

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración, Marketing y Negocios  
Internacionales

Tesis

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional  
de los trabajadores de una empresa *outsourcing*  
en la U. M. Iscaycruz**

Elver Balbin Munive

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



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

## **INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 19 de Julio de 2024

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

**Título:**

Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

**Autor:**

1. Elver Balbin Munive – EAP. Administración - Marketing y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 20 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

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

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

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

**Asesor**

Ma. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez

0000-0001-9806-6419

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia, a mis padres y hermanos por su abnegado sacrificio, así mismo por inculcarme con principios y valores, quienes me guiaron por el camino del estudio y nunca dejaron de apoyarme, para ser persona de bien en nuestra sociedad

A mis amistades, quienes me concedieron todo cuanto estuvo a su alcance con mucho cariño y humildad, deseando mi bienestar y apoyándome en todo.

## **Agradecimientos**

A el que es mi baluarte, maestro eximio y dechado para todos, Dios

Por ser guía espiritual en nuestro proceso académico y profesional; así mismo a mis padres y hermanos por su comprensión y apoyo incondicional para culminar los estudios, para poder optar el título profesional de Administrador.

Agradecemos al alma mater, la Universidad Continental, y las enseñanzas de los profesores de especialidad, quienes con su sacrificio abnegado hicieron realidad, para llegar a los lauros del triunfo; asimismo, vemos realizado nuestros deseos de llegar a la cúspide de nuestra formación profesional, mediante el presente trabajo de investigación.

En especial a mi asesor por compartir sus experiencias y consejos recibidos para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, y gracias a toda la familia universitaria que nos brindaron su apoyo moral e intelectual en forma incondicional.

## Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos .....	ii
Lista de Tablas .....	v
Lista de Figuras .....	vii
Resumen.....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix
Introducción .....	x
<b>Capítulo I: Planteamiento Del Estudio</b> .....	<b>1</b>
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 .....	2
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Específicos. ....	6
1.4. Objetivos de la Investigación.....	6
1.4.1. Objetivos Generales.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Justificación de la Investigación .....	7
1.5.1. Justificación Teórica. ....	7
1.5.2. Justificación Práctica. ....	7
1.5.3. Justificación Metodológica. ....	8
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b> .....	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	9

2.1.1. Artículos Científicos.....	9
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	10
2.2. Bases Teóricas .....	13
2.2.1. Compromiso Organizacional .....	12
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	16
<b>Capítulo III: Hipótesis Y Variables.....</b>	<b>26</b>
3.1. Hipótesis .....	26
3.1. Hipótesis General.....	26
3.2. Hipótesis Específicas.....	26
3.2. Identificación de Variables .....	26
3.3. Operacionalización de Variables .....	27
<b>Capítulo IV: Metodología.....</b>	<b>29</b>
4.1. Métodos de Investigación .....	29
4.1.1. Métodos Generales.....	29
4.1.2. Métodos Específicos.....	29
4.2. Configuración de la Investigación .....	29
4.2.1. Enfoque de la investigación .....	29
4.2.2. Tipo de investigación.....	30
4.2.3. Nivel de investigación.....	30
4.2.4. Diseño de investigación .....	30
4.3. Población y Muestra .....	30
4.3.1. Población.....	30
4.3.2. Muestra.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.4.1. Confiabilidad.....	32

4.4.2. Validez.....	33
4.5. Proceso de recolección de datos .....	34
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis .....	34
4.6.1. Análisis Descriptivo.....	34
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.....	35
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....	35
<b>Capítulo V: Resultados.....</b>	<b>36</b>
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	36
5.2. Presentación de Resultados.....	38
5.2.1. Resultados de variable Satisfacción Laboral .....	38
5.2.2. Resultados de variable Compromiso Organizacional .....	48
5.3. Contrastación de Hipótesis: .....	56
5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:.....	56
5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas: .....	58
<b>Capítulo VI: Discusión .....</b>	<b>68</b>
6.1. Discusión de resultados.....	68
Conclusiones .....	69
Recomendaciones .....	71
Referencias.....	73
Apéndice A. ....	78
Apéndice B.....	80
Apéndice C.....	82
Apéndice D. ....	83
Apéndice E.....	84

## Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Definición Compromiso Organizacional según autores.</i> .....	13
Tabla 2 <i>Definición Satisfacción Laboral según autores.</i> .....	16
Tabla 3 <i>Línea de tiempo de las Dimensiones de Satisfacción Laboral.</i> .....	19
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional</i> .....	32
Tabla 5. <i>Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral</i> .....	33
Tabla 6 <i>Prueba de KMO y Bartlett – Variable Compromiso Organizacional.</i> .....	33
Tabla 7. <i>Prueba de KMO y Bartlett – Variable Satisfacción Laboral.</i> .....	33
Tabla 8 <i>Frecuencias del criterio Género.</i> .....	36
Tabla 9. <i>Frecuencias del criterio Antigüedad</i> .....	37
Tabla 10 <i>Frecuencias del criterio Grado de Instrucción.</i> .....	37
Tabla 11 <i>Frecuencias del criterio Área de Trabajo.</i> .....	38
Tabla 12 <i>Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral.</i> .....	39
Tabla 13 <i>Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral.</i> .....	39
Tabla 14 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con la Supervisión.</i> .....	40
Tabla 15 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con el ambiente físico.</i> .....	42
Tabla 16 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas.</i> .....	44
Tabla 17 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo.</i> .....	46
Tabla 18 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con la participación.</i> .....	47
Tabla 19 <i>Descriptiva estadística de Compromiso Organizacional.</i> .....	48
Tabla 20 <i>Frecuencia de la variable Compromiso Organizacional.</i> .....	49
Tabla 21 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso Afectivo.</i> .....	50
Tabla 22. <i>Frecuencia de dimensión Compromiso de Continuidad.</i> .....	52
Tabla 23 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso Normativo.</i> .....	54
Tabla 24 <i>Tabla Contingencia entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional.</i> ....	56

Tabla 25 <i>Prueba del Chi cuadrado HG</i> .....	57
Tabla 26 <i>Gamma Ordinal de Hipótesis General</i> .....	58
Tabla 27 <i>Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral</i> .....	59
Tabla 28 <i>Prueba del Chi cuadrado He1</i> .....	60
Tabla 29 <i>Gamma Ordinal He1</i> .....	61
Tabla 30 <i>Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral</i> .....	62
Tabla 31 <i>Prueba del Chi cuadrado He2</i> .....	63
Tabla 32 <i>Gamma Ordinal He2</i> .....	64
Tabla 33 <i>Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral</i> .....	65
Tabla 34 <i>Prueba del Chi cuadrado He3</i> .....	66
Tabla 35 <i>Gamma Ordinal He3</i> .....	67

**Lista de Figuras**

<i>Figura 1.</i> Porcentaje de satisfacción en 10 potencias económicas .....	2
<i>Figura 2.</i> Empleos Generados por el rubro minero .....	3
<i>Figura 3.</i> Perspectiva de los trabajadores sobre la gestión de la outsourcing .....	5
<i>Figura 4.</i> Dimensiones del Compromiso Organizacional. ....	16
<i>Figura 5.</i> El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler.....	18
<i>Figura 6.</i> Gráfico de frecuencia de la Satisfacción Laboral .....	40
<i>Figura 7.</i> Gráfico de frecuencia del Compromiso Organizacional.....	49
<i>Figura 8.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General .....	57
<i>Figura 9.</i> Distribución Chi Cuadrado $H_{e1}$ .....	60
<i>Figura 10.</i> Distribución Chi Cuadrado $H_{e2}$ .....	63
<i>Figura 11.</i> Distribución Chi Cuadrado $H_{e3}$ .....	66

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe una relación directa entre el compromiso organizacional, incluyendo sus tres dimensiones, y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing. Para lograr este objetivo se evaluó a una muestra que consta de 125 trabajadores, elegidos aleatoriamente; haciendo uso de los instrumentos de medición: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) y la Escala de Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991), los cuales aprobaron la prueba de validez y confiabilidad con valores aceptables, se procesaron los datos haciendo uso de los software SPSS V.22 y MS. Excel 2019, como resultado, luego de contrastar las hipótesis, se obtuvo que SI existe relación entre directa entre ambas variables, además de que se evidencio que el 70% de trabajadores se encuentran satisfechos y que el 81% sienten compromiso hacia la empresa.

A pesar de estos resultados positivos también se evidencio que había criterios que tenían registrado un nivel bajo de satisfacción al evaluar las dimensiones del compromiso organizacional, por lo que se recomienda tomar medidas para conseguir reforzar y potenciar las dimensiones compromiso afectivo y compromiso de continuidad

**Palabras Clave:** Compromiso Organizacional, Satisfacción laboral, Afectivo, Normativo, de Continuidad

### *Abstract*

The main objective of this research work was to determine if there is a direct relationship between organizational commitment, including its three dimensions, and job satisfaction in the workers of an outsourcing company. To achieve this objective, a sample consisting of 125 randomly chosen workers was evaluated; using the measurement instruments: Job Satisfaction Questionnaire S20 / 23 by J.L. Meliá and J.M. Peiró (1998) and the Organizational Commitment Scale (Allen and Meyer, 1991), which passed the validity and reliability test with acceptable values, the data were processed using the SPSS V.22 and MS software. Excel 2019, as a result, after contrasting the hypotheses, it was found that there is a direct relationship between both variables, in addition to the fact that it was evidenced that 70% of workers are satisfied and that 81% feel commitment to the company.

Despite these positive results, it was also evidenced that there were criteria that had a low level of satisfaction when evaluating the dimensions of organizational commitment, so it is recommended to take measures to reinforce and enhance the dimensions of affective commitment and commitment to continuity.

**Key Words:** Organizational Commitment, Job Satisfaction, Affective, Normative, Continuity

## **Introducción**

La presente investigación con el título Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, busco la relación que existía entre ambas variables, con el fin de conocer si tiene efecto la variable compromiso organizacional sobre la satisfacción laboral y si esto repercute en el desempeño y productividad de los trabajadores, teniendo en cuenta la problemática actual del outsourcing minero.

Se usó, para este trabajo de investigación, el método específico deductivo, con un enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, perteneciente al nivel Relacional con un diseño no experimental de alcance transeccional; los datos se lograron obtener luego de aplicar los instrumentos a una muestra de 125 trabajadores de la empresa outsourcing de la U.M. de Iscaycruz.

La intención de este trabajo es ahondar más en las teorías planteadas anteriormente acerca de estas variables, ya que se han vuelto temas de gran interés y suma importancia para la empresa de hoy en día ya que mucho tienen que ver estas variables en el éxito que vaya a tener la empresa a su vez que pueda ser de ayuda para futuros trabajos de investigación.

En el Capítulo I se expone la problemática a la que están expuestas las empresas mineras, así como la problemática de la empresa que se investigó, su delimitación (territorial, temporal y conceptual) así como la justificación de la investigación. En el capítulo II se expone el marco teórico, investigaciones y teorías que la precedieron, así como conceptos de las variables involucradas. En el capítulo III, se plantean tanto la hipótesis general, como las hipótesis específicas, así como también se incluyen la operacionalización de dichas variables. En el capítulo IV, se expone la metodología usada en este trabajo, los instrumentos usados, las técnicas, el proceso de datos; también se exponen datos de la población en la que se basó el estudio. En el capítulo V se exponen todos los resultados obtenidos, así como la contratación de hipótesis. Por último, en el capítulo VI se presenta la discusión de resultados seguida de las

conclusiones a las que se llegó y las recomendaciones dadas a la empresa en cuestión, para conseguir mejoras laborales

## **Capítulo I: Planteamiento Del Estudio**

Las empresas, a nivel mundial, le están dando mucho énfasis a términos como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ya que actualmente hay una gran diversidad de estudios en los que se evidencia la importancia de estos factores para lograr el éxito de dichas empresas. En el Perú la minería representa una de las principales actividades económicas tanto por su aporte al PBI como a su aporte en cuanto a puestos de trabajo. Al requerir una gran cantidad de trabajadores optan por la contratación de empresas terciarias también llamadas outsourcing que consiguen contrataciones por cierto periodo de tiempo. Son estas las que deben interesarse en el bienestar de sus trabajadores ya que ellos son los representantes de los servicios que ofrecen a las empresas mineras y dependiendo de la calidad de este servicio se evaluarán sus futuras renovaciones.

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

Una vez elegido el tema a investigar se debe plantear las delimitaciones dentro de las que se llevará a cabo dicho estudio para poder facilitar la viabilidad del proceso. (Bernal, 2010)

#### **1.1.1. Territorial**

Esta investigación se llevó a cabo en la unidad minera Iscaycruz que pertenece a la empresa minera Los Quenuales, subsidiaria del grupo *Glencore Finance Ltd.*, ubicada en el departamento de Lima, provincia de Oyón, distrito de Pachangara.

#### **1.1.2. Temporal**

La aplicación de este estudio se realizó desde los dos últimos meses del año 2020 hasta los primeros meses del año 2021

#### **1.1.3. Conceptual**

Esta investigación se basa en el estudio de dos variables: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral que existe en los trabajadores de una empresa outsourcing en la unidad minera Iscaycruz.

## 1.2. Planteamiento del Problema

La competencia empresarial y laboral en estos tiempos es demasiado fuerte ya que todos están interesados en tener un mejor desarrollo. Es en la búsqueda de esta mejora que, en estos tiempos, los estudios para aumentar el nivel de la satisfacción laboral se ha extendido mucho ya que se ha comprobado que a un mejor bienestar del personal su productividad, rendimiento y compromiso con la empresa también son mejores.

