <p>Satisfacción intrínseca del trabajo.</p> <p>Satisfacción con la participación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1992 | Lloret, Gonzales-Roma,<br>Luna y Peiró | <p>La satisfacción con el equipo</p> <p>La satisfacción con la retribución</p> <p>La satisfacción con las condiciones ambientales del lugar de trabajo y medios del equipo.</p> <p>La satisfacción intrínseca del trabajo.</p> <p>La satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades.</p> <p>La satisfacción con la carga de trabajo.</p> <p>La satisfacción con el grado de autonomía en el trabajo.</p> <p>La satisfacción con la definición de objetivos y actividades.</p>                                                                                                          |
| 2004 | Chiang Vega                            | <p>Satisfacción con los superiores, autoridad o gerencia.</p> <p>Satisfacción con las condiciones de trabajo.</p> <p>Satisfacción con el contenido del trabajo.</p> <p>Satisfacción con las compensaciones.</p> <p>Satisfacción con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales.</p> <p>Satisfacción con las políticas y prácticas de la empresa.</p> <p>Satisfacción con las oportunidades de promoción.</p> <p>Satisfacción con la participación y autonomía.</p> <p>Satisfacción con el grupo de trabajo o con la organización.</p> <p>Satisfacción con el desarrollo personal.</p> |

|      |               |                                                                                                                                         |
|------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2004 | Chiang Vega   | Satisfacción con el departamento.                                                                                                       |
| 2007 | Núñez Partido | Satisfacción laboral con el trabajo en general.<br>Satisfacción con los alumnos.<br>Satisfacción general con la institución en general. |

---

Fuente: *Chiang, M. Martin, M. & Núñez, (2010), pp. 166–170)*

## 2.1.2. Compromiso Laboral

### 2.1.2.1. Definición

Es el grado de identificación que tiene un empleado hacia su centro de trabajo, junto con sus metas y va a hacer todo el esfuerzo posible por mantenerse en la organización.

Al igual que la satisfacción laboral es un punto de prioridad en la empresa actual, ya que un personal comprometido va a ayudar al éxito productivo y rentable de la organización; por lo tanto, en la tabla 3 se ven definiciones propuestas por diversos autores a lo largo de estos años.

*Tabla 3.*

*Definición de Compromiso Laboral según autores.*

| Año  | Autor                  | Definición                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1960 | Becker                 | El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación.     |
| 1982 | Mowday y colaboradores | Es la fuerza de identificación que tiene un individuo hacia su trabajo y todo lo que involucra ser parte de la empresa.                                                     |
| 1986 | O'reilly y Chatman     | Es un vínculo psicológico que siente un empleado hacia la organización en la que trabaja que hará que este se identifique con todas las características de la organización. |
| 1990 | Mathieu y Zajac        | Lo define como una variable consecuente de aspectos personales del empleado.                                                                                                |
| 1991 | Allen y Meyer          | Estado psicológico que une al empleado con la organización y sus objetivos.                                                                                                 |
| 2001 | Davis y Newstrom       | Es el grado con el que un empleado se identifica con la organización y se esfuerza por pertenecer a ella.                                                                   |

|      |                   |                                                                                  |
|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 2001 | Bozeman y Perrewé | Es el nivel de lealtad que tiene el trabajador para con su centro de trabajo.    |
| 2010 | Kahn              | El trabajador mostrara el compromiso a la organización a través de sus acciones. |

---

#### **2.1.2.2. Teorías Relacionadas**

Teoría de Mowday, Porter y Steers realizado en 1982 citado por (Guerrero, 2019), define al compromiso como la fuerza con la que un individuo se identifica con su centro de trabajo. En esta teoría plantearon cuatro enfoques:

- Enfoque afectivo-actitudinal: El trabajador tiene la convicción de asumir los valores de la organización como propios, debido a que intervienen diversos factores que lo hacen sentir a gusto.
- Enfoque Instrumental: En este caso el compromiso del trabajador dependerá de que tantos beneficios vaya a obtener.
- Enfoque Sociológico: El compromiso se basa en la aceptación de los trabajadores al sistema de metas y objetivo impuestos por la organización.
- Enfoque Comportamental: Es cuando el vínculo de compromiso se expresa a través de actos consistentes hacia la organización.

Meyer, Allen y Smith, (1993) realizaron una teoría más conocida como Teoría Tridimensional. En la que proponen 3 componentes para la medición del compromiso organizacional y a su vez construyeron una escala de medida para estos componentes

#### **2.1.2.3. Dimensiones**

En este punto se ahonda más acerca de las dimensiones que propusieron Meyer, Allen y Smith, (1993). Como ya se mencionó anteriormente esta teoría consta de tres componentes:



- **Compromiso afectivo** Este compromiso se da cuando el vínculo es más psicológico- afectivo, su identificación es por el cariño que le tiene a la institución, por lo que el empleado se siente orgulloso de pertenecer a la organización.
- **Compromiso de continuidad** Este compromiso se da cuando el trabajador siente que ha invertido mucho en la organización y retirarse representaría perder todo ese esfuerzo, por lo tanto, decide quedarse y ese es el vínculo de apego con la organización.
- **Compromiso normativo** Este compromiso se da cuando el empleado siente que es lo correcto o una forma de retribuir algún beneficio que la empresa le haya otorgado, aun cuando este beneficio era deber de la empresa y no un favor que se le hace al empleado.

### **Capítulo III: Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

La hipótesis indica lo que se trata de demostrar con la investigación; Hernández lo define como “explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (Hernández, 2014, p. 104).

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

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

- Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.
- Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.
- Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

#### **3.2. Identificación de Variables**

Esta investigación se basará en el estudio de dos variables:

- Satisfacción Laboral: Es la actitud que tiene el empleado hacia su puesto de trabajo (Robbins, 1988).
- Compromiso organizacional: Se define como el vínculo afectivo que existe entre una organización y un individuo (Morris & Sherman, 1981).

### 3.3. Operacionalización de Variables

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                     |                        |                  |                                                                                           |                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compromiso Organizacional                                                                                                                                                          | Definición conceptual: Es la actitud que tiene el empleado hacia su puesto de trabajo (Robbins, 1988)                               |                        |                  |                                                                                           |                                                                                                                       |
| Definición Operacional                                                                                                                                                             | Dimensiones                                                                                                                         | Ítems                  | Tipo de variable | Escala / Medida                                                                           | Nivel / Rango                                                                                                         |
| Escala aditiva del conjunto de dimensiones.<br>de 73 a 90 muy comprometido<br>de 55 a 72 comprometido<br>de 37 a 54 ligeramente comprometido<br>de 18 a 36 pobremente comprometido | d1CO Compromiso afectivo                                                                                                            | 6, 9, 12, 14, 15, 18   | Ordinal          | 1 muy insatisfecho<br>2 insatisfecho<br>3 indiferente<br>4 satisfecho<br>5 muy satisfecho | >24 fuerte ≤30<br>>18 poco fuerte ≤24<br>>12 poco débil ≤18<br>≥6 débil ≤12                                           |
|                                                                                                                                                                                    | d2CO Compromiso de continuidad                                                                                                      | 1, 3, 4, 5, 16, 17     |                  |                                                                                           |                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                    | d3CO Compromiso normativo                                                                                                           | 2, 7, 8, 10, 11, 13    |                  |                                                                                           |                                                                                                                       |
| Satisfacción Laboral                                                                                                                                                               | Definición conceptual: Se define como el vínculo afectivo que existe entre una organización y un individuo (Morris & Sherman, 1981) |                        |                  |                                                                                           |                                                                                                                       |
| Definición Operacional                                                                                                                                                             | Dimensiones                                                                                                                         | Ítems                  | Tipo de variable | Escala / Medida                                                                           | Nivel / Rango                                                                                                         |
| Escala aditiva del conjunto de dimensiones.<br>de 126 a 161 muy satisfecho<br>de 92 a 126 satisfecho<br>de 57 a 92 algo satisfecho<br>de 23 a 57 poco satisfecho                   | d1SL Satisfacción con la supervisión                                                                                                | 13, 14, 15, 16, 17, 18 | Ordinal          | 1 muy insatisfecho<br>2 bastante insatisfecho<br>3 algo insatisfecho                      | >33 alta satisfacción ≤42<br>>24 moderada satisfacción ≤33<br>>15 poca satisfacción ≤24<br>≥6 mínima satisfacción ≤15 |
|                                                                                                                                                                                    | d2SL Satisfacción con el ambiente físico                                                                                            | 6, 7, 8, 9,10          |                  |                                                                                           | >27 alta satisfacción ≤35<br>>20 moderada satisfacción ≤27                                                            |

|  |                                                  |                   |  |                       |                                        |
|--|--------------------------------------------------|-------------------|--|-----------------------|----------------------------------------|
|  | d3SL Satisfacción con las prestaciones recibidas | 4, 11, 12, 22, 23 |  | 4 indiferente         | >12 poca satisfacción $\leq 20$        |
|  | d4SL Satisfacción intrínseca del trabajo         | 1, 2, 3, 5        |  | 5 algo satisfecho     | $\geq 5$ mínima satisfacción $\leq 12$ |
|  | d5SL Satisfacción con la participación.          | 19, 20, 21        |  | 6 bastante satisfecho | >22 alta satisfacción $\leq 28$        |
|  |                                                  |                   |  | 7 mucho satisfecho    | >16 moderada satisfacción $\leq 22$    |
|  |                                                  |                   |  |                       | >10 poca satisfacción $\leq 16$        |
|  |                                                  |                   |  |                       | $\geq 4$ mínima satisfacción $\leq 10$ |
|  |                                                  |                   |  |                       | >16 alta satisfacción $\leq 21$        |
|  |                                                  |                   |  |                       | >12 moderada satisfacción $\leq 16$    |
|  |                                                  |                   |  |                       | >7 poca satisfacción $\leq 12$         |
|  |                                                  |                   |  |                       | $\geq 3$ mínima satisfacción $\leq 7$  |

## **Capítulo IV: Metodología**

La metodología viene a ser el conjunto de aspectos operativos del proceso de investigación. (Bernal, 2010). A lo largo de este capítulo se explica la metodología que se utilizó en esta investigación.