La Fundación del Factor Humano cataloga al capital humano como un elemento clave de la gestión organizativa por lo cual es necesario prestarle mucha atención. Asimismo, presenta un estudio del nivel de satisfacción laboral en las primeras potencias mundiales, como se observa en la figura 1. De acuerdo a los resultados que obtuvieron llegaron a la conclusión que para lograr el desarrollo de la capacidad productiva y una mejor calidad de trabajo es indispensable el bienestar del empleado. (Ruiz et al., 2008)

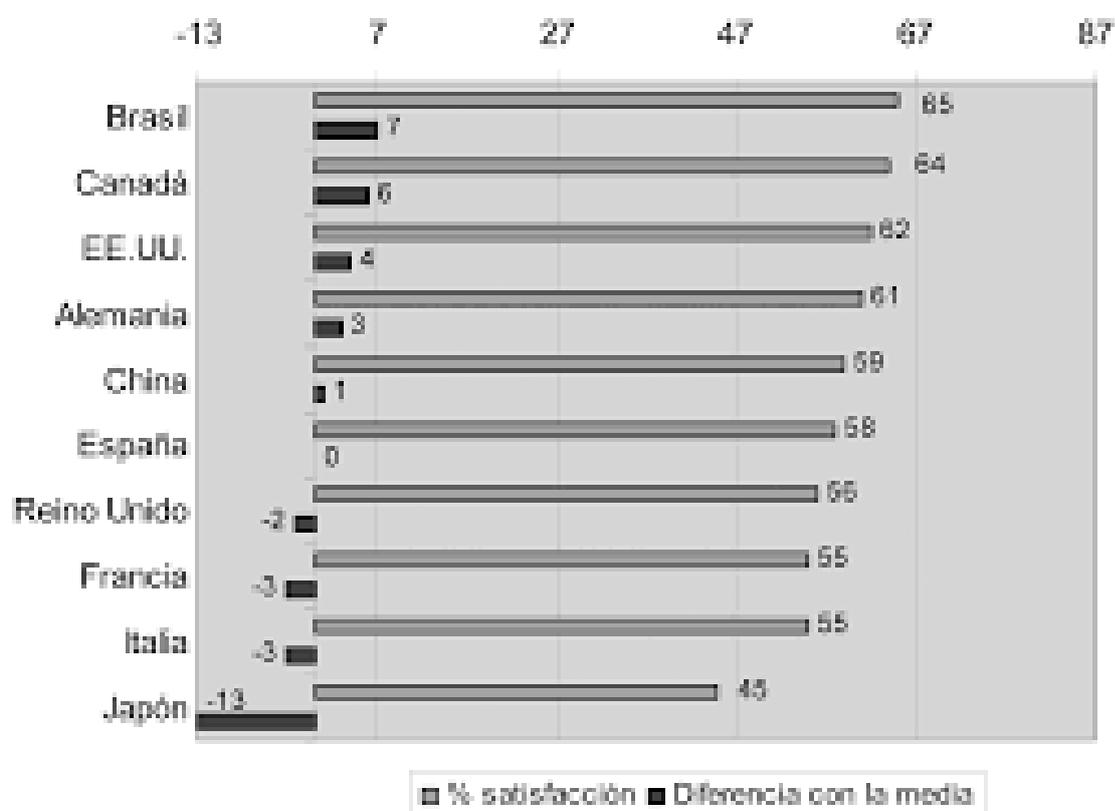


Figura 1. Porcentaje de satisfacción en 10 potencias económicas

Por otro lado, este estudio se realizó a los trabajadores de un outsourcing minero; lo que nos lleva a analizar cuantas de estas empresas prestan servicios en el rubro minero. De acuerdo a un informe publicado por Osinergmin en el 2015 el rubro minero generó 195704 puestos de trabajo de los cuales el 32.1% fueron empleo directo y el 67.9% restante fue tomado por contratistas como se observa en la figura 2.(Osinergmin, 2017)

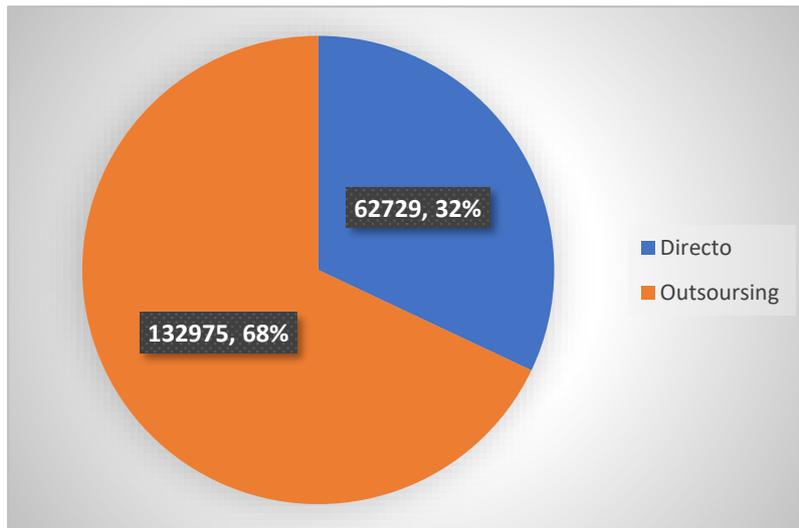


Figura 2. Empleos Generados por el rubro minero

De acuerdo con este gráfico podemos observar que esta área es muy competitiva ya que al obtener licitaciones temporales las empresas mineras suelen contratar al outsourcing que le ofrezca un buen servicio y esto se logra cuando el personal se desempeña bien.

Para obtener una mejora en cuanto a la efectividad productiva es necesario recalcar que el personal debe estar satisfecho laboralmente y a la vez estar muy comprometidos con la empresa.

Con respecto a la satisfacción laboral se sabe, por diversos autores como Benjamín Schneider y Robert Snyder, que guarda relación directa con el clima organizacional, ya que la satisfacción será producto, del tipo de clima que exista dentro de la organización. Es más estos dos factores están tan entrelazados que incluso las dimensiones en las que se miden coinciden en diversos criterios (Guil & Guillén, 2000).

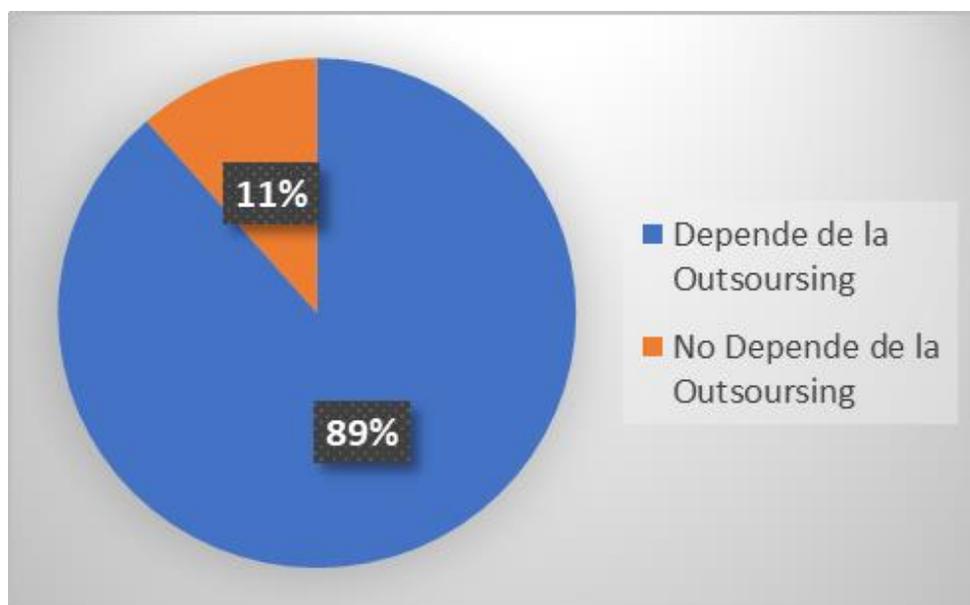
Actualmente las empresas son conscientes que un modo de mantener una buena productividad de parte de sus empleados es que se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo, ya que al tener una perspectiva positiva estarán motivados y pondrán más empeño a la labor que realicen; es por este motivo que es estos tiempos el área de recursos humanos tiene como labor principal velar por el buen clima organizacional dentro de la empresa y así lograr que los trabajadores estén satisfechos y por lo tanto puedan realizar un mejor trabajo (Atalaya, 1999).

Con respecto a la segunda variable, el ISBL (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020) realizó un informe acerca del impacto del compromiso organizacional en empresas de diversos países y llegó a la conclusión que al incrementar este compromiso en los trabajadores se promoverá una mejor percepción en las políticas de dirección de la empresa bajo el lema que un trabajador comprometido se emplea más y mejor.

Durante la recolección de datos en este trabajo de investigación, se conversó con la encargada de Reclutamiento de Personal, quien nos manifestó que uno de los problemas más recurrentes en el caso de la outsourcing, es que los trabajadores observan las diferencias que existen en los beneficios económicos percibidos cuando tienen contrato directo con la empresa minera en comparación con los beneficios económicos obtenidos cuando son empleados por la outsourcing, las cuales son mucho mejores, por ejemplo en cuanto a retribución económica por realizar horas extras; otro problema al que se enfrentan es que dada la gran cantidad de trabajadores y la poca coordinación de movilidad hacia donde se encuentra la empresa minera, muchísimas veces los implementos de seguridad y herramientas que necesitan los trabajadores llegan fuera de fecha, lo que causa que los trabajadores tengan que ir turnándose para poder hacer uso de estos implementos teniendo como consecuencia retrasos al realizar sus labores; otro inconveniente al que se enfrentan son las muy escasas capacitaciones que le dan al personal, este punto tiene mucha importancia, ya que estamos frente a un tipo de servicio temporal, lo que quiere decir que el personal tiene mucha frecuencia de rotación y al no tener

la capacitación necesaria no saben cómo reaccionar o actuar frente a problemas cotidianos y eso hace ver a la gestión como una no eficiente al cien por ciento; por ultimo otro problema que se refleja dentro del personal es que no se incentiva ni motiva a los trabajadores, no los hacen sentir importantes ni tomados en cuenta, no reciben felicitaciones ni saludos en fechas importante y festivas, tampoco se incentiva su participación e integración grupal.

Desde este punto se tendría que buscar que los trabajadores encuentren cierto tipo de compensación con otros factores que impliquen su satisfacción dentro de su centro de labores, así como su compromiso para con la empresa a la que representan. Si bien hay puntos que escapan de las manos del outsourcing hay otras situaciones y aspectos en los que si se pudieran y deberían realizar cambios que no solo beneficiaran a los trabajadores, sino también a la empresa, ya que, al mejorar las condiciones de sus empleados, estos tendrán un mejor desenvolvimiento a la hora de trabajar y los resultados serán mucho mejores, así la empresa minera los tomara en cuenta al momento de elegir el outsourcing con las cuales trabajarán.



*Figura 3.* Perspectiva de los trabajadores sobre la gestión del outsourcing

En la figura 3 se ve la opinión de los empleados acerca de si está en manos del outsourcing mejorar sus condiciones para una buena satisfacción y compromiso laboral; para 133 trabajadores si depende del outsourcing mejorar estas condiciones y para los diecisiete

trabajadores restantes mejorar las condiciones depende de otros factores externos. Se usó de base esta problemática ya planteada, para elaborar la matriz de consistencia de esta investigación (véase apéndice A).

### **1.3. Formulación del Problema**

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

- ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?

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

#### **1.4.1. Objetivos Generales.**

- Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

#### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

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

#### **1.5.1. Justificación Teórica.**

Esta investigación nace con la intención de concientizar a las empresas outsourcing acerca de la importancia de la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional para que los trabajadores se desempeñen mejor en sus puestos de trabajo y así el outsourcing podrá ofrecer un servicio de calidad a la empresa minera contratante.

En base a los resultados aquí expuestos se espera crear un precedente para que todas las empresas realicen un seguimiento y mejoras en el compromiso organizacional y satisfacción laboral de sus trabajadores.

#### **1.5.2. Justificación Práctica.**

Este estudio se realiza por la necesidad de mejorar el bienestar laboral, mediante evaluaciones constantes que permitan ver el panorama tanto de satisfacción laboral como de

compromiso organizacional que exista en el personal, para poder reforzar puntos débiles y así mejorar el desempeño de estos y por consiguiente que el outsourcing tenga éxito.

### **1.5.3. Justificación Metodológica.**

La aplicación de este estudio tiene un principio cuantitativo, ya que al estudiar el nivel de las variables en base a factores y datos los podremos cuantificar y medir.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

El presente capítulo se aboca a presentar los antecedentes de investigación tanto a nivel nacional como internacional y en artículos científicos; así mismo, detalla las bases teóricas en las que se sustenta el estudio.

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

A lo largo de este capítulo veremos estudios, artículos, trabajos de investigación, etc. Que serán de utilidad para poder reforzar nuestros conocimientos, así como el enfoque que le daremos a esta tesis.

#### **2.1.1. Artículos Científicos.**

Mañas et al. (2007), publicaron un artículo con el objetivo de estudiar la importancia y repercusión del compromiso organizacional y demás variables (satisfacción laboral) que ejercen influencia sobre este punto, para el desarrollo de una empresa. Para esto se realizó unos cuestionarios a 697 personas que trabajan en el área de Administración Pública; para evaluar el compromiso organizacional se utilizó la escala de Cook y Wall (1988), para medir la satisfacción laboral, la escala de Brayfield y Rete (1951) y para medir el bienestar psicológico se utilizó la escala GHQ-12 de Goldberg (1979). Luego de analizar los datos obtenidos se llegó a la conclusión que las variables satisfacción laboral y bienestar psicológico si influyen directamente en el compromiso organizacional del trabajador, ya que los trabajadores deciden comprometerse con la empresa si se encuentran contentos, esto hará que ellos por iniciativa propia se involucren e identifiquen con las metas y propósitos de esta.

Cernas et al., (2018), realizaron un trabajo de investigación llamado Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos, de tipo comparativa, en la que se estudió la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral desde el punto de vista de dos localidades diferentes con culturas distintas. Para ello se realizaron cuestionarios a 287 personas de México y 273 personas de

EEUU, usando como instrumentos a la escala de satisfacción laboral (Judge, Bono y Locke, 2000) y la escala de Medición de Compromiso Organizacional de (Allen y Meyer, 1990), nos dio como conclusión, primero que si existe una relación altamente significativa entre ambas variables y segundo que los resultados no varían por ser de dos lugares diferentes, son otros factores los que determinan resultados distintos.

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

### **2.1.2.1. Nacionales.**

Cainicela & Pazos (2016), en su trabajo de investigación La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú, tuvieron como objetivo buscar si exista una relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal. Para poder lograr esto se encuestó a un total de 150 empleados; para medir el compromiso organizacional se usó el cuestionario de Meyer y Allen (1997), para medir la satisfacción laboral se usó la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y para medir la intención de rotación se usó un Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO) elaborado por González, Merí, Luna y Lloret (1992). Con los datos procesados se llegó a la conclusión que existe una relación altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, sin embargo, no existe relación entre la intención de rotación y el compromiso organizacional, por lo que se sugirió al área de Recursos humanos crear programas que mejoren los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y por consiguiente generar un mejor compromiso para con la organización.

Guerrero (2019), en su trabajo de investigación *Endomarketing* y compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa *Manpower Professional Services S.A.*, San Isidro 2019, tuvo como objetivo establecer una relación entre el *endomarketing* (que consiste en cuidar a los empleados y conseguir que ellos se *enamoren* de su trabajo) y el compromiso

organizacional, el estudio se llevó a cabo en una empresa **outsourcing** de la cual se sometió a un cuestionario a 108 trabajadores usando la escala de Likert para la medición. Al procesar los datos se llegó a la conclusión que si existía una relación altamente significativa entre el endomarketing y las tres dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad), demostrando la importancia de la satisfacción de los empleados dentro de una empresa.

Apestequi (2017), realizó la tesis “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú 2017”, en la que se establece como problema principal encontrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, para ello se utilizó como instrumentos de medición la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) para la satisfacción laboral y para medir el compromiso organizacional se usó la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1997); se realizaron los cuestionarios a un total de 250 trabajadores, llegando a la conclusión que existe una correlación directa entre ambas variables , por lo que a una mayor satisfacción laboral habrá un mayor compromiso organizacional, aunque también se reflejaron diferencias entre algunos factores: el factor edad muestra que mientras menor sea la edad el nivel de satisfacción es mayor, y con respecto al factor género, existe un mayor compromiso organizacional en el género femenino.

(Cornejo & Arpita, 2020), realizó la tesis La Relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Mantenimiento de Maquinarias y Equipos Mineros de Arequipa, 2020; estudio en el cual se buscó establecer una relación entre la variable Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral, con el fin de desarrollar estrategias para mejorar la calidad y rentabilidad de la empresa, valiéndose de cuestionarios tomados a 217 trabajadores, con cuyos resultados se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva proporcionalmente moderada lo que quiere decir que la variable

satisfacción laboral aumentara o disminuirá proporcionalmente a la variable compromiso organizacional.