### **4.1. Métodos de Investigación**

#### **4.1.1. Métodos Generales.**

El método general utilizado en esta investigación es el método científico.

“El método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica.” (Bunge, 1990 como se cito en Bernal, 2010, p. 68).

#### **4.1.2. Métodos Específicos.**

El método científico tiene muchas ramas, debido a la diversidad de escuelas que lo investigaron. En este caso el método específico es el Deductivo al que Bernal, (2010) definió también como método de razonamiento que consiste obtener conclusiones particulares a partir de una conclusión general.

### **4.2. Configuración de la Investigación**

#### **4.2.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque de esta investigación es el cuantitativo, que viene a ser un conjunto de procesos secuenciales y que requieren la comprobación de la hipótesis, a partir de los datos recolectados. (Hernández et al., 2014).

En esta investigación se recolectaron datos de trabajadores de la empresa Makro Supermayorista en la ciudad de Huancayo, las cuales pasaron por un análisis estadístico con los cuales se trata de probar las hipótesis ya planteadas y la vez solucionar el problema también ya planteado.

#### **4.2.2. Tipo de investigación**

Esta investigación pertenece al tipo aplicada, ya que trata de resolver el problema que se presente en la vida productiva de la sociedad de manera objetiva. Lo que quiere decir que se plantearán posibles hipótesis en torno a este problema y el resultado que arroje no es un conocimiento puro, científico sino tecnológico. (Ñaupas et al., 2014)

#### **4.2.3. Nivel de investigación**

Esta investigación pertenece al nivel relacional. De acuerdo con Ñaupas y sus coautores se tendrán que buscar relación entre las variables que intervienen en la investigación. (2014). En este caso se tendrá que realizar procedimientos estadísticos para encontrar las correlaciones y medidas de asociación entre variables.

#### **4.2.4. Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental con un alcance transaccional.

El diseño no experimental es un estudio que evalúa situaciones que ya existen, no es necesario generar alguna. Se deben observar los fenómenos del ambiente sin realizar ninguna manipulación en las variables y se dice que es transaccional o trasversal porque se recolectan los datos de la situación existente en un solo momento. (Hernández et al., 2014)

### **4.3. Población y Muestra**

#### **4.3.1. Población.**

La población viene a ser el total de individuos o instituciones a las cuales se les realiza la investigación. (Ñaupas et al., 2014)

En este caso la población con la que se trabaja es de 102 trabajadores de la empresa Makro Supermayorista de la ciudad de Huancayo.

#### **4.3.2. Muestra.**

Es un subgrupo de la población con la que se va a trabajar y de la cual se va a obtener la información. (Bernal, 2010)

#### **4.3.2.1. Unidad de análisis.**

La unidad de análisis viene a ser el objeto o elemento de estudio, puede ser una persona, institución, empresa, grupo, etc. (Bernal, 2010). En esta investigación la unidad de análisis viene a ser el personal que labora en la empresa Makro Supermayorista

#### **4.3.2.2. Tamaño de la muestra.**

Es la cantidad que va a resultar de la selección que se realizara de acuerdo con el tipo de muestra. En este caso la muestra es de 81 trabajadores

#### **4.3.2.3. Selección de la muestra.**

La selección que se usó en este estudio es probabilística aleatoria.

Significa que del subgrupo de la población todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. (Hernández et al., 2014)

### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos en este estudio se utilizó la técnica de encuesta escrita. Hernández define a la encuesta como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández, 2014, p. 217).

Por otro lado Bernal (2010) manifestó que las encuestas han sido muy usadas durante años, en los últimos tiempos ha perdido credibilidad por el sesgo de los encuestados, pero aun así sigue siendo una técnica muy popular.

Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de José L. Meliá y José M. Peiró (1998) y para medir el Compromiso Organizacional se usó el cuestionario Escala Compromiso Organizacional (Natalie J. Allen y John P. Meyer (1991).

#### **4.4.1. Confiabilidad**

La confiabilidad, viene a ser la consistencia de los puntajes obtenidos de los instrumentos usados para la investigación. (Bernal, 2010)

Para medir la confiabilidad del instrumento, se utilizó el método Alfa De Cronbach. Para que la confiabilidad del instrumento sea aceptable debe arrojar valores por encima de 0.7 (Celina & Campos, 2005)

En este capítulo se presentan los resultados generales de cada variable. la variable compromiso Organizacional cuenta con un puntaje de 0.904 (véase tabla 4), y la variable Satisfacción Laboral cuenta con un puntaje de 0.951 (véase tabla 5), lo que en ambos casos indica que el nivel de confiabilidad del instrumento usado es muy bueno.

Para ver los resultados de cada dimensión de acuerdo con las variables, véase el Apéndice B, donde se exponen los resultados de modo individual.

Tabla 4.

*Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional.*

| Dimensión                 | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------------|------------------|----------------|
| Compromiso afectivo       | .664             | 6              |
| Compromiso de continuidad | .806             | 6              |
| Compromiso normativo      | .772             | 6              |
| Total                     | .904             | 18             |

Tabla 5

*Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral*

| Dimensión                                   | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------------------------------|------------------|----------------|
| Satisfacción con la supervisión             | .854             | 6              |
| Satisfacción con el ambiente físico         | .858             | 5              |
| Satisfacción con las prestaciones recibidas | .727             | 5              |
| Satisfacción intrínseca del trabajo         | .876             | 4              |
| Satisfacción con la participación.          | .909             | 3              |
| Total                                       | .951             | 23             |



#### 4.4.2. Validez.

Se puede decir que el instrumento es válido, si logra medir la variable en cuestión. Indicará el grado en que se puede inferir conclusiones extraídas de los resultados que se obtuvieron al utilizar el instrumento. (Bernal, 2010).

Para confirmar la validez del instrumento usado en esta investigación se realizó el test de Kaiser Mayer Olkin y al test de Estabilidad de Bartlett presentados en las tablas 6 y 7 respectivamente, en ellas se puede comprobar que los valores arrojados son los adecuados; por lo que se concluye que el instrumento usado si es válido.

Tabla 6

##### *Prueba de KMO y Bartlett de compromiso organizacional*

|                                                     |                     |         |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | .767    |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 513.870 |
|                                                     | Gl                  | 153     |
|                                                     | Sig.                | .000    |

Tabla 7

##### *Prueba de KMO y Bartlett de satisfacción laboral.*

|                                                     |                     |         |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | .776    |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 948.364 |
|                                                     | Gl                  | 253     |
|                                                     | Sig.                | .000    |

#### 4.5. Proceso de recolección de datos

En este proceso se utilizó la observación participante ya que el investigador obtiene información pasando tiempo en el campo de estudio para ser partícipe de primera mano de la situación general para que pueda tener una mejor perspectiva del estudio. (Bernal, 2010)

Primero se coordinó una visita con el área de recursos humanos de la empresa Makro Supermayorista de la ciudad de Huancayo, para poder realizar una encuesta a sus trabajadores.

Llegado el día se realizó una reunión rápida por grupos, debido al COVID 19 no se pudo hacer una reunión general, y se les explico cómo debían responder las encuestas, así como también se les recalco que los cuestionarios eran totalmente anónimos por lo que podían tomarse la libertad de contestar con la verdad.

#### **4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis**

En este capítulo se detallará el análisis de datos en sus dos formas: descriptivo e inferencial, así como también se explicará cómo se llevará a cabo la prueba de hipótesis.

##### **4.6.1. Análisis Descriptivo.**

Consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no, y se generan debates con la teoría ya existente. (Bernal, 2010, p. 220)

Se realizó la encuesta escrita a 81 trabajadores de las cuales se obtuvo información, la cual fue analizada y procesada a través del programa Microsoft Excel 2019, para a luego ser plasmada en tablas usando funciones estadísticas propias de dicho programa. Al final se explican los resultados con los cuales se buscó una relación entre las variables de la investigación.

##### **4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.**

Para el análisis inferencial se deben usar modelos matemáticos, para estimar parámetros y se basa en la distribución muestral (Ñaupas et al., 2014).

Lo que quiere decir que el resultado de la muestra se tendrá que aplicar a toda la población.

##### **4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.**

Se procede a realizar la contrastación de la hipótesis tanto general como específica. Posteriormente se establecerán las hipótesis nulas y alternas, luego se someterá a la prueba  $\chi^2$

de Pearson para de acuerdo con los resultados ver cuál de las hipótesis se aceptará. (Lind et al., 2012)

Para procesar estos datos se usó el programa JASP que “es un proyecto de código abierto respaldado por la Universidad de Ámsterdam, tiene una interfaz intuitiva que fue diseñada pensando en el usuario ofrece procedimientos de análisis estándar tanto en su forma clásica como bayesiana.” (JASP, 2021, párr. 3-5)

## Capítulo V: Resultados

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos luego de procesar los datos con el instrumento escogido, así como también se muestra al detalle la contrastación de las hipótesis, propuestas en el capítulo III, tanto general como específico.

### 5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para esta investigación se elaboraron encuestas escritas y se aplicaron a 81 trabajadores de la empresa Makro Supermayorista en la ciudad de Huancayo, se basó en las variables como en sus dimensiones y en buscar una relación entre ellas y así se logró determinar el objetivo ya planteado.

Del total de encuestados según su sexo, se muestran a continuación en la tabla 8 las frecuencias, donde se puede observar que la mayoría de los trabajadores son de género masculino y el ítem perdido figura en 0%.

Tabla 8.

#### *Frecuencias por género*

| Sexo      | $f^{\circ}$ | %      |
|-----------|-------------|--------|
| Masculino | 47          | 58.025 |
| Femenino  | 34          | 41.975 |
| Perdidos  | 0           | 0      |
| Total     | 81          | 100    |

Según la antigüedad laboral del total de encuestados se puede ver en la tabla 9 que los trabajadores relativamente nuevos o que tienen menos de un año son una minoría con el 22 %, los demás tienen antigüedad media entre 1 y 3 años que son aproximadamente la mitad del total (53%) y el resto tienen una antigüedad de más de 3 años (24%) por lo que se puede deducir que la empresa brinda estabilidad laboral a sus trabajadores. En este ítem todos contestaron por que los datos perdidos son 0.

Tabla 9.

*Frecuencia por Antigüedad Laboral*

| Antigüedad       | $f^{\circ}$ | %      |
|------------------|-------------|--------|
| menos de un año  | 18          | 22.222 |
| entre 1 y 2 años | 23          | 28.395 |
| entre 2 y 3 años | 20          | 24.691 |
| entre 3 y 4 años | 12          | 14.815 |
| más de 4 años    | 8           | 9.877  |
| perdidos         | 0           | 0      |
| Total            | 81          | 100    |

Frecuencia de trabajadores según los estudios que tienen, se puede observar en la tabla 10 que la mayoría han cursado el nivel superior ya sea técnico o universitario (53%), le siguen trabajadores que están en curso de estudiar o que lo dejaron por algún motivo de fuerza mayor (29%) por último solo una minoría se quedó con estudios secundarios; todos los encuestados respondieron por lo que no se tienen datos perdidos.

Tabla 10.

*Frecuencia por Nivel de Estudio Alcanzado*

| Estudios                 | $f^{\circ}$ | %      |
|--------------------------|-------------|--------|
| secundaria completa      | 14          | 17.284 |
| técnico                  | 25          | 30.864 |
| universitario incompleto | 24          | 29.63  |
| egresado universitario   | 5           | 6.173  |
| bachiller                | 8           | 9.877  |
| titulado                 | 5           | 6.173  |
| perdidos                 | 0           | 0      |
| Total                    | 81          | 100    |

La frecuencia según área de trabajo se muestra en la tabla 11 que una minoría se encarga del área administrativa (6%), y las otras áreas que tiene mayor cantidad de trabajadores es el

de abastecimiento (33%) y el área de caja (24%). En este ítem nadie quedo sin responder por lo que datos perdidos están en 0.

*Tabla 11.*

*Frecuencia por Área de Trabajo*

| Área de Trabajo | f° | %      |
|-----------------|----|--------|
| administración  | 3  | 3.704  |
| RR.HH           | 2  | 2.469  |
| seguridad       | 7  | 8.642  |
| caja            | 20 | 24.691 |
| clientes        | 9  | 11.111 |
| mantenimiento   | 1  | 1.235  |
| logística       | 12 | 14.815 |
| non food        | 5  | 6.173  |
| dry food        | 13 | 16.049 |
| fresh food      | 9  | 11.111 |
| perdidos        | 0  | 0      |
| Total           | 81 | 100    |

## 5.2. Presentación de Resultados

### 5.2.1. Resultados de variable compromiso organizacional

*Tabla 12.*

*Estadística Descriptiva de Compromiso Organizacional*

|          | d1CO | d2CO | d3CO |
|----------|------|------|------|
| válido   | 81   | 81   | 81   |
| perdidos | 0    | 0    | 0    |
| mediana  | 4    | 4    | 4    |
| moda     | 4    | 4    | 4    |
| mínimo   | 2    | 2    | 2    |
| máximo   | 4    | 4    | 4    |

La tabla 12 presenta los estadísticos descriptivos vistos como variable, en ella se observa que los cálculos generales han sido trabajados con la totalidad de casos de 81 colaboradores de la empresa para las tres dimensiones.

De acuerdo con la tabla 13 el 98.77% afirma estar entre comprometido y muy comprometido con la organización; este panorama resulta ser alentador ya que, a pesar de haber tenido una experiencia cambiante y complicada por condiciones de emergencia sanitaria, el personal muestra un gran nivel de compromiso con la organización y su desarrollo.

Tabla 13.

*Frecuencia de variable Compromiso Organizacional*

| Variable Compromiso Organizacional | <i>f</i> <sup>o</sup> | %      | % válido | % acumulado |
|------------------------------------|-----------------------|--------|----------|-------------|
| ligeramente comprometido           | 1                     | 1.235  | 1.235    | 1.235       |
| comprometido                       | 15                    | 18.519 | 18.519   | 19.753      |
| muy comprometido                   | 65                    | 80.247 | 80.247   | 100         |
| perdidos                           | 0                     | 0      |          |             |
| Total                              | 81                    | 100    |          |             |

**5.2.1.1. Compromiso Afectivo**

Como se puede observar en la tabla 14, el nivel de compromiso afectivo de parte del personal está entre el nivel poco fuerte y fuerte lo que quiere decir que el mayor porcentaje (98.77%) se siente feliz, identificado y posee un sentimiento de pertenencia con la empresa.

Tabla 14.

*Frecuencia de dimensión Compromiso afectivo*

| d1CO        | <i>f</i> <sup>o</sup> | %      | % válido | % acumulado |
|-------------|-----------------------|--------|----------|-------------|
| poco débil  | 1                     | 1.235  | 1.235    | 1.235       |
| poco fuerte | 19                    | 23.457 | 23.457   | 24.691      |
| fuerte      | 61                    | 75.309 | 75.309   | 100         |
| perdidos    | 0                     | 0      |          |             |
| Total       | 81                    | 100    |          |             |

### 5.2.1.2. Compromiso de continuidad

En la tabla 15 se aprecian los resultados del nivel de compromiso de continuidad, que son positivamente altos (91.35%), lo que quiere decir que para la mayoría de los trabajadores renunciar no está como una opción que tomarían en este momento, a esto se le añade que en su mayoría los colaboradores poseen una antigüedad de más de 2 años seguidos en la empresa, lo que da un enfoque positivo de esta dimensión del compromiso organizacional.

Tabla 15.

*Frecuencia de dimensión Compromiso de Continuidad*

| d2CO        | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-------------|----|--------|----------|-------------|
| poco débil  | 7  | 8.642  | 8.642    | 8.642       |
| poco fuerte | 19 | 23.457 | 23.457   | 32.099      |
| fuerte      | 55 | 67.901 | 67.901   | 100         |
| perdidos    | 0  | 0      |          |             |
| Total       | 81 | 100    |          |             |

### 5.2.1.3. Compromiso Normativo

De acuerdo con los resultados que presenta la tabla 16 de la medición del nivel de compromiso normativo se ve que el 96.30% sienten un compromiso entre poco fuerte y fuerte con la empresa, lo que quiere decir que no se sienten capaces de renunciar y dejar a su organización ya que sienten una responsabilidad para con ella.

Tabla 16.

*Frecuencia de dimensión Compromiso Normativo*

| d3CO        | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-------------|----|--------|----------|-------------|
| poco débil  | 3  | 3.704  | 3.704    | 3.704       |
| poco fuerte | 10 | 12.346 | 12.346   | 16.049      |
| fuerte      | 68 | 83.951 | 83.951   | 100         |
| perdidos    | 0  | 0      |          |             |
| Total       | 81 | 100    |          |             |



### 5.2.2. Resultados de la variable satisfacción laboral

La tabla 17 presenta los estadísticos descriptivos vistos como variable, en ella se observa que los cálculos generales han sido trabajados con la totalidad de casos de 81 colaboradores de la empresa para las cinco dimensiones que posee y de las cuales se respondieron todas las preguntas en su totalidad por lo que los datos perdidos es 0.

Por otro lado, en la tabla 18 se observa que el 93.83% afirma estar satisfecho y muy satisfecho en su trabajo; este panorama resulta ser alentador ya que, a pesar de haber tenido una experiencia cambiante y complicada por condiciones de emergencia sanitaria, el personal muestra un gran nivel satisfacción en la organización.

Tabla 17.

#### *Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral*

|          | d1SL | d2SL | d3SL | d4SL | d5SL |
|----------|------|------|------|------|------|
| válido   | 81   | 81   | 81   | 81   | 81   |
| perdidos | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| mediana  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| moda     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| mínimo   | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    |
| máximo   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

Tabla 18.