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

Castro Otto et al. (2014), realizaron la publicación de su trabajo de investigación: Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región, con el fin de evaluar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores; tomando en cuenta tanto factores personales como laborales. Al estudiar estos factores que sirven como determinantes para el Compromiso Organizacional, se ve que varios de ellos tienen que ver con la satisfacción laboral. Se usó como instrumento la escala de medición de Allen y Meyer (1990), en una muestra de 138 empleados mineros, dando como resultado que los factores sistema de turnos, tiempo de antigüedad y beneficios familiares generan claras diferencias en los niveles de compromiso organizacional.

Mehech et al. (2016), realizaron la tesis Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa, para realizar esta investigación se realizó la medición de compromiso organizacional a tres empresas pertenecientes a rubros distintos, para esto se evaluó a un total de 135 trabajadores de las tres empresas, los cuestionarios reflejaron como conclusión que la primera empresa debe impulsar sus resultados financieros y disminuir la rotación del personal para mejorar el compromiso organizacional; la segunda empresa dio como resultado que el nivel de compromiso laboral no tiene que ver con los resultados de rentabilidad de la empresa, y la tercera empresa los resultados económicos de la empresa si dependen del compromiso laboral. El estudio reflejo que la aplicación del compromiso organizacional varía dependiendo del rubro de la empresa, así como de otros factores.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Compromiso Organizacional

#### 2.2.1.1. Definición.

De manera general se puede definir al compromiso organizacional como la actitud de los trabajadores, que se da cuando estos se identifican con la organización, en la que trabajan, con sus objetivos y metas.

Para este estudio se tomó como punto central la definición dada por Stephen P. Robbins (1988), que conceptualizó al compromiso organizacional como la actitud que tiene el empleado hacia su puesto de trabajo; pero también mostraremos en la tabla 1 un resumen de la definición que le dieron otros autores a esta variable.

Tabla 1.

#### *Definición Compromiso Organizacional según autores*

Año	Autor	Definición
1977	Steers	Es el grado en el que el empleado se identifica e involucra con la organización, lo cual implica también aceptar objetivos creencias y valores.
1991	Meyer y Allen	Es un estado psicológico que une al empleado con la organización y sus objetivos
1998	Mowday	Es el grado de lealtad del trabajador hacia la organización a la que pertenece, mediante la cual se generaran vínculos de permanencia.
1999	Hellriegel, Slocum y Woodman	Es una variable que al inicio se relaciona directamente con las expectativas del individuo, aunque pasado el tiempo también va a depender de las experiencias generadas en su centro de trabajo.
2001	Álvarez de Mon et al.	Es la relación que existe entre trabajador – empresa y es un factor determinante en el logro de objetivos.
2002	Harter et al.	Es un término que involucra la identificación, la satisfacción y el entusiasmo por el trabajo, que actúa de manera positiva tanto para el individuo como para la empresa.
2010	Chiavenato	Es la actitud que aparece cuando un trabajador se identifica con la organización, la cual si es positiva será de beneficio mutuo

Fuente: Adaptación de Bayona et al. (2000)

### ***2.2.1.2. Teorías Relacionadas.***

En 1979, Mowday et al., definieron al compromiso organizacional como la fuerza con la que se identifica un individuo con la organización en que trabaja y de su participación en la misma; este concepto se caracteriza por cuatro factores

- Factor afectivo-actitudinal: El compromiso del individuo es por convicción y no por obligación, por lo tanto, asume los valores de la organización como propios.
- Factor Instrumental: El compromiso del individuo va a depender de los beneficios que la organización le vaya a otorgar.
- Factor Sociológico: La base del compromiso es la aceptación y aprobación de parte de los trabajadores a las metas y objetivos de la organización
- Factor Comportamental: Se da cuando el compromiso se demuestra con actos consistentes dentro de la organización.

Otra teoría la propusieron Meyer, Allen, NJ y Smith (1993), la cual es conocida como la Teoría Tridimensional, llamada así porque dividen al compromiso organizacional en tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad; para poder realizar un estudio más específico también realizaron una escala para medir estas dimensiones.

### ***2.2.1.3. Dimensiones.***

En este estudio para la evaluación y medición del Compromiso Organizacional de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, se tomó como base a la Teoría Tridimensional de Meyer y Allen, en la que se propone dividir al compromiso organizacional en tres dimensiones las cuales reúnen dos componentes que formaron parte del estudio del compromiso desde sus inicios: la conductual y la actitudinal. Estos autores llegaron a la conclusión de clasificar el compromiso con este modelo basándose en los estados psicológicos de los individuos al identificarse con la organización donde laboran; en la figura 4 se puede ver los tres tipos, y se describirán a detalle a continuación.

#### *2.2.1.3.1. Compromiso Afectivo:*

Esta dimensión tiene mucho que ver con el deseo, ya que se da cuando el individuo le toma cariño a la organización en la que labora lo que le genera la sensación de orgullo; es decir se forma un lazo psicológico emocional y el individuo logra sentir que todas sus expectativas se encuentran satisfechas por lo que cumplir sus labores no son solo una responsabilidad, sino que disfruta de lo que realiza.

En el 2004 Chiavenato, realizó un estudio en el que confirma que los sentimientos y emociones influyen en el comportamiento y desenvolvimiento del individuo ya tienen la capacidad de dirigir a algo o alguien.

#### *2.2.1.3.2. Compromiso Normativo:*

Esta dimensión tiene que ver con el deber, ya que el individuo permanece en la organización porque cree que es lo moralmente correcto o porque recibió algún beneficio por parte de la organización, lo cual crea en él un sentimiento de reciprocidad.

Esta sensación de estar en deuda por algún beneficio o recompensa brindado al trabajador genera lealtad que será más fuerte dependiendo de la valoración que este le dé a lo otorgado (Meyer y Allen, 1993).

#### *2.2.1.3.3. Compromiso de Continuidad:*

Esta dimensión tiene que ver con la necesidad del individuo. Se da cuando el individuo siente que debe permanecer en la organización porque ha invertido algo en ella (tiempo, dinero, esfuerzo, etc.) y retirarse significaría perder esa inversión, así como también siente que al retirarse no tendría las mismas oportunidades y esto hace que sienta la necesidad de permanecer laborando ahí para disfrutar de la estabilidad económica, beneficios laborales, seguro de salud y otros factores que involucran tener un puesto de trabajo fijo y seguro.

En resumen, el compromiso afectivo depende del deseo del individuo, el compromiso de continuidad depende de la necesidad del individuo y el compromiso normativo depende del deber del individuo.

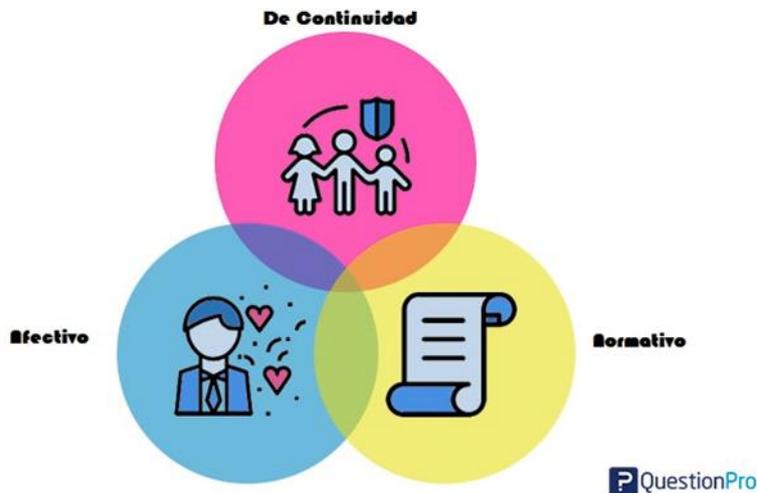


Figura 4. Dimensiones del Compromiso Organizacional.

## 2.2.2. Satisfacción Laboral

### 2.2.2.1. Definición.

Se define como Satisfacción Laboral a la actitud que tiene el empleado hacia el trabajo que realiza, que surge de la evaluación que realiza de su entorno o experiencia laboral, y que influye de alguna manera en su comportamiento.

Muchos autores han usado diversos conceptos para definir esta variable y en la tabla 2 veremos algunas de estas definiciones, pero como base para esta investigación nos basaremos en el concepto que le dieron James H. Morris y J. Daniel Sherman (1981), para ellos es el vínculo afectivo que existe entre una organización y un individuo.

Tabla 2.

#### Definición Satisfacción Laboral según autores

Año	Autor	Definición
1976	Locke	Es un estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción que tiene el individuo ante sus experiencias laborales.

1976	Blum	Es el resultado de todas las actitudes que tiene el individuo frente a su experiencia laboral o su centro de trabajo, y los factores relacionados con él, así como hacia la vida en general.
1990	Loitegui	Es un constructo pluridimensional que va a depender de las características individuales del sujeto, así como de las características y especificidades del trabajo que realiza.
1990	Muñoz	Es el sentimiento de agrado que tiene el individuo al realizar un trabajo que le guste, en un ambiente cómodo y agradable, pero que a la vez le permita cubrir sus necesidades personales.
1996	Gibson et al.	La satisfacción laboral es la predisposición o percepción que tiene el individuo acerca de sus funciones laborales.
1996	Robbins	Es la actitud que tiene un individuo frente a su trabajo y va a funcionar como un factor determinante en su desenvolvimiento.
1997	Kreitner y Kinicki	Es la respuesta tipo afectiva o emocional del individuo hacia varias facetas del trabajo del individuo.

---

Fuente: Elaboración propia basada en Caballero(2002).

#### **2.2.2.2. Teorías Relacionadas.**

Respecto a la Satisfacción Laboral se propusieron algunas teorías, entre las cuales tenemos como más representativas a las siguientes:

Lawler en (1973) propuso El Modelo de las Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo, en la que plantea como hipótesis que la relación entre lo que se espera como recompensa y lo que en realidad se recibe, es lo que producen en el individuo el sentimiento de satisfacción o insatisfacción laboral; lo que quiere decir que la percepción individual de cada trabajador va a ser un punto fundamental para esta teoría.

En la figura 5 se exponen las variables que intervienen: inversiones personales percibidas en el trabajo, inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia, características del trabajo percibidas y cantidad percibida de recompensas o de compensación, para lograr tener esa *recompensa* en todas las facetas del trabajo.

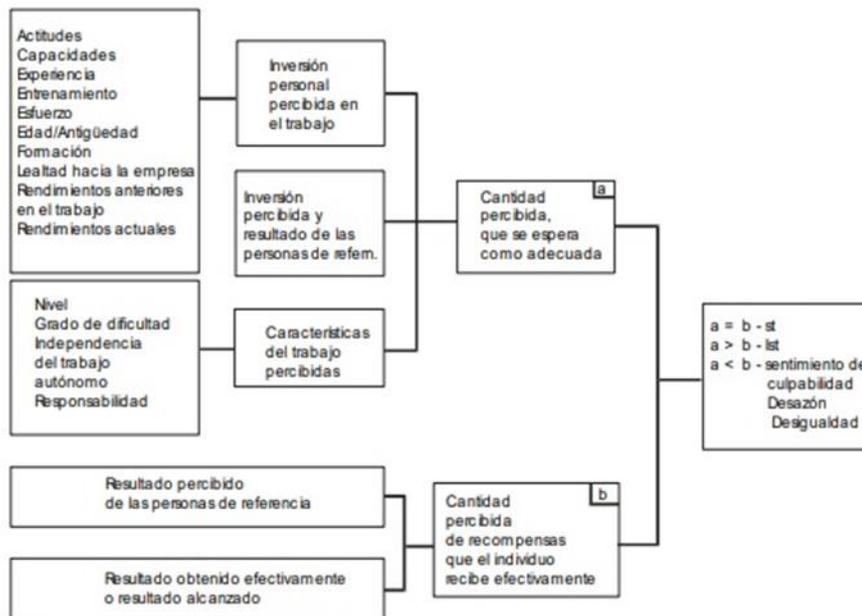


Figura 5. El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Waller. Fuente (Caballero 2002)

Otra teoría muy popular fue propuesta por Herzberg et al. (1959), es conocida como la Teoría de los Dos Factores o como la Teoría de Motivación e Higiene, en la que propone que el trabajador tiene dos tipos de necesidades:

- Factores de Higiene: Tienen que ver con el sentimiento de insatisfacción y la búsqueda del bienestar personal; entre las variables que lo componen están la supervisión, relaciones interpersonales, remuneraciones, seguridad en el trabajo.
- Factores Motivadores: Este grupo tiene que ver con factores satisfactorios que generan sentimientos y actitudes positivas; algunos aspectos que lo componen son superación personal, reconocimiento profesional, superación profesional, autorrealización.

La Teoría de las Necesidades de Maslow, es una de las bases en la que se fundamenta la satisfacción laboral, ya que es uno de los primeros en mencionar su importancia en el nivel autorrealización de la pirámide de necesidades. Tanto esta teoría como la de Herzberg están relacionadas en cierto modo, ya que las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad) aparecen en los factores higiénicos que expone

Herzberg, mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización.

### 2.2.2.3. Dimensiones.

Cada autor que toco el tema de Satisfacción Laboral, ha dividido o clasificado la satisfacción en varios tipos o dimensiones a fin de hacer más fácil su evaluación, a continuación, en la tabla 3 se expone en orden cronológico dimensiones de acuerdo con diversos autores desde la década de los 60 hasta ahora

Tabla 3.

#### *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- 1975	Kunin, Dunhan y Herman	Supervisión Tipo de trabajo Volumen de trabajo Sueldo Posibilidades de promoción Identificación con la empresa Compañeros de trabajo Condiciones físicas
1975	Hackman y Oldham	Satisfacción con el sueldo Satisfacción con la seguridad en el empleo Satisfacción social Satisfacción con la supervisión Satisfacción con las posibilidades de desarrollo personal Satisfacción laboral global o general
1975	Sears y colaboradores	Supervisión Tipo de trabajo

		Volumen de trabajo
		Financiero
		Futuro de carrera
		Identificación con la empresa
		Compañeros de trabajo
		Condiciones físicas
1979-	Camman,	Satisfacción laboral global o general:
1982	Fichman,	Satisfacciones con ciertas recompensas internas
	Jenkins y Klesh;	Satisfacciones con ciertas recompensas externas
	Seashore,	Satisfacción con el sueldo
	Lawler, Mirvis.	
1984	Peiró	Los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son:
		El carácter intrínseco del trabajo
		La remuneración
		La promoción, la seguridad en el empleo
		Las condiciones de trabajo
		Los agentes de la satisfacción laboral son:
		La propia persona
		Los supervisores
		Los compañeros
		Los subordinados
		Las características de la empresa
1986	Meliá, Peiró y Calatayud	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización
		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
		Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias
		Satisfacción intrínseca del trabajo
		Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo.
		Satisfacción con las relaciones interpersonales
1989	Meliá y Peiró	Satisfacción con la supervisión
		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
		Satisfacción con las prestaciones recibidas
		Satisfacción intrínseca del trabajo
		Satisfacción con la participación

1992	Lloret, Gonzales-Roma, Luna y Peiró	La satisfacción con el equipo La satisfacción con la retribución La satisfacción con las condiciones ambientales del lugar de trabajo y medios del equipo. La satisfacción intrínseca del trabajo. La satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades. La satisfacción con la carga de trabajo. La satisfacción con el grado de autonomía en el trabajo. La satisfacción con la definición de objetivos y actividades.
2004	Chiang Vega	Satisfacción con los superiores, autoridad o gerencia. Satisfacción con las condiciones de trabajo. Satisfacción con el contenido del trabajo. Satisfacción con las compensaciones. Satisfacción con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales. Satisfacción con las políticas y prácticas de la empresa. Satisfacción con las oportunidades de promoción. Satisfacción con la participación y autonomía. Satisfacción con el grupo de trabajo o con la organización. Satisfacción con el desarrollo personal.
2004	Chiang Vega	Satisfacción con el departamento
2007	Núñez Partido	Satisfacción laboral con el trabajo en general Satisfacción con los alumnos Satisfacción general con la institución en general

---

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

Para este trabajo de investigación se tomó como base las dimensiones que propusieron J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), quienes propusieron como dimensiones de la Satisfacción Laboral a cinco ítems

- d1SL Satisfacción con la supervisión: Nace de la percepción acerca de la relación trabajador-supervisor, en la que se evalúa las relaciones personales con sus supervisores, la supervisión que se ejerce hacia el trabajador, la proximidad y frecuencia con la que el trabajador es supervisado, la forma en la que el supervisor

juzga la tarea del trabajador, la igualdad y justicia de trato que el trabajador recibe de su empresa y el apoyo recibido por parte del supervisor.