#### *Frecuencia de variable Satisfacción Laboral*

| Variable Satisfacción Laboral | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-------------------------------|----|--------|----------|-------------|
| algo satisfecho               | 5  | 6.173  | 6.173    | 6.173       |
| satisfecho                    | 21 | 25.926 | 25.926   | 32.099      |
| muy satisfecho                | 55 | 67.901 | 67.901   | 100         |
| perdidos                      | 0  | 0      |          |             |
| Total                         | 81 | 100    |          |             |

### 5.2.2.1. Satisfacción con la supervisión

A continuación, en la tabla 19 se exponen los resultados de la satisfacción que tiene el personal con la supervisión; se ve que es una mayoría la que se siente apoyada, tratada con igualdad y en buena relación con sus supervisores

Tabla 19.

#### *Frecuencia de dimensión Satisfacción con la Supervisión*

| d1SL                  | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-----------------------|----|--------|----------|-------------|
| poca satisfacción     | 6  | 7.407  | 7.407    | 7.407       |
| moderada satisfacción | 27 | 33.333 | 33.333   | 40.741      |
| alta satisfacción     | 48 | 59.259 | 59.259   | 100         |
| perdidos              | 0  | 0      |          |             |
| Total                 | 81 | 100    |          |             |

### 5.2.2.2. Satisfacción con el ambiente físico

En el caso de la satisfacción de esta dimensión se ve que solo un aproximado del 6% se encuentra insatisfecho con su ambiente de trabajo, como se observa en la tabla 20 los demás se encuentran a gusto con las condiciones de su área de trabajo ya sea iluminación, ventilación, higiene, etc.

Tabla 20.

#### *Frecuencia de dimensión Satisfacción con el ambiente físico*

| d2SL                  | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-----------------------|----|--------|----------|-------------|
| mínima satisfacción   | 1  | 1.235  | 1.235    | 1.235       |
| poca satisfacción     | 4  | 4.938  | 4.938    | 6.173       |
| moderada satisfacción | 18 | 22.222 | 22.222   | 28.395      |
| alta satisfacción     | 58 | 71.605 | 71.605   | 100         |
| perdidos              | 0  | 0      |          |             |
| Total                 | 81 | 100    |          |             |

### 5.2.2.3. Satisfacción con las prestaciones recibidas

En los resultados presentados en la tabla 21 se observa que la apreciación de los trabajadores para con esta dimensión va en su mayoría desde moderada satisfacción hasta una alta satisfacción, lo que muestra que los trabajadores sienten que la empresa los remunera justamente, con los beneficios que todo trabajador merece y con puntualidad.

Tabla 21

*Frecuencia de dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas*

| d3SL                  | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-----------------------|----|--------|----------|-------------|
| poca satisfacción     | 5  | 6.173  | 6.173    | 6.173       |
| moderada satisfacción | 24 | 29.63  | 29.63    | 35.802      |
| alta satisfacción     | 52 | 64.198 | 64.198   | 100         |
| perdidos              | 0  | 0      |          |             |
| Total                 | 81 | 100    |          |             |

### 5.2.2.4. Satisfacción intrínseca del trabajo

En esta dimensión los resultados que se puede ver en la tabla 22 explica que los trabajadores en su mayoría sienten que la empresa se interesa en darles oportunidades de realizar lo que les gusta y en lo que son buenos para que puedan sentirse a gusto realizando sus labores.

Tabla 22.

*Frecuencia de dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo*

| d4SL                  | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-----------------------|----|--------|----------|-------------|
| mínima satisfacción   | 1  | 1.235  | 1.235    | 1.235       |
| poca satisfacción     | 5  | 6.173  | 6.173    | 7.407       |
| moderada satisfacción | 26 | 32.099 | 32.099   | 39.506      |
| alta satisfacción     | 49 | 60.494 | 60.494   | 100         |
| perdidos              | 0  | 0      |          |             |
| Total                 | 81 | 100    |          |             |

### 5.2.2.5. Satisfacción con la participación

En este caso el nivel de satisfacción para con esta dimensión es positivamente alta ya que más de la mitad de los colaboradores sienten que la empresa les permite participar activamente ya sea en su área, así como en las decisiones de grupo.

Tabla 23.

Frecuencia de dimensión Satisfacción con la participación

| d5SL                  | f° | %      | % válido | % acumulado |
|-----------------------|----|--------|----------|-------------|
| mínima satisfacción   | 1  | 1.235  | 1.235    | 1.235       |
| poca satisfacción     | 5  | 6.173  | 6.173    | 7.407       |
| moderada satisfacción | 28 | 34.568 | 34.568   | 41.975      |
| alta satisfacción     | 47 | 58.025 | 58.025   | 100         |
| perdidos              | 0  | 0      |          |             |
| Total                 | 81 | 100    |          |             |

## 5.3. Contrastación de Hipótesis

### 5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:

La hipótesis General (HG) afirma: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo. A fin de comprobar tal postulado, se organizan en hipótesis nula y alterna.

- H0: No existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.
- H1: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la tabla 24 presenta la agrupación o baremo entre compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral.

Tabla 24.

*Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral*

| CO           |              | SL              |            |                | Total     |
|--------------|--------------|-----------------|------------|----------------|-----------|
|              |              | algo satisfecho | satisfecho | muy satisfecho |           |
| ligeramente  | Count        | 1               | 0          | 0              | 1         |
| comprometido | % within row | 100.000 %       | 0.000 %    | 0.000 %        | 100.000 % |
| comprometido | Count        | 2               | 8          | 5              | 15        |
|              | % within row | 13.333 %        | 53.333 %   | 33.333 %       | 100.000 % |
| muy          | Count        | 2               | 13         | 50             | 65        |
| comprometido | % within row | 3.077 %         | 20.000 %   | 76.923 %       | 100.000 % |
| Total        | Count        | 5               | 21         | 55             | 81        |
|              | % within row | 6.173 %         | 25.926 %   | 67.901 %       | 100.000 % |

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de  $\alpha = .05$ ; (Lind et al., 2012); luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba  $\chi^2$  de Pearson (Lind et al., 2012), con 9 grados de libertad [GL =  $(4-1) * (4-1) = 9$ ]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor  $\chi^2$  crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el  $\chi^2$  de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula  $H_0$ ; mientras que, si el  $\chi^2$  de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna  $H_0$ , aceptándose por lo tanto, la  $H_1$ . La tabla 25 pone en evidencia el resultado de la prueba  $\chi^2$  de Pearson para la hipótesis general planteada.

Tabla 25.

*Prueba del Chi cuadrado*

|       | Value  | df | p      |
|-------|--------|----|--------|
| $X^2$ | 26.101 | 4  | < .001 |
| N     | 81     |    |        |

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- $\chi^2$  de Pearson = 26.101
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Esto significa que la  $H_0$  sometida a prueba cae en la zona de rechazo, según muestra la Figura 3, procediéndose a aceptar la  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que al 95% de confianza que: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

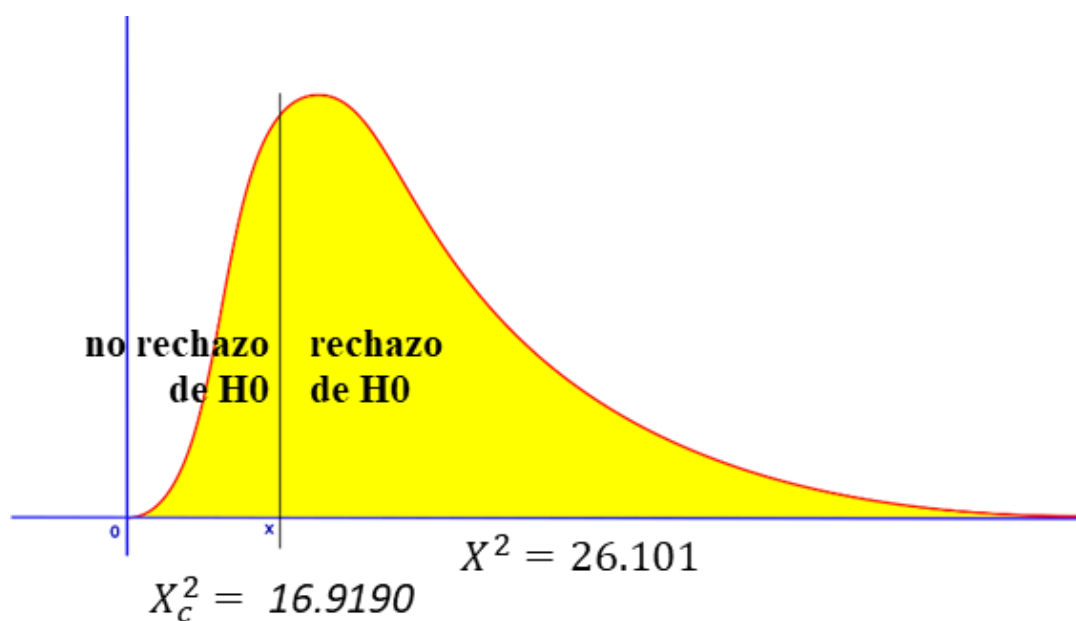


Figura 3. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General

Luego de demostrarse la relación directa que existe entre las variables en estudio, se establece la fuerza con la que se presenta esta relación, para ello, se recurre al indicador Gamma, mostrado en la tabla 26, equivalente a .737, con lo que puede afirmarse que la fuerza de relación entre compromiso organizacional a y la satisfacción laboral es fuerte

Tabla 26.