- d2SL Satisfacción con el ambiente físico: Nace de la percepción que tiene el trabajador de su ambiente de trabajo, evalúa la iluminación, ventilación, temperatura, limpieza, higiene y salubridad de su ambiente laboral, así como también el espacio del que dispone el individuo en su lugar de trabajo.
- d3SL Satisfacción con las prestaciones recibidas: Nace de la percepción que tiene el trabajador acerca de la remuneración, beneficios laborales, etc. que recibe de parte de la empresa. Evalúa el salario que recibe el individuo, las oportunidades de formación, promoción y superación que brinda la empresa, el grado en que la empresa cumple con las leyes laborales y la forma en la que la empresa negocia los aspectos laborales.
- d4SL Satisfacción intrínseca del trabajo: Nace de la percepción del individuo acerca de las oportunidades de autorrealización y crecimiento personal que le ofrece la empresa. Evalúa los siguientes aspectos: las satisfacciones que le causa su puesto de trabajo, las oportunidades que le ofrece su puesto trabajo de realizar las cosas en la que el individuo destaca, las oportunidades que le ofrece su puesto trabajo de realizar las cosas que le gustan al individuo y los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar el trabajador.
- d5SL Satisfacción con la participación: Nace de la percepción del trabajador acerca de la participación que tiene dentro de la empresa, en esta dimensión se evalúa la capacidad que tiene el trabajador para decidir autónomamente sobre aspectos relativos a su trabajo, así como también su participación en las decisiones de su departamento o sección y en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

#### **2.2.2.4. Importancia**

- Un colaborador que se encuentre a gusto en su centro de trabajo no está propenso a renunciar, lo cual es un beneficio para la empresa ya que tendrá una tasa menor de ausentismo y rotación, lo que significara para esta, un ahorro de tiempo y recursos en suplir a este colaborador.
- Por otro lado, como ya se mencionó anteriormente un empleado satisfecho se desempeñará mucho mejor que uno que no lo está, esto se puede comprobar en empresas que han obtenido mucha efectividad, gracias a que mantienen a gusto a sus colaboradores.
- Si un colaborador se siente respaldado en todos los sentidos por la empresa en la que labora, va a trabajar con mucho más esmero y compromiso.

Habiendo conocido que el factor humano en la empresa es fundamental para el éxito o fracaso de la misma, es sumamente importante tener satisfechos a los colaboradores de las organizaciones, por las razones ya mencionadas (Sánchez, 2011).

#### **2.2.3. Clima Organizacional:**

Aunque no es la variable principal de estudio, es un factor muy relacionado con la satisfacción laboral.

Es un tema de estudio que empezó desde la década de los 30 gracias a la teoría de Kurt Lewin, en la que se propone que cada individuo adquirirá un rol de acuerdo a la evaluación que tenga de su entorno (Brunet , 2004).

Más adelante otros autores también lo conceptualizaron, entre ellos tenemos a Schneider y Hall quienes en 1970 lo definieron como: la percepción que tiene el trabajador acerca de la organización en la que labora influenciado por las características de esta y de su entorno; otro autor representativo es Glick, quien en 1985 lo definió como un término que involucra diversas variables organizacionales que servirán para describir el contexto, a fin de

entender el comportamiento del individuo; por ultimo Chiavenato en el 2007 afirmo que el clima organizacional es la cualidad del ambiente organizacional que perciben sus trabajadores, y será esta percepción la que influenciara ya sea positiva o negativamente en su conducta (Abarca, 2018).

### ***2.2.3.1. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.***

Como ya se mencionó anteriormente el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral poseen una relación directa y se afirma esto con base en estudios realizados, de los que a continuación se mostraran algunos ejemplos, los cuales arrojaron resultados positivos que concluyen en que el clima organizacional es un factor determinante para lograr la satisfacción laboral.

La tesis titulada La Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Área De Operaciones De Las Tres Principales Empresas Aseguradoras De Lima 2017 (Capillo, 2018), concluyó luego de medir cada dimensión de las variables en cuestión, que entre ambas, existe una relación significativa; por lo que el hecho de contar con un ambiente laboral estable y armonioso logra que los trabajadores tengan un alto nivel de satisfacción.

En el trabajo de investigación de Rojas & Soto (2014), Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Consultora Norte Asesores & Corredores De Seguros S.A.C- Chiclayo, Año 2013 ; se expuso la importancia de la relación entre ambas el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que cuando una empresa busca reclutar personal uno de los requisitos que más peso tiene para ellos es que el personal que escojan sea estable que tengan el ánimo de dar lo mejor en el puesto que vayan a desempeñar; como conclusión se tuvo que ambas están relacionadas proporcionalmente ya que el clima organizacional que exista va a influir en la satisfacción laboral de los colaboradores

Con estos antecedentes se puede inferir que el clima organizacional es un factor determinante para la satisfacción laboral.

## Capítulo III: Hipótesis Y Variables

### 3.1. Hipótesis

“Una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis.” (Hernández et al., 2014, p. 136)

#### 3.1. Hipótesis General.

Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

#### 3.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.
- Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz
- Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

#### 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 (Stephen P. Robbins, 1988)
- Compromiso organizacional: Se define como el vínculo afectivo que existe entre una organización y un individuo (James H. Morris y J. Daniel Sherman, 1981)

### 3.3. Operacionalización de Variables

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

---

d3SL Satisfacción con las prestaciones recibidas	4, 11, 12, 22, 23	7 mucho satisfecho	>20 moderada satisfacción ≤27 >12 poca satisfacción ≤20 ≥5 mínima satisfacción ≤12
d4SL Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3, 5		>22 alta satisfacción ≤28 >16 moderada satisfacción ≤22 >10 poca satisfacción ≤16 ≥4 mínima satisfacción ≤10
d5SL Satisfacción con la participación.	19, 20, 21		>16 alta satisfacción ≤21 >12 moderada satisfacción ≤16 >7 poca satisfacción ≤12 ≥3 mínima satisfacción ≤7

---

## **Capítulo IV: Metodología**

En este capítulo “se indica el tipo de estudio a realizar, el enfoque metodológico, las técnicas e instrumentos a aplicar y los informantes que se consultará para recoger datos, según sea el caso.” (Ñaupas et al., 2014, p. 485)

### **4.1. Métodos de Investigación**

#### **4.1.1. Métodos Generales.**

Para esta investigación se utilizó como método general al método científico.

De acuerdo a Bonilla y Rodríguez (2000) citado por Bernal (2010, p. 58) el método científico “es un conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida.”

#### **4.1.2. Métodos Específicos.**

El método específico del cual se hizo uso en esta investigación es el método Deductivo.

Muchos autores han clasificado a la ciencia a lo largo, de los años, de diferentes formas. Bunge, uno de estos autores, los clasifico de acuerdo a su carácter como ciencia formal de la cual el método de estudio es el método deductivo (mejor conocido como método de razonamiento-lógico), ya que consiste en llegar a una conclusión a través de un análisis previo que va de lo general ((leyes, axiomas, postulados, teoremas, etc.) a lo particular (fenómenos o hechos concretos), (Ñaupas et al., 2014).

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

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

Existen tres tipos de enfoque: el cualitativo, el cuantitativo y el mixto. Esta investigación pertenece al enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por hacer uso de métodos y técnicas cuantitativas que puedan ser usados para medir los datos recolectados y comprobar la hipótesis planteada. (Ñaupas et al., 2014).

Para este trabajo de investigación se realizó una recolección de datos tomados de los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, estos datos fueron sometidos a un análisis estadístico para poder probar las hipótesis que planteamos anteriormente, y así encontrarle solución al problema de esta tesis.

#### **4.2.2. Tipo de investigación**

Este estudio pertenece al tipo de investigación aplicada, lo que quiere decir que se buscó plantear tanto hipótesis alrededor del problema, a fin de solucionarlo de manera objetiva (Hernández et al., 2014).

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

Esta investigación pertenece al nivel correlacional; Bernal (2010) expone que en este nivel se tendrá que medir el grado de relación que existe entre las variables de la muestra seleccionada.

Para este caso en específico, se tuvieron que realizar análisis estadísticos para encontrar qué relación existe entre las dos variables estudiadas y en qué medida están correlacionadas.

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

El diseño de esta investigación pertenece al diseño no experimental con un alcance transeccional.

Hernández et al., (2014), define al diseño no experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. y que recopilan datos en un momento único”(pp. 152;154).

### **4.3. Población y Muestra**

#### **4.3.1. Población.**

Fráncica (1988), citado por (Bernal, 2010, pág. 160), definió a la población como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación”.

En este caso se contó con una población de 150 trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. De Iscaycruz.

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

“Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.”(Hernández et al., 2014, pág. 173)

##### **4.3.2.1. Unidad de análisis.**

Viene a ser el objeto del estudio, llamado también *caso*, puede ser una persona, grupo empresa, etc. (Bernal, 2010).

En esta investigación la unidad de análisis viene a ser el grupo de trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

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

Dentro de la investigación, debe medirse el tamaño de la muestra a través de métodos estadísticos. En este caso la muestra comprende 125 trabajadores.

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

Para poder medir el tamaño de la muestra se utilizó una selección probabilística aleatoria lo cual nos indica que todos los elementos que conforma la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos.(Hernández et al., 2014).

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

Viene a ser las herramientas y métodos usados durante la recolección de datos, que su vez servirán para confrontar a la hipótesis planteada.(Hernández et al., 2014)

En este caso se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, que es un conjunto de preguntas escritas con el fin de recolectar información que manifiesten indicadores que servirán para la investigación; si bien esta técnica no es la más confiable, sigue siendo una de las más usadas y populares en la mayoría de trabajos de investigación (Ñaupas et al., 2014). El cuestionario usado para medir el compromiso organizacional es la Escala de

Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991), y para medir la satisfacción laboral se usó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).

Los instrumentos usados deben aprobar las pruebas de confiabilidad y validez, si no pasan ambas pruebas los resultados no deben considerarse, ya que no serían válidos.

#### 4.4.1. Confiabilidad

Se puede decir que un instrumento es confiable si al aplicarlo en tiempos diferentes al mismo grupo, en situaciones similares, arrojará los mismos resultados sin variar. Para medir la confiabilidad de un instrumento se pueden usar diversos métodos, en este caso se usó el método Alfa de Cronbach, el cual para ser aceptable debe arrojar como resultado valores que estén por encima de 0.7 (Hernández et al., 2014).

Al someter a la prueba al instrumento de medición de la variable Compromiso Organizacional se obtuvieron los resultados presentados en la tabla 4, en la cual nos indica que el nivel de confiabilidad del instrumento usado es aceptable y bueno.

Tabla 4.

*Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional.*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Compromiso afectivo	.664	6
Compromiso de continuidad	.806	6
Compromiso normativo	.772	6

También se sometió a la prueba al instrumento usado para la medición de la variable Satisfacción Laboral, del cual se obtuvieron los resultados expuestos en la tabla 5, este resultado indica que el instrumento también pasó la prueba de confiabilidad, con un valor positivo.

Tabla 5.

*Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción con la supervisión	.848	6
Satisfacción con el ambiente físico	.798	5
Satisfacción con el ambiente físico	.726	5
Satisfacción intrínseca del trabajo	.817	4
Satisfacción con la participación	.868	3

**4.4.2. Validez.**

Hernández et al., lo definio como “el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (2014, pág. 200).

El método para verificar si el instrumento usado es válido o no, es someter al instrumento al test de Kaiser Mayer Olkin y al test de Estabilidad de Bartlett.

Tabla 6.

*Prueba de KMO y Bartlett – Variable Compromiso Organizacional*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.799
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1499.717
	gl	153
	Sig.	.000

Tabla 7.

*Prueba de KMO y Bartlett – Variable Satisfacción Laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.857
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2626.683
	gl	253
	Sig.	0.000

A continuación, se muestran los resultados de ambos instrumentos que medirán las variables en cuestión, en la tabla 6 figuran los resultados del instrumento que mide el

Compromiso Organizacional y en la tabla 7 figuran los resultados del test realizado al instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral; en ambos el test arrojó resultados positivos que demuestran que si son válidos.

#### **4.5. Proceso de recolección de datos**

Para poder realizar la recolección de datos se tomó como modelo el proceso propuesto por Hernández et al. (2014), primero se sometió a la prueba de confiabilidad y validez a los instrumentos utilizados en la investigación, para ello se hizo uso del método Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad y el test de Kaiser Mayer Olkin así como el test de Estabilidad de Bartlett para evaluar la validez, aprobando ambas pruebas.

Una vez verificados y aprobados los instrumentos, se coordinó con el área de Recursos Humanos realizar una reunión vía Zoom con los trabajadores, dada la lejanía de la empresa minera, así como la situación actual de distanciamiento social. Una vez realizada llevada a cabo la reunión se pasó a explicarles el proceso de completar los datos de la encuesta, haciéndoles hincapié que esta, sería totalmente confidencial para que se sintieran con la libertad de contestar abierta y honestamente. Terminada la reunión se les hizo llegar las encuestas a sus correos.

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

En este espacio se explicará cómo se llevó a cabo el proceso de análisis de datos desde sus dos aspectos, tanto el descriptivo como el inferencial, a la vez también se describirá el proceso que se realizará para poder realizar la prueba de hipótesis.

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

De acuerdo con Ñaupas et al. (2014), en esta parte del proceso se detallara lo que va ocurriendo a lo largo del estudio, los objetivos propuestos, los problemas e hipótesis planteadas, etc. con el fin de comprobar teorías expuestas en el marco teórico.

En este estudio se tuvo como objetivo entablar una relación entre la variable Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción Laboral, para ello se sometió a un total

de 125 trabajadores, escogidos aleatoriamente, a una encuesta cuyos resultados fueron procesados con el software SPSS V.22 y plasmados, gracias al programa MS. Excel 2019, en tablas estadísticas en las que se visualiza los resultados de cada dimensión de acuerdo con cada variable. Con este proceso se podrá interpretar los resultados de la muestra

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

En este análisis se busca generalizar en toda la población los resultados provenientes de la muestra (Bernal, 2010).

El propósito de este análisis es poder probar las hipótesis planteadas en torno a las técnicas usadas en procesamiento de datos, para lograr esto llevara a cabo una contrastación de las hipótesis anteriormente planteadas (Capítulo III).

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

De acuerdo a Lind et al. (2012), en esta fase corresponde realizar la contratación de las hipótesis planteadas; primero se deberán establecer tanto las hipótesis nulas como las alternas; para realizar el estadístico de prueba se usara la prueba  $\chi^2$  de Pearson, y de acuerdo al resultado que arroje se elegirá la hipótesis correspondiente.