Gamma Ordinal de Hipótesis General

|       |                | 95% Confidence Intervals |       |
|-------|----------------|--------------------------|-------|
| Gamma | Standard Error | Lower                    | Upper |
| 0.737 | 0.123          | 0.496                    | 0.979 |

### 5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas:

#### 5.3.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1 ( $H_{0e1}$ )

La hipótesis específica 1 (H1) afirma: Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo. A fin de comprobar tal postulado, se organizan en hipótesis nula y alterna.

- $H_0$ : No Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo
- $H_1$ : Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la tabla 27 presenta la agrupación o baremo entre compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral.

Tabla 27.

*Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral*

|            |              | d1CO       |             |          |           |
|------------|--------------|------------|-------------|----------|-----------|
| SL         |              | poco débil | poco fuerte | Fuerte   | Total     |
| algo       | Count        | 1          | 2           | 2        | 5         |
| satisfecho | % within row | 20.000 %   | 40.000 %    | 40.000 % | 100.000 % |
| satisfecho | Count        | 0          | 8           | 13       | 21        |
|            | % within row | 0.000 %    | 38.095 %    | 61.905 % | 100.000 % |
| muy        | Count        | 0          | 9           | 46       | 55        |
| satisfecho | % within row | 0.000 %    | 16.364 %    | 83.636 % | 100.000 % |
| Total      | Count        | 1          | 19          | 61       | 81        |
|            | % within row | 1.235 %    | 23.457 %    | 75.309 % | 100.000 % |

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de  $\alpha = .05$ ; (Lind et al., 2012) luego se determina el estadístico de prueba, para el

caso, resulta ser la prueba  $\chi^2$  de Pearson (Lind et al., 2012) con 9 grados de libertad [GL = (4-1) \* (4-1) = 4]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor  $\chi^2$  crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el  $\chi^2$  de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H0; mientras que, si el  $\chi^2$  de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H0, aceptándose por lo tanto, la H1. La tabla 28 pone en evidencia el resultado de la prueba  $\chi^2$  de Pearson para la primera hipótesis planteada.

Tabla 28.

*Prueba del Chi cuadrado H1*

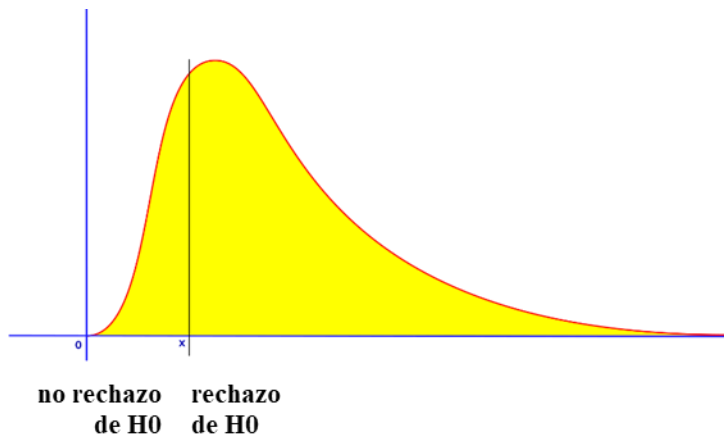
|                | Value  | df | p      |
|----------------|--------|----|--------|
| X <sup>2</sup> | 20.717 | 4  | < .001 |
| N              | 81     |    |        |

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- $\chi^2$  de Pearson = 20.717
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Esto significa que la H0 sometida a prueba cae en la zona de rechazo, según muestra la Figura 4, procediéndose a aceptar la H1. Por lo tanto, se puede afirmar que al 95% de confianza que: Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.





$$X^2_c = 16.9190 \quad X^2 = 20.717$$

Figura 4. Distribución Chi Cuadrado H1

Luego de demostrarse la relación directa que existe entre las dimensiones en estudio, se establece la fuerza con la que se presenta esta relación, para ello, se recurre al indicador Gamma, mostrado en la tabla 29, equivalente a .576, con lo que puede afirmarse que la fuerza de relación entre compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral no es muy fuerte.

Tabla 29.

*Gamma Ordinal H1*

| 95% Confidence Intervals |                |       |       |
|--------------------------|----------------|-------|-------|
| Gamma                    | Standard Error | Lower | Upper |
| 0.576                    | 0.166          | 0.251 | 0.902 |

### 5.3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2 ( $H_{0e2}$ )

La hipótesis específica 2 (H2) afirma: Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo. A fin de comprobar tal postulado, se organizan en hipótesis nula y alterna.

- H0: No Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.
- H1: Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la tabla 30 presenta la agrupación o baremo entre compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral.

Tabla 30.

*Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral*

|            |              | d2CO       |             |          |           |
|------------|--------------|------------|-------------|----------|-----------|
| SL         |              | poco débil | poco fuerte | fuerte   | Total     |
| algo       | Count        | 2          | 2           | 1        | 5         |
| satisfecho | % within row | 40.000 %   | 40.000 %    | 20.000 % | 100.000 % |
| satisfecho | Count        | 1          | 7           | 13       | 21        |
|            | % within row | 4.762 %    | 33.333 %    | 61.905 % | 100.000 % |
| muy        | Count        | 4          | 10          | 41       | 55        |
| satisfecho | % within row | 7.273 %    | 18.182 %    | 74.545 % | 100.000 % |
| Total      | Count        | 7          | 19          | 55       | 81        |
|            | % within row | 8.642 %    | 23.457 %    | 67.901 % | 100.000 % |

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de  $\alpha = .05$ ; (Lind et al., 2012) luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba  $\chi^2$  de Pearson (Lind et al., 2012) con 9 grados de libertad  $[GL = (4-1) * (4-1) = 4]$ ; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor  $\chi^2$  crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el  $\chi^2$  de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula H0; mientras que, si el  $\chi^2$  de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna H0, aceptándose

por lo tanto, la H1. La tabla 31 pone en evidencia el resultado de la prueba  $\chi^2$  de Pearson para la segunda hipótesis planteada.

Tabla 31.

*Prueba del Chi cuadrado H2*

|       | Value  | df | p     |
|-------|--------|----|-------|
| $X^2$ | 10.442 | 4  | 0.034 |
| N     | 81     |    |       |

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- $\chi^2$  de Pearson = 10.442
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Esto significa que la H0 sometida a prueba y aceptada, según muestra la Figura 5, procediéndose a rechazar la H1. Por lo tanto, se puede afirmar que al 95% de confianza que: No existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo

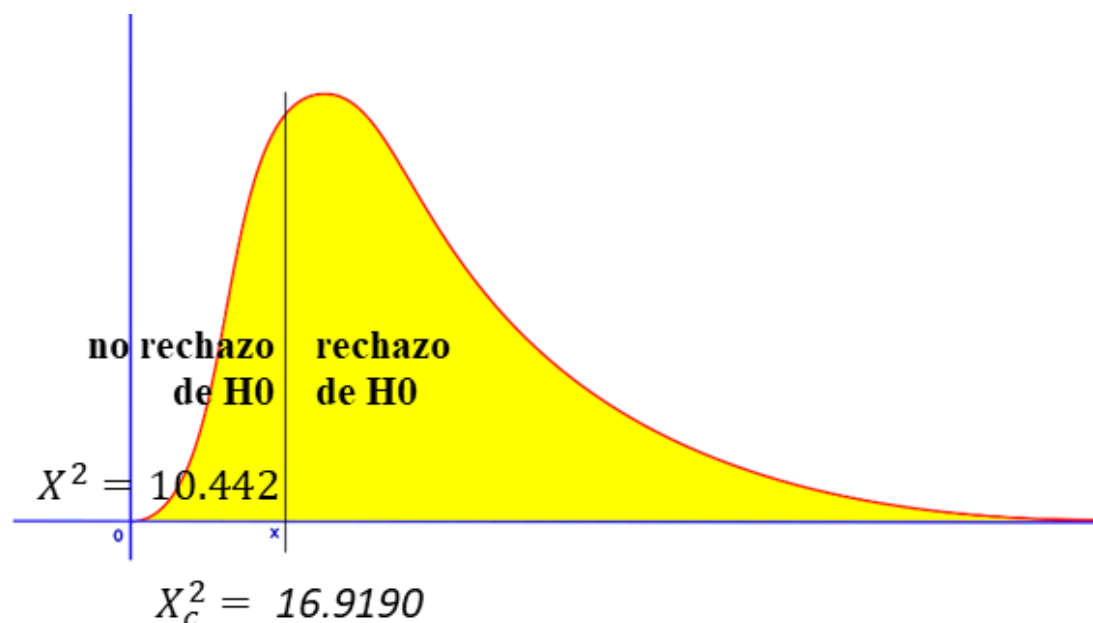


Figura 5. Distribución Chi Cuadrado H2

Luego de demostrarse que no existe relación directa entre las dimensiones en estudio, se establece la fuerza con la que se presenta esta relación, para ello, se recurre al indicador Gamma, mostrado en la tabla 32, equivalente a .417, con lo que puede afirmarse que la fuerza de relación entre compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral es muy débil.