Para procesar los datos de esta prueba se hizo uso del software estadístico JASP.

## Capítulo V: Resultados

A lo largo de este capítulo se expondrá el trabajo de campo, así como también los resultados obtenidos y procederemos a contrastar las hipótesis planteadas anteriormente.

### 5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para este trabajo de investigación, se preparó un cuestionario cerrado que se elaboró con los instrumentos que miden a cada una de las variables estudiadas, así como a sus dimensiones, con el fin de encontrar una relación entre estas; este cuestionario fue aplicado a 125 trabajadores, de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, que laboran en diversas áreas.

Este trabajo de campo permitió recolectar los datos necesarios para poder construir el perfil de los participantes, estos resultados se presentarán a lo largo de las siguientes tablas en las que se describen los criterios de evaluación en frecuencias y porcentajes.

En la tabla 8, se muestra la cantidad de trabajadores que hay según el criterio de Género, la diferencia de cantidad de trabajadores de género masculino frente a trabajadoras de género femenino es de casi el triple.

Tabla 8.

#### *Frecuencias del criterio Género*

Sexo	F°	%
Masculino	93	74.4
Femenino	32	25.6
Missing	0	0
Total	125	100

De acuerdo con el criterio de Antigüedad, el mayor porcentaje (48.8%) de trabajadores tienen una antigüedad media que oscila entre uno y tres años, le sigue el porcentaje de trabajadores que tiene una antigüedad considerable (36%) que van desde los tres años hasta

más de cuatro años, por último, hay una minoría del 15.2% con una antigüedad mínima que no llega al año de labores, lo cual es indicativo que el nivel de permanencia laboral sí es bueno.

Tabla 9.

*Frecuencias del criterio Antigüedad*

Antigüedad	F°	%
menos de un año	19	15.2
entre 1 y 2 años	26	20.8
entre 2 y 3 años	35	28
entre 3 y 4 años	27	21.6
más de 4 años	18	14.4
Missing	0	0
Total	125	100

En la tabla 10, se presentan las frecuencias del criterio grado de instrucción, en la que se observa que la mayor parte de los trabajadores, el 92.8%, tienen un grado de instrucción superior ya sea técnico o universitario (completo o inconcluso), y solo una minoría del 7.2% poseen el grado de instrucción de secundaria completa.

Tabla 10.

*Frecuencias del criterio Grado de Instrucción*

Grado de Instrucción	F°	%
secundaria completa	9	7.2
técnico	54	43.2
universitario incompleto	26	20.8
egresado universitario	15	12
bachiller	12	9.6
titulado	9	7.2
Missing	0	0
Total	125	100

En la tabla 11 se visualizan las frecuencias de acuerdo con el criterio área de trabajo, las áreas donde se concentran la mayor cantidad de trabajadores es el de mecánicos y electricistas, seguidas por las áreas de logística y maquinaria pesada.

Tabla 11.

*Frecuencias del criterio Área de Trabajo*

Área	F°	%
Administración	6	4.8
Ing. Metalúrgicos	6	4.8
Ing. De Seguridad	5	4
RR.HH.	3	2.4
Maquinaria Pesada	15	12
Logística	13	10.4
Almacén	9	7.2
Mecánico	32	25.6
Electricista	28	22.4
Seguridad Privada	8	6.4
Missing	0	0
Total	125	100

Cabe resaltar que, en las frecuencias mostradas de acuerdo con los criterios para construir el perfil de participantes, se completaron los datos de la totalidad de trabajadores en los que se aplicó el cuestionario, por lo tanto, la cantidad de datos perdidos es de **cero**.

## **5.2. Presentación de Resultados**

### **5.2.1. Resultados de variable Satisfacción Laboral**

A continuación, en la tabla 12 se exponen los estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción Laboral, para cuyo cálculo de las cinco dimensiones que la conforman, se trabajó con una muestra de 125 trabajadores de una empresa outsourcing.

Tabla 12.

*Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral*

	d1SL	d2SL	d3SL	d4SL	d5SL
Valid	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0
Median	6	6	6	6	6
Mode	6	6	6	6	6
Mínimum	3	1.5	3	1.5	1.5
Máximum	6	6	6	6	6

Con respecto a la frecuencia de la Satisfacción Laboral, se muestran los resultados en la tabla 13, en la que se ve que la percepción de los trabajadores acerca de la satisfacción laboral y el rango va desde el nivel algo satisfecho hasta muy satisfecho, haciendo los resultados positivos, a pesar de la problemática expuesta en el planteamiento del problema (Capítulo 1)

Tabla 13.

*Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral*

Satisfacción Laboral	F°	%	% Valido	% Acumulado
algo satisfecho	6	4.8	4.8	4.8
satisfecho	31	24.8	24.8	29.6
muy satisfecho	88	70.4	70.4	100
Perdidos	0	0		
Total	125	100		

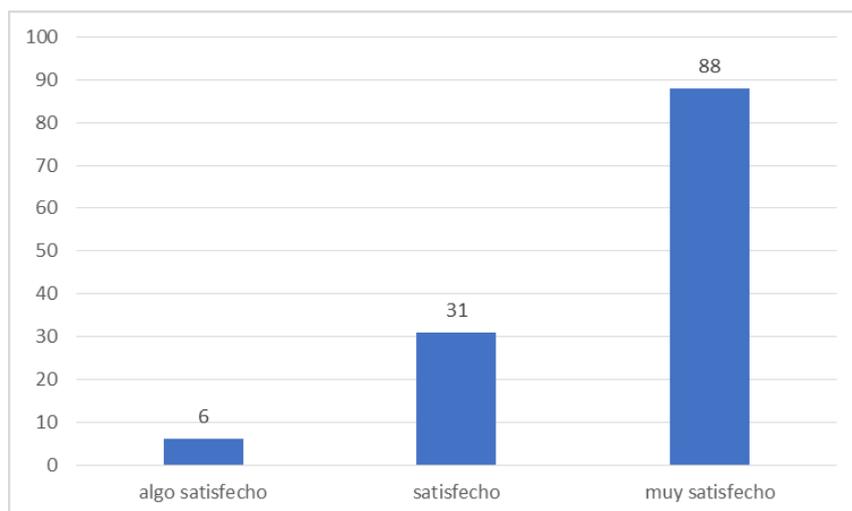


Figura 6. Gráfico de frecuencia de la Satisfacción Laboral

### 5.2.1.1. Dimensión Satisfacción con la Supervisión (dISL)

En esta dimensión se califica la relación existente entre trabajador-supervisor, su convivencia e interacción. El sentir de los trabajadores frente a esta dimensión se evidencia en la tabla 14, en la que el nivel Bastante Satisfecho es el más predominante con un 45.06% del total de participantes, seguido de un 42.8% que opinan que la supervisión en el outsourcing está entre algo satisfecho y muy satisfecho y por último un 12.4% que tiene una opinión negativa sobre esta dimensión.

Tabla 14.

#### Frecuencia de dimensión Satisfacción con la Supervisión

sl13	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	3	2.4	2.4	4.8
indiferente	5	4	4	8.8
algo satisfecho	28	22.4	22.4	31.2
bastante satisfecho	63	50.4	50.4	81.6
muy satisfecho	23	18.4	18.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		
sl14				
bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6

algo insatisfecho	7	5.6	5.6	7.2
indiferente	6	4.8	4.8	12
algo satisfecho	41	32.8	32.8	44.8
bastante satisfecho	55	44	44	88.8
muy satisfecho	14	11.2	11.2	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl15

muy insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	4	3.2	3.2	5.6
indiferente	5	4	4	9.6
algo satisfecho	27	21.6	21.6	31.2
bastante satisfecho	56	44.8	44.8	76
muy satisfecho	30	24	24	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl16

bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
algo insatisfecho	6	4.8	4.8	6.4
indiferente	9	7.2	7.2	13.6
algo satisfecho	27	21.6	21.6	35.2
bastante satisfecho	62	49.6	49.6	84.8
muy satisfecho	19	15.2	15.2	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl17

muy insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	3.2
algo insatisfecho	2	1.6	1.6	4.8
indiferente	3	2.4	2.4	7.2
algo satisfecho	31	24.8	24.8	32
bastante satisfecho	58	46.4	46.4	78.4
muy satisfecho	27	21.6	21.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl18

muy insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	1.6
algo insatisfecho	6	4.8	4.8	6.4
indiferente	4	3.2	3.2	9.6
algo satisfecho	24	19.2	19.2	28.8
bastante satisfecho	59	47.2	47.2	76
muy satisfecho	30	24	24	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

### 5.2.1.2. Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico (d2SL)

En esta dimensión se midió el nivel de satisfacción que tiene el trabajador con su lugar físico de trabajo (espacio, iluminación, higiene, ventilación, temperatura), los resultados se muestran a continuación en la tabla 15, donde se aprecia que el promedio de insatisfacción, en todos sus niveles, es del 7.2%, el promedio de trabajadores que se muestran indiferentes frente a esta dimensión es del 3.08% y finalmente la mayoría de trabajadores se muestran satisfechos, en sus diferentes niveles, con un 89.72%.

Tabla 15.

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

sl6	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
algo insatisfecho	2	1.6	1.6	3.2
algo satisfecho	14	11.2	11.2	14.4
bastante satisfecho	57	45.6	45.6	60
muy satisfecho	50	40	40	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl7	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	3	2.4	2.4	4.8
indiferente	2	1.6	1.6	6.4
algo satisfecho	18	14.4	14.4	20.8

bastante satisfecho	66	52.8	52.8	73.6
muy satisfecho	33	26.4	26.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl8

bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
algo insatisfecho	8	6.4	6.4	7.2
indiferente	3	2.4	2.4	9.6
algo satisfecho	17	13.6	13.6	23.2
bastante satisfecho	65	52	52	75.2
muy satisfecho	31	24.8	24.8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl9

muy insatisfecho	6	4.8	4.8	4.8
bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	6.4
algo insatisfecho	4	3.2	3.2	9.6
indiferente	4	3.2	3.2	12.8
algo satisfecho	15	12	12	24.8
bastante satisfecho	48	38.4	38.4	63.2
muy satisfecho	46	36.8	36.8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

sl10

bastante insatisfecho	4	3.2	3.2	3.2
algo insatisfecho	10	8	8	11.2
indiferente	14	11.2	11.2	22.4
algo satisfecho	21	16.8	16.8	39.2
bastante satisfecho	61	48.8	48.8	88
muy satisfecho	15	12	12	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

### 5.2.1.3. Dimensión Satisfacción con las Prestaciones Recibidas (d3SL)

En esta dimensión se midió el nivel de satisfacción de los trabajadores frente a los beneficios tanto económico como de superación laboral, que reciben de parte de la empresa en la que laboran; los resultados mostrados en la tabla 16 reflejan que la mayoría de trabajadores (88.8%) se encuentran satisfechos en sus diferentes niveles, con las prestaciones recibidas, frente a un 7.04% que se encuentran insatisfechos; también se muestran que un 4.16% se muestran indiferentes frente a esta dimensión.

Tabla 16.

#### *Frecuencia de dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas*

sl4	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	5	4	4	4
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	4.8
algo insatisfecho	14	11.2	11.2	16
indiferente	8	6.4	6.4	22.4
algo satisfecho	43	34.4	34.4	56.8
bastante satisfecho	36	28.8	28.8	85.6
muy satisfecho	18	14.4	14.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl11	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
algo insatisfecho	3	2.4	2.4	3.2
indiferente	9	7.2	7.2	10.4
algo satisfecho	18	14.4	14.4	24.8
bastante satisfecho	51	40.8	40.8	65.6
muy satisfecho	43	34.4	34.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl12	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
algo insatisfecho	3	2.4	2.4	4
indiferente	7	5.6	5.6	9.6

algo satisfecho	39	31.2	31.2	40.8
bastante satisfecho	52	41.6	41.6	82.4
muy satisfecho	22	17.6	17.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		
<hr/>				
sl22				
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	4	3.2	3.2	5.6
indiferente	2	1.6	1.6	7.2
algo satisfecho	14	11.2	11.2	18.4
bastante satisfecho	64	51.2	51.2	69.6
muy satisfecho	38	30.4	30.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		
<hr/>				
sl23				
muy insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	3.2
algo insatisfecho	4	3.2	3.2	6.4
algo satisfecho	27	21.6	21.6	28
bastante satisfecho	60	48	48	76
muy satisfecho	30	24	24	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

#### ***5.2.1.4. Dimensión Satisfacción Intrínseca del Trabajo (d4SL)***

En este punto se toma en cuenta si el trabajo que realiza el individuo va de acuerdo con lo que le gusta hacer, si potencia sus cualidades y sus puntos fuertes y si puede obtener mejores oportunidades en esta misma rama. La tabla 17 nos muestra que los niveles de mayor aceptación son bastante satisfechos con un 46.4% seguido de algo Satisfecho con un 22%, siendo la percepción de esta dimensión positiva.

Tabla 17.

*Frecuencia de dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo*

sl1	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
algo insatisfecho	5	4	4	4.8
indiferente	6	4.8	4.8	9.6
algo satisfecho	20	16	16	25.6
bastante satisfecho	71	56.8	56.8	82.4
muy satisfecho	22	17.6	17.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl2	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	3.2
algo insatisfecho	6	4.8	4.8	8
indiferente	3	2.4	2.4	10.4
algo satisfecho	25	20	20	30.4
bastante satisfecho	55	44	44	74.4
muy satisfecho	32	25.6	25.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl3	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	4	3.2	3.2	5.6
indiferente	9	7.2	7.2	12.8
algo satisfecho	32	25.6	25.6	38.4
bastante satisfecho	55	44	44	82.4
muy satisfecho	22	17.6	17.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl5	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	2	1.6	1.6	4
indiferente	14	11.2	11.2	15.2
algo satisfecho	33	26.4	26.4	41.6

bastante satisfecho	51	40.8	40.8	82.4
muy satisfecho	22	17.6	17.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

#### 5.2.1.5. Dimensión Satisfacción con la Participación. (d5SL)

En esta dimensión se evaluó el nivel de satisfacción que tiene el individuo con respecto a la participación que tiene dentro de la empresa, los puntos que se calificaron son: la capacidad de decisión autónoma respecto a su trabajo, la participación que tiene en decisiones de su área y la participación que tiene en decisiones respecto a la empresa. Los resultados mostrados en la tabla 18, evidencian que poco más de la mitad de los trabajadores, un 44%, se encuentran Bastante Satisfechos, seguido de un 22.8% que consideran que están Satisfechos en sus otros niveles (Algo Satisfecho y Muy Satisfecho), a estos resultados se le oponen un 33.2% que se encuentran Insatisfechos o Indiferentes, que vienen a ser minoría, llegando a la conclusión que la percepción de los trabajadores respecto a esta dimensión es por poco positivamente aceptable.

Tabla 18.