Tabla 32.

*Gamma Ordinal H2*

|       |                | 95% Confidence Intervals |       |
|-------|----------------|--------------------------|-------|
| Gamma | Standard Error | Lower                    | Upper |
| 0.417 | 0.179          | 0.066                    | 0.767 |

### **5.3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3 ( $H_{0e3}$ )**

La hipótesis específica 3 (H3) afirma: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo. A fin de comprobar tal postulado, se organizan en hipótesis nula y alterna.

- $H_0$ : No Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo
- $H_1$ : Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.

Previo a la comprobación de la hipótesis, la tabla 33 presenta la agrupación o baremo entre compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral.

Tabla 33.

*Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral*

|                 |              | d3CO       |             |          |           |
|-----------------|--------------|------------|-------------|----------|-----------|
| SL              |              | poco débil | poco fuerte | Fuerte   | Total     |
| algo satisfecho | Count        | 1          | 2           | 2        | 5         |
|                 | % within row | 20.000 %   | 40.000 %    | 40.000 % | 100.000 % |
| satisfecho      | Count        | 0          | 7           | 14       | 21        |
|                 | % within row | 0.000 %    | 33.333 %    | 66.667 % | 100.000 % |
| muy satisfecho  | Count        | 2          | 1           | 52       | 55        |
|                 | % within row | 3.636 %    | 1.818 %     | 94.545 % | 100.000 % |
| Total           | Count        | 3          | 10          | 68       | 81        |
|                 | % within row | 3.704 %    | 12.346 %    | 83.951 % | 100.000 % |

El procedimiento de comprobación de la hipótesis, requiere establecer un valor de significancia de  $\alpha = .05$ ; (Lind et al., 2012) luego se determina el estadístico de prueba, para el caso, resulta ser la prueba  $\chi^2$  de Pearson (Lind et al., 2012) con 9 grados de libertad [GL = (4-1) \* (4-1) = 4]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor  $\chi^2$  crítico) teniendo como resultado 16.9190, con este valor se estableció la regla de decisión la cual afirma que si el  $\chi^2$  de Pearson es mayor al valor crítico calculado se rechazará la hipótesis nula  $H_0$ ; mientras que, si el  $\chi^2$  de Pearson es menor al valor crítico calculado, no se rechazará la hipótesis alterna  $H_0$ , aceptándose por lo tanto, la  $H_1$ . La tabla 34 pone en evidencia el resultado de la prueba  $\chi^2$  de Pearson para la tercera hipótesis planteada.

Tabla 34.

*Prueba del Chi cuadrado*

|                | Value  | df | p      |
|----------------|--------|----|--------|
| X <sup>2</sup> | 22.524 | 4  | < .001 |
| N              | 81     |    |        |

Hallado el valor crítico calculado, se procede a tomar la decisión final de la hipótesis:

- $\chi^2$  de Pearson = 22.524

- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Esto significa que la  $H_0$  sometida a prueba cae en la zona de rechazo, según muestra la Figura 6, procediéndose a aceptar la  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que al 95% de confianza que: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo

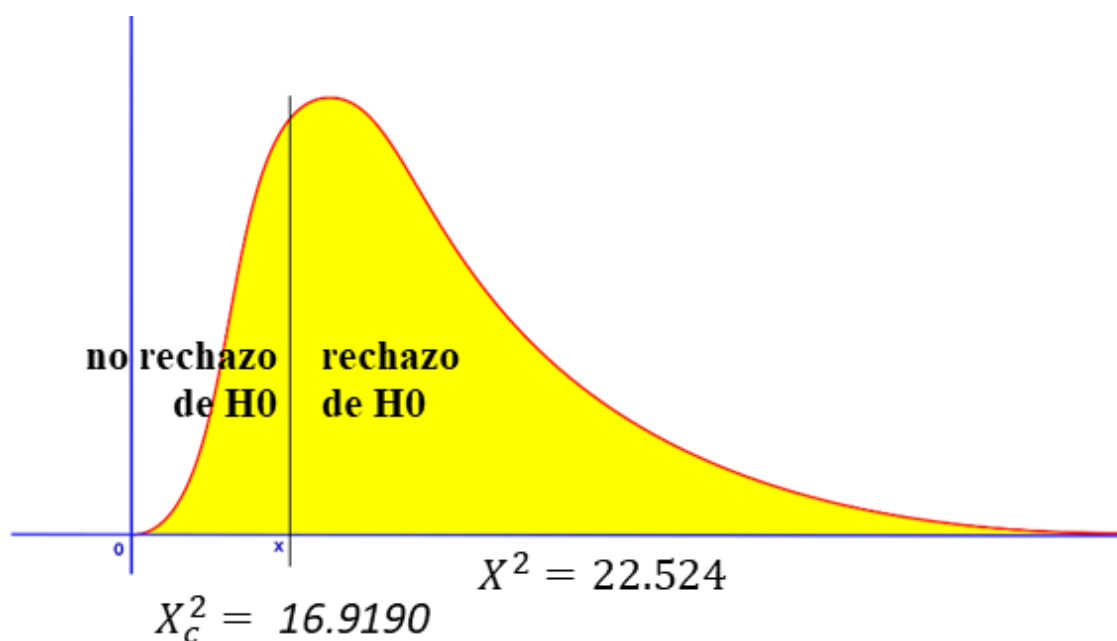


Figura 6. Distribución Chi Cuadrado H3

Luego de demostrarse la relación directa que existe entre las dimensiones en estudio, se establece la fuerza con la que se presenta esta relación, para ello, se recurre al indicador Gamma, mostrado en la tabla 35, equivalente a 754, con lo que puede afirmarse que la fuerza de relación entre compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral es fuerte.

Tabla 35.

Gamma Ordinal H3

| 95% Confidence Intervals |                |       |       |
|--------------------------|----------------|-------|-------|
| Gamma                    | Standard Error | Lower | Upper |
| 0.754                    | 0.126          | 0.506 | 1     |

#### 5.4. Discusión de Resultados

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo buscar la relación que existe entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral; luego de someter a la muestra a evaluaciones para medir su grado de compromiso y satisfacción laboral se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre ambas variables, concordando así con la investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima presentada por Pérez, (2018) quien también encontró que la relación es directa y proporcional lo que significa que un colaborador comprometido es un colaborador satisfecho y so puede influir de forma positiva o negativa con su desempeño laboral.

Con este trabajo de investigación se pretende identificar los puntos débiles que influyen en el buen desarrollo de las variables; al igual que Seminario (2017), se puede inferir que un colaborador satisfecho tendrá un buen nivel de Compromiso de Continuidad lo que conllevara a que la rotación de personal sea menor; este punto es bueno ya que la empresa evitaría tener que contratar personal nuevo con mucha frecuencia y tener que empezar de nuevo cada vez que se tenga que capacitar y adaptar a un nuevo colaborador a su área de trabajo, lo que hará que la empresa sea más productiva.

Para comprobar si las hipótesis (general y específica), se cumplían se aplicó el coeficiente de Pearson al igual que en el trabajo de investigación de Nieto (2017), demostrando que ambas variables cuentan con un nivel de correlación significativa de  $r= 0,60$ ,  $p> 0.01$ , con lo que se demuestra la relación positiva que existe entre las variables.

Por otro lado este trabajo coincide con la investigación: Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral, En Un Grupo De Docentes De Una Universidad Del Sector Educativo En Lima, de Buitrón (2020), ya que ambas concluyen en que si el colaborador está comprometido y satisfecho, será más productivo y eficiente, en ambos casos se busca potenciar

y promover el bienestar de colaborador con estrategias que lo hagan sentir importante y parte activa de la empresa u organización ya que así se reforzara su grado de compromiso hacia la misma. Se llegó a estas conclusiones luego de medir las variables con los mismos instrumentos: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) y Escala Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991).



## **Conclusiones**

1. Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Makro Supermayorita S.A con sede en la ciudad de Huancayo.

2. Existe relación directa entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral de los colaboradores. En la empresa los colaboradores se sienten parte de una familia y tienen un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización; por que la empresa realiza actividades que integran a la familia del colaborador, como; “Bienvenido al recién nacido” que consiste en dar un pack de productos para sus primeros 50 días de nacido. “Celebración de fechas especiales”; “Fiestas navideñas”; “Semana de la Salud”; así mismo las supervisiones tienen un enfoque de liderazgo orientado al bienestar del colaborador.

3. No existe relación directa entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral de los colaboradores. Los colaboradores perciben que existe una relación entre su esfuerzo y la recompensa que reciben y continúan en la organización por deseo más que por necesidad; por que la empresa ofrece la oportunidad de crecimiento profesional; brinda capacitaciones constantes que les permite desarrollar habilidades blandas y técnicas; y dentro de la organización se maneja una comunicación horizontal.

4. Existe relación directa entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores. La empresa cumple con las obligaciones laborales establecidos por ley; ofrece el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR); entrega de bonos y comisiones; los pagos son puntuales y cumplen con la entrega de documentos laborales que corresponden.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda que la empresa fomente una cultura enfocada al bienestar del colaborador, basándose en las variables de la satisfacción laboral y compromiso organizacional, lo cual permitirá aumentar la productividad y mejorar el rendimiento de estos en favor del cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2. El presente estudio se usará como base para desarrollar programas, actividades y estrategias enfocadas a aumentar la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa.