#### Frecuencia de dimensión Satisfacción con la participación

sl19	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	4	3.2	3.2	5.6
algo satisfecho	43	34.4	34.4	40
bastante satisfecho	59	47.2	47.2	87.2
muy satisfecho	16	12.8	12.8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

sl20	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
algo insatisfecho	5	4	4	4.8
indiferente	15	12	12	16.8

algo satisfecho	31	24.8	24.8	41.6
bastante satisfecho	45	36	36	77.6
muy satisfecho	28	22.4	22.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		
<hr/>				
sl21				
muy insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	3.2
algo insatisfecho	5	4	4	7.2
indiferente	2	1.6	1.6	8.8
algo satisfecho	41	32.8	32.8	41.6
bastante satisfecho	61	48.8	48.8	90.4
muy satisfecho	12	9.6	9.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

Cabe resaltar que el número de trabajadores que figuran como Perdidos, es cero, lo que quiere decir que la totalidad de la muestra respondió a todas las preguntas, se pueden ver los estadísticos descriptivos en el apéndice D

### 5.2.2. Resultados de variable Compromiso Organizacional

En la tabla 19, presentada a continuación, se mostrarán los estadísticos descriptivos de la variable Compromiso Organizacional, los cuales se obtuvieron de la evaluación de una muestra de 125 trabajadores acerca de las 3 dimensiones, de la variable en cuestión.

Tabla 19.

#### *Descriptiva estadística de Compromiso Organizacional*

	d1CO	d2CO	d3CO
Valid	81	81	81
Missing	0	0	0
Median	4	4	4
Mode	4	4	4
Mínimum	2	2	2
Máximum	4	4	4

Asimismo, también se presenta la tabla 20, en la cual se exponen los resultados de la frecuencia del Compromiso Organizacional. En esta tabla se puede observar que el rango de la calificación acerca de esta variable va desde Ligeramente Comprometido hasta Muy Comprometido, pero cuenta con un mayor número de participantes en el nivel Muy Comprometido, como se observa en la Figura 7.

Tabla 20.

*Frecuencia de la variable Compromiso Organizacional*

Compromiso Organizacional	F°	%	% Valido	% Acumulado
ligeramente comprometido	2	1.6	1.6	1.6
Comprometido	22	17.6	17.6	19.2
muy comprometido	101	80.8	80.8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

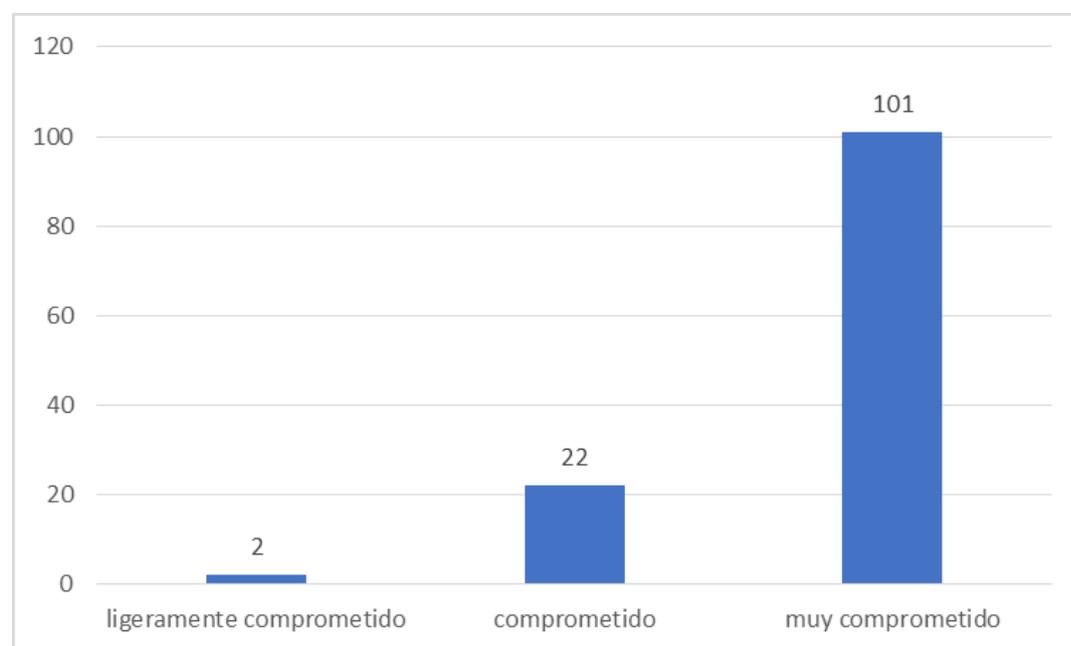


Figura 7. Gráfico de frecuencia del Compromiso Organizacional

### 5.2.2.1. Dimensión Compromiso Afectivo (dICO)

Esta dimensión abarca el apego emocional que tiene el trabajador hacia la empresa; dentro de la evaluación se tomó en cuenta puntos como: se encuentra feliz en su organización, se identifica con los problemas de la empresa, etc. Los resultados se exponen en la tabla 21 en la cual se observa que un 56.8% le dan una calificación Satisfecho en sus distintos niveles, un 29.73% se encuentran Insatisfechos, en todos sus niveles y un 13.47 se muestra con una percepción indiferente respecto a esta dimensión.

Tabla 21.

#### *Frecuencia de dimensión Compromiso Afectivo*

CO6	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	4
algo insatisfecho	15	12	12	16
indiferente	33	26.4	26.4	42.4
algo satisfecho	34	27.2	27.2	69.6
bastante satisfecho	17	13.6	13.6	83.2
muy satisfecho	21	16.8	16.8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

CO9	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
algo insatisfecho	10	8	8	9.6
indiferente	7	5.6	5.6	15.2
algo satisfecho	41	32.8	32.8	48
bastante satisfecho	39	31.2	31.2	79.2
muy satisfecho	26	20.8	20.8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

CO12	F°	%	% Valido	% Acumulado
bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
algo insatisfecho	1	0.8	0.8	2.4
indiferente	10	8	8	10.4

algo satisfecho	43	34.4	34.4	44.8
bastante satisfecho	32	25.6	25.6	70.4
muy satisfecho	37	29.6	29.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

CO14

muy insatisfecho	55	44	44	44
bastante insatisfecho	7	5.6	5.6	49.6
algo insatisfecho	26	20.8	20.8	70.4
indiferente	15	12	12	82.4
algo satisfecho	9	7.2	7.2	89.6
bastante satisfecho	8	6.4	6.4	96
muy satisfecho	5	4	4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

CO15

algo insatisfecho	8	6.4	6.4	6.4
indiferente	23	18.4	18.4	24.8
algo satisfecho	31	24.8	24.8	49.6
bastante satisfecho	45	36	36	85.6
muy satisfecho	18	14.4	14.4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

CO18

muy insatisfecho	39	31.2	31.2	31.2
bastante insatisfecho	20	16	16	47.2
algo insatisfecho	33	26.4	26.4	73.6
indiferente	13	10.4	10.4	84
algo satisfecho	9	7.2	7.2	91.2
bastante satisfecho	6	4.8	4.8	96
muy satisfecho	5	4	4	100
Missing	0	0		
Total	125	100		

---

### 5.2.2.2. Dimensión Compromiso de Continuidad (d2CO)

En esta dimensión de compromiso el individuo se mantiene en la empresa porque siente que ha invertido mucho en ella como para empezar de cero; se tomaron en cuenta para la evaluación puntos como las consecuencias de renunciar luego de haber trabajado mucho tiempo para la empresa o que tan difícil sería empezar e otro trabajo nuevo. Los resultados mostrados en la tabla 22, arrojaron que un 51.87% se encuentran satisfechos en sus diversos niveles, el 32% se encuentran en el rango de insatisfechos (entre Muy, Bastante y algo Insatisfecho) y el 16.13% tienen una opinión indiferente frente a esta dimensión.

Tabla 22.

#### *Frecuencia de dimensión Compromiso de Continuidad*

CO1	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	8	6.4	6.4	6.4
bastante insatisfecho	4	3.2	3.2	9.6
algo insatisfecho	32	25.6	25.6	35.2
indiferente	38	30.4	30.4	65.6
algo satisfecho	25	20	20	85.6
bastante satisfecho	8	6.4	6.4	92
muy satisfecho	10	8	8	100
Missing	0	0		
Total	125	100		
<hr/>				
CO3				
bastante insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	20	16	16	18.4
indiferente	11	8.8	8.8	27.2
algo satisfecho	51	40.8	40.8	68
bastante satisfecho	18	14.4	14.4	82.4
muy satisfecho	22	17.6	17.6	100
Missing	0	0		
Total	125	100		
<hr/>				
CO4				
muy insatisfecho	2	1.6	1.6	1.6
bastante insatisfecho	2	1.6	1.6	3.2

algo insatisfecho	6	4.8	4.8	8
indiferente	7	5.6	5.6	13.6
algo satisfecho	42	33.6	33.6	47.2
bastante satisfecho	24	19.2	19.2	66.4
muy satisfecho	42	33.6	33.6	100
Total	125	100		

---

CO5

muy insatisfecho	8	6.4	6.4	6.4
bastante insatisfecho	11	8.8	8.8	15.2
algo insatisfecho	52	41.6	41.6	56.8
indiferente	23	18.4	18.4	75.2
algo satisfecho	13	10.4	10.4	85.6
bastante satisfecho	16	12.8	12.8	98.4
muy satisfecho	2	1.6	1.6	100
Total	125	100		

---

CO16

muy insatisfecho	14	11.2	11.2	11.2
bastante insatisfecho	10	8	8	19.2
algo insatisfecho	27	21.6	21.6	40.8
indiferente	20	16	16	56.8
algo satisfecho	24	19.2	19.2	76
bastante satisfecho	21	16.8	16.8	92.8
muy satisfecho	9	7.2	7.2	100
Total	125	100		

---

CO17

muy insatisfecho	6	4.8	4.8	4.8
bastante insatisfecho	10	8	8	12.8
algo insatisfecho	25	20	20	32.8
indiferente	22	17.6	17.6	50.4
algo satisfecho	35	28	28	78.4
bastante satisfecho	20	16	16	94.4
muy satisfecho	7	5.6	5.6	100
Total	125	100		

---

### 5.2.2.3. Dimensión Compromiso Normativo (d3CO)

En esta dimensión se hace referencia al apego que tiene el individuo con la empresa, dado por un sentimiento de moralidad y reciprocidad. En la tabla 23 se muestran los resultados obtenidos de la evaluación a los trabajadores de una empresa outsourcing; en la cual se tomaron en cuenta puntos como: que sentiría si decidiera renunciar, si el trabajador siente que le debe mucho a la organización, si el trabajador cree que la empresa merece su lealtad; del total de trabajadores un 65.2% se encuentran en distintos niveles Satisfechos, seguido de un 20% que se encuentran insatisfechos en todos sus niveles, por ultimo hay un 14.8% que se encuentran con u a percepción indiferente acerca de esta dimensión.

Tabla 23.

#### *Frecuencia de dimensión Compromiso Normativo*

CO2	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
bastante insatisfecho	13	10.4	10.4	11.2
algo insatisfecho	13	10.4	10.4	21.6
indiferente	26	20.8	20.8	42.4
algo satisfecho	36	28.8	28.8	71.2
bastante satisfecho	17	13.6	13.6	84.8
muy satisfecho	19	15.2	15.2	100
Total	125	100		

CO7	F°	%	% Valido	% Acumulado
muy insatisfecho	6	4.8	4.8	4.8
bastante insatisfecho	5	4	4	8.8
algo insatisfecho	31	24.8	24.8	33.6
indiferente	26	20.8	20.8	54.4
algo satisfecho	19	15.2	15.2	69.6
bastante satisfecho	31	24.8	24.8	94.4
muy satisfecho	7	5.6	5.6	100
Total	125	100		

CO8	F°	%	% Valido	% Acumulado
indiferente	11	8.8	8.8	8.8

algo satisfecho	27	21.6	21.6	30.4
bastante satisfecho	31	24.8	24.8	55.2
muy satisfecho	56	44.8	44.8	100
Total	125	100		
<hr/>				
CO10				
muy insatisfecho	18	14.4	14.4	14.4
bastante insatisfecho	19	15.2	15.2	29.6
algo insatisfecho	28	22.4	22.4	52
indiferente	17	13.6	13.6	65.6
algo satisfecho	26	20.8	20.8	86.4
bastante satisfecho	5	4	4	90.4
muy satisfecho	12	9.6	9.6	100
Total	125	100		
<hr/>				
CO11				
muy insatisfecho	3	2.4	2.4	2.4
algo insatisfecho	3	2.4	2.4	4.8
indiferente	13	10.4	10.4	15.2
algo satisfecho	33	26.4	26.4	41.6
bastante satisfecho	22	17.6	17.6	59.2
muy satisfecho	51	40.8	40.8	100
Total	125	100		
<hr/>				
CO13				
bastante insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
algo insatisfecho	9	7.2	7.2	8
indiferente	18	14.4	14.4	22.4
algo satisfecho	39	31.2	31.2	53.6
bastante satisfecho	42	33.6	33.6	87.2
muy satisfecho	16	12.8	12.8	100
Total	125	100		

Cabe resaltar que el número de trabajadores que figuran como Perdidos, es cero, lo que quiere decir que la totalidad de la muestra respondió a todas las preguntas, se pueden ver los estadísticos descriptivos en el apéndice D

### 5.3. Contrastación de Hipótesis:

#### 5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:

Como primer paso, se analizará la hipótesis general (HG), la cual en este caso afirma: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz. Con el propósito de comprobar esta afirmación, se propone una hipótesis nula y otra alterna.

- H0: No existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz
- H1: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

Para realizar la comprobación de esta hipótesis, se procederá con presentar en la tabla 24, el baremo entre las dos variables que se estudian en este trabajo de investigación: Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Tabla 24.

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

		Compromiso Organizacional			Total	
		ligeramente comprometido	comprometido	muy comprometido		
Satisfacción Laboral	algo satisfecho	Count	2	2	2	6
		% within column	100.000 %	9.091 %	1.980 %	4.800 %
satisfecho	Count	0	12	19	31	
	% within column	0.000 %	54.545 %	18.812 %	24.800 %	
muy satisfecho	Count	0	8	80	88	
	% within column	0.000 %	36.364 %	79.208 %	70.400 %	
Total	Count	2	22	101	125	
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	

Para poder realizar la comprobación de esta hipótesis es indispensable 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 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 nula  $H_0$ , aceptándose por lo tanto, la  $H_1$ .

Tabla 25

*Prueba del Chi cuadrado HG*

	Value	df	P
$X^2$	56.226	4	< .001
N	125		

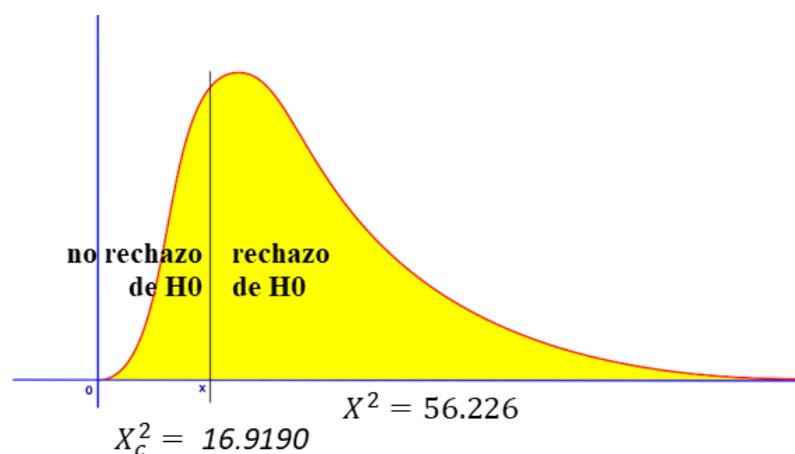


Figura 8. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General

Los resultados que se obtuvieron de la prueba  $\chi^2$  de Pearson de la hipótesis general, se muestran a continuación en la tabla 25; con los valores obtenidos se procede a tomar la decisión final acerca de la hipótesis general:

- $\chi^2$  de Pearson = 56.226
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Con este resultado se ubica a la hipótesis nula ( $H_0$ ) en la zona de rechazo, de acuerdo con lo que se observa en la figura 8; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la cual cuenta con un 95% de confianza y se puede afirmar que: existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz

Una vez comprobada la relación directa existente entre las dos variables, se deberá establecer la fuerza de dicha relación, para la que utilizo el indicador Gamma, presentado en la tabla 26, con un resultado de 0.758, con el que se puede afirmar que fuerza de la relación entre ambas variables es fuerte.

Tabla 26

*Gamma Ordinal de Hipótesis General*

95% Confidence Intervals			
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.758	0.097	0.569	0.948

### 5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas:

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

La primera hipótesis específica ( $H_{e1}$ ), planteada afirma: Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Con el propósito de comprobar dicho enunciado se plantean dos hipótesis organizadas en una nula y una alterna.

- $H_0$ : No existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.
- $H_1$ : Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Para realizar la comprobación de esta hipótesis, se procederá con presentar en la tabla 27, el baremo entre la dimensión compromiso organizacional afectivo y la variable satisfacción laboral.

Tabla 27.

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

Satisfacción Laboral		Compromiso organizacional afectivo				Total
		mínima satisfacción	poca satisfacción	moderada satisfacción	alta satisfacción	
algo satisfecho	Count	2	2	2	0	6
	% within column	100 %	6.897 %	2.3 %	0.000 %	4.8 %
satisfecho	Count	0	13	15	3	31
	% within column	0.000 %	44.8 %	17.8%	30.000 %	24.8 %
muy satisfecho	Count	0	14	67	7	88
	% within column	0.000 %	48.2%	79.7%	70.000 %	70.4 %
Total	Count	2	29	84	10	125
	% within column	100 %	100 %	100 %	100.000 %	100 %

Para poder realizar la comprobación de esta hipótesis es indispensable 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 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 nula  $H_0$ , aceptándose por lo tanto, la  $H_1$

Los resultados que se obtuvieron de la prueba  $\chi^2$  de Pearson de la hipótesis específica 1 ( $H_{e1}$ ), se muestran a continuación en la tabla 28; con los valores obtenidos se procede a tomar la decisión final acerca de la hipótesis específica 1 ( $H_{e1}$ ):

- $\chi^2$  de Pearson = 50.931
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Con este resultado se ubica a la hipótesis nula ( $H_0$ ) en la zona de rechazo, de acuerdo con lo que se observa en la figura 9; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la cual cuenta con un 95% de confianza y se puede afirmar que: Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Tabla 28.

*Prueba del Chi cuadrado  $H_{e1}$*

	Value	df	P
$X^2$	50.931	6	< .001
N	125		

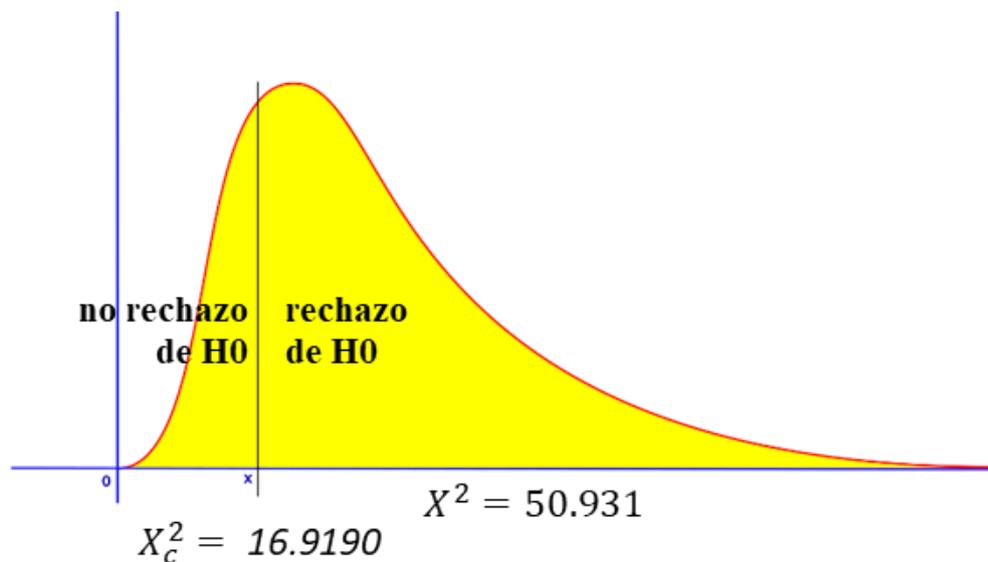


Figura 9. Distribución Chi Cuadrado  $H_{e1}$

Una vez comprobada la relación directa existente entre la dimensión y la variable, se deberá establecer la fuerza de dicha relación; para poder medirla se utilizó el indicador Gamma, presentado en la tabla 29, con un resultado de 0.497, con el que se puede afirmar que fuerza de la relación entre ambas es aceptable.

Tabla 29.

*Gamma Ordinal  $H_{e1}$*

95% Confidence Intervals			
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.497	0.149	0.205	0.789

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

La segunda hipótesis específica planteada  $H_{e2}$  afirma: Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Con el propósito de comprobar dicho enunciado se plantean dos hipótesis organizadas en una nula y una alterna.

- $H_0$ : No existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.
- $H_1$ : Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Para realizar la comprobación de esta hipótesis, se procederá con presentar en la tabla 30, el baremo entre la dimensión compromiso organizacional de continuidad y la variable satisfacción laboral.

Tabla 30.

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

		Compromiso de continuidad				Total
		mínima satisfacción	poca satisfacción	moderada satisfacción	alta satisfacción	
algo satisfecho	Count	2	3	1	0	6
	% within column	100.000 %	7.692 %	1.370 %	0.000 %	4.800 %
satisfecho	Count	0	12	19	0	31
	% within column	0.000 %	30.769 %	26.027 %	0.000 %	24.800 %
muy satisfecho	Count	0	24	53	11	88
	% within column	0.000 %	61.538 %	72.603 %	100.000 %	70.400 %
Total	Count	2	39	73	11	125
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %

Para poder realizar la comprobación de esta hipótesis es indispensable 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 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 nula  $H_0$ , aceptándose por lo tanto, la  $H_1$

Los resultados que se obtuvieron de la prueba  $\chi^2$  de Pearson de la hipótesis específica 2, se muestran a continuación en la tabla 31; con los valores obtenidos se procede a tomar la decisión final acerca de la hipótesis específica 2 ( $H_{e2}$ ):

- $\chi^2$  de Pearson = 47.851
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Con este resultado se ubica a la hipótesis nula ( $H_0$ ) en la zona de rechazo, de acuerdo con lo que se observa en la figura 10; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la cual cuenta con un 95% de confianza y se puede afirmar que: Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Tabla 31

*Prueba del Chi cuadrado  $H_{e2}$*

	Value	df	P
$X^2$	47.851	6	< .001
N	125		

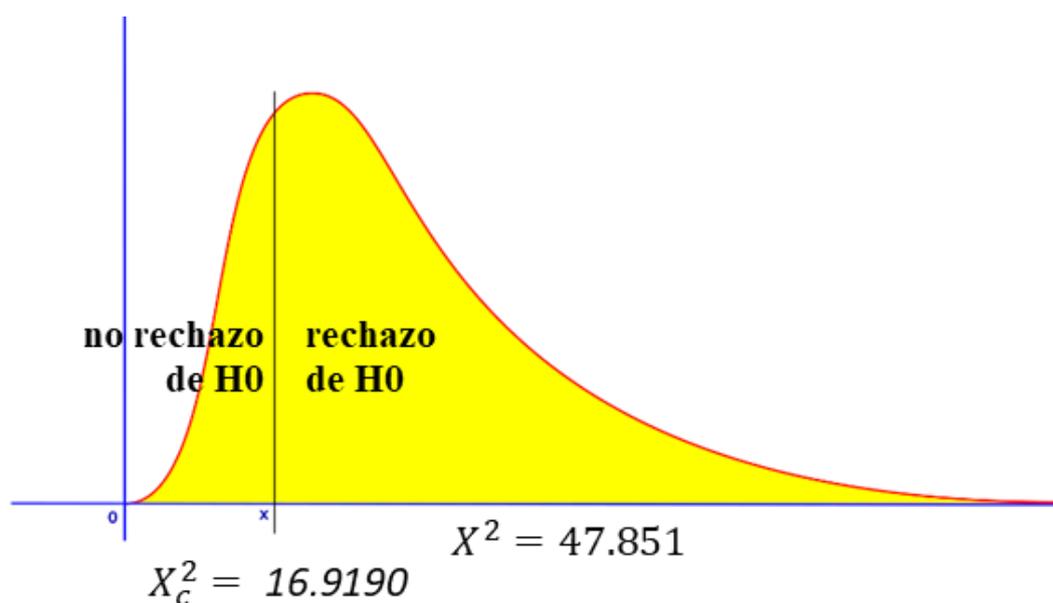


Figura 10. Distribución Chi Cuadrado  $H_{e2}$

Una vez comprobada la relación directa existente entre la dimensión y la variable, se deberá establecer la fuerza de dicha relación; para poder medirla se utilizó el indicador Gamma, presentado en la tabla 32, con un resultado de 0.5, con el que se puede afirmar que fuerza de la relación entre ambas es fuerte.

Tabla 32.

*Gamma Ordinal  $H_{e2}$*

		95% Confidence Intervals	
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.5	0.134	0.238	0.762

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

La tercera hipótesis específica planteada  $H_{e3}$  afirma: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Con el propósito de comprobar dicho enunciado se plantean dos hipótesis organizadas en una nula y una alterna.

- $H_0$ : No existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.
- $H_1$ : Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Para realizar la comprobación de esta hipótesis, se procederá con presentar en la tabla 33, el baremo entre la dimensión compromiso organizacional normativo y la variable satisfacción laboral.

Tabla 33.

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

Satisfacción Laboral		Compromiso organizacional normativo			Total
		poca satisfacción	moderada satisfacción	alta satisfacción	
algo satisfecho	Count	4	2	0	6
	% within column	21.053 %	2.632 %	0.000 %	4.800 %
satisfecho	Count	9	19	3	31
	% within column	47.368 %	25.000 %	10.000 %	24.800 %
muy satisfecho	Count	6	55	27	88
	% within column	31.579 %	72.368 %	90.000 %	70.400 %
Total	Count	19	76	30	125
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %

Para poder realizar la comprobación de esta hipótesis es indispensable 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 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 nula  $H_0$ , aceptándose por lo tanto, la  $H_1$

Los resultados que se obtuvieron de la prueba  $\chi^2$  de Pearson de la hipótesis específica 3 ( $H_{e3}$ ), se muestran a continuación en la tabla 34; con los valores obtenidos se procede a tomar la decisión final acerca de la hipótesis específica 3 ( $H_{e3}$ ):

- $\chi^2$  de Pearson = 24.94
- $\chi^2$  crítico = 16.9190

Con este resultado se ubica a la hipótesis nula ( $H_0$ ) en la zona de rechazo, de acuerdo con lo que se observa en la figura 11; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la cual cuenta con un 95% de confianza y se puede afirmar que: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.

Tabla 34.

*Prueba del Chi cuadrado  $H_{e3}$*

	Value	df	P
$X^2$	24.94	4	< .001
N	125		

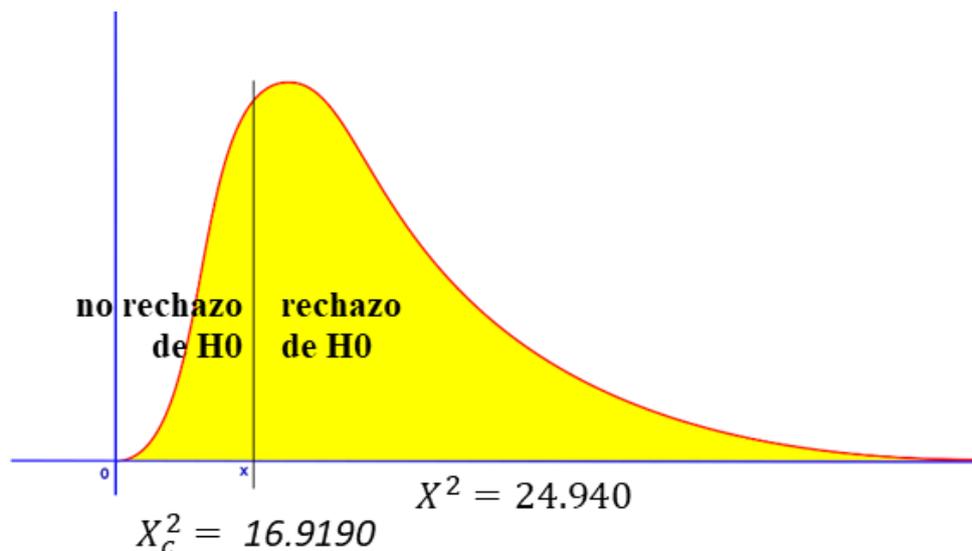


Figura 11. Distribución Chi Cuadrado  $H_{e3}$

Una vez comprobada la relación directa existente entre la dimensión y la variable, se deberá establecer la fuerza de dicha relación; para poder medirla se utilizó el indicador Gamma, presentado en la tabla 35, con un resultado de 0.682, con el que se puede afirmar que fuerza de la relación entre ambas es fuerte.

Tabla 35.

*Gamma Ordinal He<sub>3</sub>*

		95% Confidence Intervals	
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.682	0.112	0.462	0.901

## Capítulo VI: Discusión

### 6.1. Discusión de resultados

Cainicela & Pazos (2016), en su trabajo de investigación: La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú, los resultados revelaron que si existía relación directa entre las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, de alta significancia, ya que se observó que los trabajadores más comprometidos eran los que más satisfechos se encontraban en especial con la dimensión Prestaciones Recibidas y de acuerdo a los resultados la cantidad de empleados insatisfechos era significativa; por lo que los autores propusieron como solución elaborar un plan de acción a fin de mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Cornejo & Arpita (2020), en su trabajo de investigación La Relación Entre La Satisfacción Laboral Y El Compromiso Laboral De Los Trabajadores De Una Empresa De Mantenimiento De Maquinarias Y Equipos Mineros De Arequipa, buscaron establecer una relación entre ambas variables, y el valor de significancia arrojó que si están relacionadas lo que quiere decir que a menos satisfacción laboral menos compromiso tendrán los trabajadores

En el caso de esta investigación se obtuvo como resultado que si existe una relación entre ambas variables y dado que los resultados evidencian a la mayoría de colaboradores entre algo satisfecho, bastante satisfechos y muy satisfechos también se confirma que la mayoría se encuentran comprometidos en los mismos niveles positivos; pero se puede trabajar para lograr que la minoría que es un promedio del 31% de colaboradores puedan estar satisfechos en su trabajo y a la vez eso pueda hacer que se comprometan más con la empresa.

## Conclusiones

1. El objetivo propuesto en este trabajo de investigación fue determinar la relación que existía entre la variable compromiso organizacional la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz; del proceso de datos se obtuvo, gracias al  $X^2$  de Pearson que si existía una relación entre las dos variables involucradas y el valor Gamma indica que esta relación es positivamente fuerte; todo esto con una aceptabilidad del 95%. Como refuerzo a esta conclusión se añade los resultados de las encuestas, en las que se evidencia que un 70.4% del personal se encuentra Muy Satisfechos laboralmente.