3. La investigación servirá como ventana para realizar futuras investigaciones que permitirá a las empresas conocer y realizar evaluaciones sobre las variables mencionadas, donde cada empresa aplicará la información de acuerdo con su cultura organizacional y sus necesidades en favor de su desarrollo.

4. La empresa debe analizar los factores con resultado bajo y realizar planes de acción con el objetivo de mejorar y buscar la excelencia en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores.

## Referencias

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed). Pearson Education.
- Buitrón Cortez, K. M. (2020). Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral, En Un Grupo De Docentes De Una Universidad Del Sector Educativo En Lima. In *USMP*.  
[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)
- Celina, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580.  
<http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>  
<http://www.redalyc.org/pdf/806/80650839004.pdf>
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 18.  
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chiang, M. Martin, M. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales, S.L. Universidad Potificia Comillas.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacción+laboral+&ots=Tr9Ytp0PMV&sig=z9A9OCN4qfkRoNYSahZPPEza4U4#v=onepage&q=satisfacción+laboral&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacción+laboral+&ots=Tr9Ytp0PMV&sig=z9A9OCN4qfkRoNYSahZPPEza4U4#v=onepage&q=satisfacción+laboral&f=false)
- De Trabajo, M., Del Empleo, P., Alberto, J., Jara, B., Antonio, E., Venero, P., De Trabajo, V., & Portocarrero, T. V. (2008). *Boletín de Economía Laboral*.
- Diario Gestión. (2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? | Tendencias | Gestión. *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/>

- Forbes Staff. (2020). *Empresas peruanas se reinventan para afrontar crisis generada por coronavirus - Forbes Centroamérica • Información de negocios y estilo de vida para los líderes de Centroamérica y RD*. <https://forbescentroamerica.com/2020/05/21/empresas-peruanas-se-reinventan-para-afrontar-crisis-generada-por-coronavirus/>
- Gómez Sánchez, D., Recio Reyes, R., Avalos Sekeres, M., & González Ortiz, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias Del Comportamiento de La Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 4(1), 59–76. <https://doi.org/10.1804/rpcc-uacjs.v4i1.63.g156>
- González Santa Cruz, F. (2011). Satisfacción laboral y compromisos organizativo. Estudio aplicado al sector hotelero en la prov. de Córdoba. In *Universidad de Córdoba: Vol. Tesis doct.* [www.uco.es/publicaciones](http://www.uco.es/publicaciones)
- Guerra López, E. (2017). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016. *Universidad César Vallejo*, 116. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra\\_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero Maldonado, P. A. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano, 2018 [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas]*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. McGraw-Hill / Interamericana Editores (ed.); McGraw-Hill).
- James H. Morris y J. Daniel Sherman. (1981). Generalizabilidad de un modelo de compromiso organizacional. *Academy of Management*, Vol. 24 No, 512–526.

- Jarufe, S. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral: Estudio para Cecinas Fanda*.
- La Republica. (2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La Republica*, 1–2. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/?ref=lre>
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (S. A. D. C. V. McGraw-Hill/Interamericana Editores (ed.); McGraw-Hill).
- Meyer, JP, Allen, NJ y Smith, C. (1993). “Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 No, 538–551.
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (: Ediciones de la U (ed.); Cuarta Edi). Ediciones de la U.
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). Análisis De La Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Compromiso Organizacional De Los Colaboradores Del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, En El Año 2017. In *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*. [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertación Erika Estefanía Nieto Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertación%20Erika%20Estefanía%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pedraza Melo, N. A. (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), 51. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pérez Cubas, M. (2018a). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*, 126. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15301>

- Pérez Cubas, M. (2018b). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018. UCV.
- Perú Retail. (2016). *El clima laboral mejoró en retailers que operan en Perú* | Perú Retail. Perú Retail. <https://www.peru-retail.com/clima-laboral-mejoro-retailers-peru/>
- Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Sabino, C. (2000). El Proceso De Investigacion. In Ed. Panapo. [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)
- Sonia Elizabeth Seminario Vigil. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*.
- Stephen P. Robbins. (1988). *Comportamiento Organizacional 7ma Edición* (P.-H. H. S.A. (ed.); 7ma Edicio). Prentice- Hall Hispanoamericana S.A.
- Zadith Mercedes Huertas Castro. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Minedu Lima-2016*. [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/404/1/huertas\\_castro\\_zadith.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/404/1/huertas_castro_zadith.pdf)

## Apéndice A

### Matriz de Consistencia

| Título: Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problema General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Hipótesis General                                                                                                                                                                                                                 | Variables                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?                                                                                                                                                                                                                | Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.                                                                                                                                                                                                            | Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso organizacional. Se define como el vínculo afectivo que existe entre una organización y un individuo (Morris &amp; Sherman, 1981).</li> <li>Satisfacción Laboral. Es la actitud que tiene el empleado hacia su puesto de trabajo (Robbins, 1988).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Método general: Científico (Bernal, 2010)</li> <li>Método específico: Deductivo (Bernal, 2010)</li> <li>Enfoque: Cuantitativo (Hernández et al., 2014)</li> <li>Tipo: Aplicada (Ñaupas et al., 2014)</li> <li>Nivel: Relacional (Ñaupas et al., 2014)</li> <li>Diseño: No experimental (Hernández et al., 2014)</li> <li>Alcance: Transeccional o transversal. (Hernández et al., 2014)</li> <li>Población: 102 Colaboradores de la empresa Makro Supermayorista</li> <li>Muestra: Probabilística aleatoria.</li> <li>Técnica: Encuesta escrita</li> </ul> |
| Problemas Específicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Objetivos Específicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Hipótesis Específicos                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?</li> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?</li> <li>¿Qué relación existe entre el compromiso</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.</li> <li>Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo.</li> <li>Determinar la relación entre el compromiso</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo</li> </ul> | $Y=f(X)$<br>$CO=f(SL)$                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo?</li> </ul> | <p>organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo</li> <li>• Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo</li> <li>• Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en la ciudad de Huancayo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento: Cuestionario</li> <li>• Programa de recolección de datos: MS. Excel 2019</li> <li>• Programa de procesamiento de datos: SPSS V.22</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Apéndice B

### Criterios de Evaluación

#### Compromiso Organizacional

| Afectivo                                                               |                                                                     |                                                                          |                                                      |                                                                   |                                                              | Continuación                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                          |                                                                                    |                                                                                                              | Normativo                                                                               |                                                                                                    |                                                                        |                                      |                                                                  |                                                                                                     |                                  |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. | Siento los problemas de la organización como mis propios problemas. | Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal. | No me siento parte de la familia en mi organización. | Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización. | No me siento emocionalmente vinculado con esta organización. | Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte. | Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas. | Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. | Si renunciar a esta organización pienso que tendría pocas alternativas de trabajo. | Una de las pocas consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo. | Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara. | Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización ahora. | Me sentiría culpable si renunciar a a mi organización en este momento. | Esta organización merece mi lealtad. | No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización. | Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento comprometido con la gente de mi organización. | Le debo mucho a mi organización. |
| CO6                                                                    | CO9                                                                 | CO12                                                                     | CO14                                                 | CO15                                                              | CO18                                                         | CO1                                                                                                     | CO3                                                                                                        | CO4                                                                                      | CO5                                                                                | CO16                                                                                                         | CO17                                                                                    | CO2                                                                                                | CO7                                                                    | CO8                                  | CO10                                                             | CO11                                                                                                | CO13                             |

#### Satisfacción Laboral

| Supervisión                                  |                                        |                                                   |                                                  |                                                                   | ambiente físico                       |                                                          |                                        |                                       |                                       | prestaciones recibidas                |                              |                                                         |                                          |                                                                                    | Intrínseca del trabajo                                                      |                                                           |                                                                                |                                                              |                                                                         | participación                                                   |                                                                                  |      |  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| Las relaciones personales con sus superiores | La supervisión que ejercen sobre usted | La proximidad y frecuencia con que es supervisado | La forma en que sus supervisores juzgan su tarea | La "igualdad" y "justicia" de su trato que recibe de su superiora | El apoyo que recibe de sus superiores | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo | El entorno físico y espacio de trabajo | La iluminación de su lugar de trabajo | La ventilación de su lugar de trabajo | La temperatura de su local de trabajo | El salario que usted recibe. | Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa | Las oportunidades de promoción que tiene | El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales | La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que le gustan | Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo | Su participación en las decisiones de su departamento o sección | Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa |      |  |
| sl13                                         | sl14                                   | sl15                                              | sl16                                             | sl17                                                              | sl18                                  | sl6                                                      | sl7                                    | sl8                                   | sl9                                   | sl10                                  | sl4                          | sl11                                                    | sl12                                     | sl22                                                                               | sl23                                                                        | sl1                                                       | sl2                                                                            | sl3                                                          | sl5                                                                     | sl19                                                            | sl20                                                                             | sl21 |  |

## Apéndice C

### Cuestionario Satisfacción Laboral

|    |                                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan           |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | El salario que usted recibe.                                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo                  |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | La iluminación de su lugar de trabajo                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | La ventilación de su lugar de trabajo                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | La temperatura de su local de trabajo                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa                               |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | Las oportunidades de promoción que tiene                                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | Las relaciones personales con sus superiores                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 | La supervisión que ejercen sobre usted                                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 | La proximidad y frecuencia con que es supervisado                                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 | La forma en que sus supervisores juzgan su tarea                                      |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 | La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 | El apoyo que recibe de sus superiores                                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 | La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo               |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 | Su participación en las decisiones de su departamento o sección                       |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa      |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 | El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales    |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 | La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales           |   |   |   |   |   |   |   |

### Cuestionario Compromiso Organizacional:

|   |                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte. |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización ahora.      |   |   |   |   |   |   |   |

|    |                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 3  | Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.               |  |  |  |  |  |  |  |
| 4  | Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5  | Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas alternativas de trabajo.                                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 6  | Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.                                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 7  | Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.                                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Esta organización merece mi lealtad.                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | Siento los problemas de la organización como mis propios problemas.                                                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.                                                         |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento comprometido con la gente de mi organización.                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.                                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Le debo mucho a mi organización.                                                                                         |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | No me siento parte de la familia en mi organización.                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.                                                        |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.                                                             |  |  |  |  |  |  |  |

## Apéndice D

### Estadísticos Totales de las Variables

#### Compromiso Organizacional

| Compromiso afectivo | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| CO6                 | 22.86                                          | 20.711                                            | .448                                     | .603                                            |
| CO9                 | 22.07                                          | 21.287                                            | .499                                     | .593                                            |
| CO12                | 22.07                                          | 21.287                                            | .572                                     | .579                                            |
| CO14                | 23.62                                          | 19.803                                            | .335                                     | .652                                            |
| CO15                | 22.17                                          | 20.337                                            | .537                                     | .576                                            |
| CO18                | 23.64                                          | 22.235                                            | .162                                     | .723                                            |

| Compromiso de continuidad | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| CO1                       | 23.55                                          | 29.912                                            | .323                                     | .824                                            |
| CO3                       | 23.24                                          | 25.893                                            | .648                                     | .758                                            |
| CO4                       | 22.83                                          | 27.459                                            | .537                                     | .782                                            |
| CO5                       | 24.14                                          | 24.321                                            | .538                                     | .787                                            |
| CO16                      | 23.55                                          | 24.254                                            | .639                                     | .757                                            |
| CO17                      | 23.29                                          | 25.087                                            | .753                                     | .737                                            |

| Compromiso normativo | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| CO2                  | 24.14                                          | 19.199                                            | .674                                     | .692                                            |
| CO7                  | 24.88                                          | 19.327                                            | .645                                     | .701                                            |
| CO8                  | 23.31                                          | 23.195                                            | .631                                     | .722                                            |
| CO10                 | 25.24                                          | 27.210                                            | .047                                     | .860                                            |
| CO11                 | 23.88                                          | 20.449                                            | .680                                     | .695                                            |
| CO13                 | 24.02                                          | 22.560                                            | .630                                     | .717                                            |

#### Satisfacción Laboral

| Satisfacción con la supervisión | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| sl13                            | 27.62                                          | 17.705                                            | .631                                     | .832                                            |
| sl14                            | 27.76                                          | 17.698                                            | .751                                     | .809                                            |
| sl15                            | 27.69                                          | 18.414                                            | .623                                     | .833                                            |

|      |       |        |      |      |
|------|-------|--------|------|------|
| sl16 | 27.93 | 18.507 | .724 | .817 |
| sl17 | 27.79 | 18.026 | .603 | .838 |
| sl18 | 27.52 | 19.280 | .537 | .848 |

| Satisfacción con el ambiente físico | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| sl6                                 | 21.79                                          | 20.416                                            | .574                                     | .853                                            |
| sl7                                 | 22.17                                          | 20.581                                            | .672                                     | .830                                            |
| sl8                                 | 22.10                                          | 20.771                                            | .627                                     | .840                                            |
| sl9                                 | 22.48                                          | 16.890                                            | .687                                     | .833                                            |
| sl10                                | 22.52                                          | 18.304                                            | .864                                     | .781                                            |

| Satisfacción con las prestaciones recibidas | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| sl4                                         | 22.45                                          | 12.254                                            | .407                                     | .725                                            |
| sl11                                        | 21.67                                          | 13.154                                            | .552                                     | .657                                            |
| sl12                                        | 21.88                                          | 12.644                                            | .610                                     | .635                                            |
| sl22                                        | 21.40                                          | 14.735                                            | .374                                     | .719                                            |
| sl23                                        | 21.64                                          | 12.430                                            | .537                                     | .659                                            |

| Satisfacción intrínseca del trabajo | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| sl1                                 | 15.81                                          | 11.134                                            | .715                                     | .847                                            |
| sl2                                 | 15.95                                          | 10.144                                            | .752                                     | .835                                            |
| sl3                                 | 16.02                                          | 10.999                                            | .801                                     | .815                                            |
| sl5                                 | 15.93                                          | 11.824                                            | .674                                     | .863                                            |

| Satisfacción con la participación. | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| sl19                               | 11.00                                          | 3.707                                             | .827                                     | .871                                            |
| sl20                               | 10.90                                          | 4.918                                             | .758                                     | .925                                            |
| sl21                               | 11.14                                          | 3.833                                             | .900                                     | .799                                            |

## Apéndice E

### Validación por Juicio de Experto



Universidad  
Continental

#### Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

##### I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): César Aristides Gamarra Carrión  
 1.2. Grado Académico: Mba. Administración Estratégicas de Empresas  
 1.3. Profesión: Administrador de Empresas  
 1.4. Institución donde labora: Universidad Continental  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente Universitario Part Time  
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y Extensión y prueba de una conceptualización de tres componentes  
 1.7. Autor del instrumento: J.L. Meliá y J.M. Peiró / J.P. Meyer, N.J. Allen y C.A. Smith

##### II. Validación

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios sobre los ítems del instrumento                                    | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---------|-------|-----------|
|                                           |                                                                              | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 2.1. Claridad                             | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |          |      |         |       | X         |
| 2.2. Objetividad                          | Están expresados en conductas observables y medibles                         |          |      |         | X     |           |
| 2.3. Consistencia                         | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |          |      |         |       | X         |
| 2.4. Coherencia                           | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |          |      |         |       | X         |
| 2.5. Pertinencia                          | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |          |      |         | X     |           |
| 2.6. Suficiencia                          | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |      |         |       | X         |
| Sumatoria parcial                         |                                                                              |          |      |         | 8     | 20        |
| Sumatoria Total                           |                                                                              | 28       |      |         |       |           |

##### III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28  
 3.2. Opinión: Favorable: X Debe Mejorar \_\_\_\_\_ No favorable \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: Ninguna, todas fueron corregidas en su momento.

Fecha: 10, de mayo, de 2021

César Aristides Gamarra Carrión

Dni: 41168953



### Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

#### I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombre del informante (Experto): CUBA CORNEJO, Carmen Luz
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Ing. Química
- 1.4. Institución donde labora: Universidad San Luis Gonzaga de Ica
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente Investigadora
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: J.L. Melia y J. M. Piero 1998

#### II. Validación

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios sobre los ítems del instrumento                                    | Mayor |   |   |   |    |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|----|
|                                           |                                                                              | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |
| 2.1. Claridad                             | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |       |   |   | X |    |
| 2.2. Objetividad                          | Están expresados en conductas observables, medibles                          |       |   |   |   | X  |
| 2.3. Coherencia                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |       |   |   |   | X  |
| 2.4. Coherencia                           | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |       |   |   |   | X  |
| 2.5. Pertinencia                          | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |       |   |   | X |    |
| 2.6. Suficiencia                          | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |       |   |   |   | X  |
| Sumatoria parcial                         |                                                                              |       |   |   | 8 | 20 |
| Sumatoria Total                           |                                                                              |       |   |   |   | 28 |

#### III. Resultados de la Validación:

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: *Favorable* X *Debe Mejorar* \_\_\_\_\_ *No favorable* \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Fecha: Huancayo, 12 de mayo de 2021

Mg. Carmen Luz CUBA CORNEJO  
 DNI: 716265252

## Apéndice F

### Glosario de Términos

| <b>Términos</b>     | <b>Significado</b>                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Retail              | El retail o comercio minorista es un sector económico que engloba a empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios a grandes cantidades de clientes o <i>shoppers</i> .                            |
| Baremo              | Es una tabla de cálculos o un conjunto de normas que establecen el conjunto de criterios para medir o evaluar los méritos, daños o aportes que presenta una persona o institución.                                                 |
| Great Place To Work | Es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de lugares de trabajo confiables. |
| Autorrealización    | Necesidad de cada individuo por realizar lo que realmente quiere en la vida.                                                                                                                                                       |
| Desempeño           | Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.                                                                                                                 |
| Aon Hewitt          | Es un proveedor de servicios de consultoría de gestión y capital humano con sede en Lincolnshire, Illinois, Estados Unidos.                                                                                                        |
| Potencial           | Aquel o aquello que dispone de potencia, que es susceptible de tener existencia o que cuenta con la virtud de algo diferente.                                                                                                      |
| Stock               | Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.                                                                                                                             |
| Boom                | Éxito o popularidad repentinos.                                                                                                                                                                                                    |
| JASP                | Es un software estadístico gratuito que permite al usuario realizar análisis descriptivos inferenciales y correlacionares de datos.                                                                                                |