2. Con respecto a la primera hipótesis específica planteada se concluye que si existe una relación directa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, la cual indica que mientras más satisfecho se encuentre el trabajador, se va a identificar mucho más con la empresa por convicción y no por obligación. El indicador Gamma nos muestra que en dicha empresa outsourcing si bien existe una relación entre la dimensión y la variable, esta es aceptable, aunque no fuerte, esto debido a que en las evaluaciones el indicador que menos puntaje obtuvo fue que la mayoría de los trabajadores no se sentían parte de la empresa.

3. Con respecto a la segunda hipótesis específica que se planteó en la investigación se evidencio que si existía una relación directa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, en la cual con un 95% se puede afirmar que la relación se encuentra en un punto medio(0.5), lo cual lo hace positivo; al revisar las evaluaciones se evidencia que si los trabajadores continúan es porque se les haría muy complicado conseguir un nuevo empleo o empezar desde cero en uno, ya que le han dedicado mucho a la empresa.

4. Haciendo referencia la tercera hipótesis específica, planteada la cual con un 95% de confianza, afirma que si existe relación directa entre el entre el compromiso normativo y la

satisfacción laboral de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, y gracias a la medición Gamma se confirma que esta relación es fuerte con un valor de 0.682, los resultados revelan que la minoría que no se encuentra satisfecha están comprometidos con la empresa porque no considera correcto renunciar y otros no sienten ninguna obligación con la empresa.

5. Como parte de los objetivos planteados se buscaba identificar el nivel de compromiso organizacional que tenían los trabajadores, se procesaron los datos que arrojaron como resultado que el rango de compromiso que tiene los trabajadores van desde ligeramente comprometidos seguido de comprometido y muy comprometidos, no hay ningún trabajador cuyo compromiso sea bajo o nulo, lo cual es indicativo que el compromiso organizacional en los trabajadores de esta empresa es de un nivel bueno y positivo.

6. El otro objetivo que se propuso con este trabajo es identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz, luego de procesar los datos, evaluando cada criterio de cada dimensión se obtuvo que los trabajadores se calificaron como algo satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, con los que se puede concluir con que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es alto.

## Recomendaciones

Con los resultados expuestos, en el capítulo anterior, se proponen a la empresa las siguientes recomendaciones:

1. A pesar de que se concluyó en que si existía una relación directa entre las dos variables: compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa Outsourcing en la U.M. Iscaycruz, al medir las dimensiones con el indicador Gamma los valores arrojados acerca del compromiso afectivo y de continuidad no son muy fuertes, por lo que se sugiere potenciar más los puntos críticos que consiguieron los menores puntajes en las encuestas. Con el fin de mejorar el compromiso afectivo de sus trabajadores se sugiere a la empresa organizar actividades que promuevan el compañerismo entre colaboradores, tenerlos presentes en fechas importantes para que puedan sentirse parte importante de la empresa y tener la satisfacción que no solo el cómo trabajador invierte tiempo y esfuerzo para la empresa, sino que también ella invierte en él (para potenciar el compromiso de continuidad) ; por otro lado también se sugiere crear un sistema de incentivos al personal, así como un buzón de sugerencias para que puedan sentir que su opinión importa y será tomada en cuenta.

2. Por otro lado el valor arrojado por el indicativo Gamma acerca del compromiso normativo en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. de Iscaycruz es positivo y fuerte, pero aún puede ser mucho mejor ya que es preferible que un trabajador se sienta comprometido con la empresa por convicción y no por obligación, ya que, al estar identificado por decisión propia y no moral, el trabajador realizara sus labores con mejor efectividad y eficiencia.

3. Con respecto a la satisfacción laboral, los resultados arrojaron que una mayoría opina que se encuentran satisfechos en las cinco dimensiones que incluye; pero, aunque este resultado es alentador se recomienda al área de Recursos Humanos elaborar un método que logre que también la minoría restante insatisfecha pueda revertir esta opinión ya que lograrlo sería

beneficioso tanto para el trabajador como para la empresa ya que un colaborador satisfecho y comprometido dará mejores resultados.

### Referencias

- Abarca Espinoza, Y. E. (2018). El Clima Organizacional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Huaura - 2016. In *UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1734/TFCE-03-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apestequi Peláez, J. B. (2017). “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017.” In *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11239/Apestequi\\_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11239/Apestequi_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46–6. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Bayona Sáez, C., Goñi Legaz, S., & Madorrán García, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 9(1), 139–149.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed). Pearson Education.
- Brunet L. (2004). clima de trabajo en las organizaciones parte 2.pdf. In *Edit.Trillas*. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1–2), 1–10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cainicela, F., & Pazos, P. (2016a). «La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el

Perú». In *Universidad del Pacífico*.

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella\\_Tesis\\_maestria\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cainicela, F., & Pazos, P. (2016b). «La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú». In *Universidad del Pacífico*.

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella\\_Tesis\\_maestria\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Capillo Victorio, E. (2018). La Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Área De Operaciones De Las Tres Principales Empresas Aseguradoras De Lima 2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 110. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018\\_Victorio-Capillo.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf)

Castro Otto, D., Martínez Adriazola, F., Robledo Candia, D., & Sierra Palacios, E. (2014). Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología - Universidad Viña Del Mar*, 3(6), 34–51. <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-detalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubro-minero-de-la-iv-region>

Chiang, M. Martin, M. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales, S.L. Universidad Pontificia 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)

Chiavenato, I. (n.d.).  *Comportamiento Organizacional*.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. In *Segunda edición*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacio](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacio)

nal.\_La\_dina\_mica\_en\_las\_organizaciones..pdf

Cornejo Chavez, G. L., & Arpita Quiroz, S. I. (2020). LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS MINEROS DE AREQUIPA, 2020. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 94.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12261/RIcochgl%26quarsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero Salazar, L. G. (2019). Endomarketing y compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa Manpower Professional Services S.A., San Isidro 2019. In *UCV*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61587/Guerrero\\_SLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61587/Guerrero_SLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guil Bozal, R., & Guillén Gestoso, C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. In *McGraw-Hill, Interamericana de España*.

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).

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York : Wiley.

Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (2020). *OBSERVATORIO-COMPROMISO*. <https://isbl.eu/wp-content/uploads/2021/02/INFORME-WEB.pdf>

James H. Morris y J. Daniel Sherman. (1981). Generalizabilidad de un modelo de compromiso organizacional. *Academy of Management, Vol. 24 No*, 512–526.

Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, Calif., Brooks/Cole Pub.

Co.

- 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-HIL).
- Mañas, M. Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. In *Psicothema* (Vol. 19, Issue 3, pp. 395–400). [www.psicothema.com](http://www.psicothema.com)
- Mehech Vargas, C., Cordero Unghiatti, A., & Gómez Rabagliati, T. (2016). Medición Del Compromiso Laboral Y Su Impacto En Los Resultados De La Empresa. *Repositorio Universidad de Chile*, 1–91. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/139537>
- 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.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- 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.
- Osinermin. (2017). LA MINERIA EN EL PERU. In *Osinermin*. [https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Libros/Osinermin-Industria-Mineria-Peru-20anos.pdf](https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Osinermin-Industria-Mineria-Peru-20anos.pdf)
- Rojas Niño, J. del M., & Soto Gastelo, S. E. (2014). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CONSULTORA NORTE ASESORES & CORREDORES DE SEGUROS S.A.C-

CHICLAYO, AÑO 2013. In *Universidad Señor de Sipan*.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/662/ADMINISTRACIÓN.](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/662/ADMINISTRACIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/662/ADMINISTRACIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz, C., García, F., & Cañizares, S. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral.

*Capitalhumano.Wke.Es*, 60–70.

[https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings)

[internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings)

Sánchez Cañizares, S. M. (2011). Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición. In

*Editorial Academica Espanola*.

Stephen P. Robbins. (1988). *Comportamiento Organizacional 7ma Edición* (P.-H. H. S.A.

(ed.); 7ma Edicio). PRENTICE- HALL HISPANOAMERICANA S.A.

## Apéndice A.

### Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?	Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz	Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz	Compromiso organizacional. Se define como el vínculo afectivo que existe entre una organización y un individuo (Morris & Sherman, 1981). Satisfacción Laboral. Es la actitud que tiene el empleado hacia su puesto de trabajo (Robbins, 1988).	<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., 2010)</li> <li>• Tipo: Aplicada (Ñaupas et al., 2014)</li> <li>• Nivel: Relacional (Ñaupas et al., 2014)</li> <li>• Diseño: No experimental (Hernández et al., 2010)</li> <li>• Alcance: Transeccional o transversal. (Hernández et al., 2010)</li> <li>• Población: 150 trabajadores</li> <li>• Muestra: Probabilística aleatoria.</li> <li>• Técnica: Encuesta escrita</li> <li>• Instrumento: Cuestionario</li> </ul>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</li> <li>• Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz.</li> <li>• Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</li> <li>• Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en</li> </ul>		

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</li> <li>• Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</li> </ul>	<p>los trabajadores de una empresa outsourcing en la U.M. Iscaycruz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).</li> <li>✓ Escala Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991)</li> <li>• Software de recolección de datos: MS. Excel 2019</li> <li>• Software de procesamiento de datos: SPSS V.22</li> </ul>
---	---	---	---

---

## Apéndice B.

### 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 C.

### Matriz de Correlación de la variable Satisfacción Laboral

Matriz de Correlaciones

	sl13	sl14	sl15	sl16	sl17	sl18	sl6	sl7	sl8	sl9	sl10	sl4	sl11	sl12	sl22	sl23	sl1	sl2	sl3	sl5	sl19	sl20	sl21
sl13	1.000	.480	.348	.419	.581	.489	.528	.301	.558	.294	.221	.233	.489	.688	.149	.247	.483	.419	.202	.514	.322	.375	.343
sl14	.480	1.000	.623	.683	.291	.457	.142	.486	.356	.323	.358	.149	.172	.277	.504	.538	.360	.517	.489	.313	.555	.358	.576
sl15	.348	.623	1.000	.766	.255	.340	.194	.755	.221	.557	.559	.035	.338	.210	.617	.684	.185	.766	.690	.307	.755	.641	.706
sl16	.419	.683	.766	1.000	.417	.565	.235	.625	.431	.509	.460	.238	.395	.378	.554	.627	.346	.637	.619	.506	.618	.403	.606
sl17	.581	.291	.255	.417	1.000	.556	.416	.279	.523	.261	.295	.399	.435	.593	.351	.423	.446	.434	.383	.613	.353	.234	.353
sl18	.489	.457	.340	.565	.556	1.000	.285	.157	.471	.303	.333	.281	.253	.488	.272	.320	.415	.243	.296	.574	.292	.240	.272
sl6	.528	.142	.194	.235	.416	.285	1.000	.391	.397	.354	.422	.273	.551	.470	.240	.335	.519	.400	.324	.574	.303	.352	.241
sl7	.301	.486	.755	.625	.279	.157	.391	1.000	.236	.662	.639	.110	.344	.209	.710	.714	.267	.867	.709	.245	.800	.576	.730
sl8	.558	.356	.221	.431	.523	.471	.397	.236	1.000	.331	.323	.382	.429	.586	.231	.327	.571	.339	.334	.588	.236	.031	.094
sl9	.294	.323	.557	.509	.261	.303	.354	.662	.331	1.000	.643	.160	.372	.396	.530	.545	.235	.664	.571	.300	.613	.382	.517
sl10	.221	.358	.559	.460	.295	.333	.422	.639	.323	.643	1.000	.193	.365	.191	.480	.579	.362	.602	.724	.446	.677	.442	.430
sl4	.233	.149	.035	.238	.399	.281	.273	.110	.382	.160	.193	1.000	.439	.420	.116	.170	.447	.190	.364	.555	.085	-.037	.005
sl11	.489	.172	.338	.395	.435	.253	.551	.344	.429	.372	.365	.439	1.000	.667	.238	.305	.498	.399	.422	.525	.275	.286	.205
sl12	.688	.277	.210	.378	.593	.488	.470	.209	.586	.396	.191	.420	.667	1.000	.223	.264	.415	.303	.256	.558	.278	.112	.210
sl22	.149	.504	.617	.554	.351	.272	.240	.710	.231	.530	.480	.116	.238	.223	1.000	.804	.229	.683	.624	.191	.718	.433	.676
sl23	.247	.538	.684	.627	.423	.320	.335	.714	.327	.545	.579	.170	.305	.264	.804	1.000	.252	.672	.653	.296	.787	.528	.703
sl1	.483	.360	.185	.346	.446	.415	.519	.267	.571	.235	.362	.447	.498	.415	.229	.252	1.000	.439	.480	.562	.260	.202	.204
sl2	.419	.517	.766	.637	.434	.243	.400	.867	.339	.664	.602	.190	.399	.303	.683	.672	.439	1.000	.789	.391	.749	.590	.727
sl3	.202	.489	.690	.619	.383	.296	.324	.709	.334	.571	.724	.364	.422	.256	.624	.653	.480	.789	1.000	.523	.699	.350	.543
sl5	.514	.313	.307	.506	.613	.574	.574	.245	.588	.300	.446	.555	.525	.558	.191	.296	.562	.391	.523	1.000	.271	.157	.144
sl19	.322	.555	.755	.618	.353	.292	.303	.800	.236	.613	.677	.085	.275	.278	.718	.787	.260	.749	.699	.271	1.000	.548	.749
sl20	.375	.358	.641	.403	.234	.240	.352	.576	.031	.382	.442	-.037	.286	.112	.433	.528	.202	.590	.350	.157	.548	1.000	.758
sl21	.343	.576	.706	.606	.353	.272	.241	.730	.094	.517	.430	.005	.205	.210	.676	.703	.204	.727	.543	.144	.749	.758	1.000

a. Determinante = 1,328E-10

## Apéndice D.

### Compromiso Organizacional

#### Matriz de Correlación de la variable

##### Matriz de Correlaciones

	CO6	CO9	CO12	CO14	CO15	CO18	CO1	CO3	CO4	CO5	CO16	CO17	CO2	CO7	CO8	CO10	CO11	CO13
CO6	1.000	.446	.619	-.241	.408	-.246	-.104	.446	.581	.320	.141	-.125	.161	.549	.536	.265	.608	.551
CO9	.446	1.000	.687	-.318	.636	-.351	-.220	.482	.483	.170	-.072	.112	.312	.216	.672	-.285	.553	.611
CO12	.619	.687	1.000	-.359	.614	-.359	-.065	.571	.526	.172	-.037	-.097	.211	.454	.624	-.148	.757	.779
CO14	-.241	-.318	-.359	1.000	-.092	.638	.477	-.227	-.133	.225	.424	.402	.178	.127	-.273	.348	-.259	-.337
CO15	.408	.636	.614	-.092	1.000	-.171	-.016	.448	.595	.289	-.120	.295	.641	.280	.592	-.218	.650	.601
CO18	-.246	-.351	-.359	.638	-.171	1.000	.257	-.123	-.256	.344	.529	.413	.121	.068	-.229	.375	-.258	-.278
CO1	-.104	-.220	-.065	.477	-.016	.257	1.000	.085	-.082	.225	.087	.293	.263	.194	-.280	.039	-.179	-.053
CO3	.446	.482	.571	-.227	.448	-.123	.085	1.000	.397	.370	-.021	.269	.269	.397	.415	-.268	.408	.606
CO4	.581	.483	.526	-.133	.595	-.256	-.082	.397	1.000	.140	.097	.137	.396	.320	.582	.135	.591	.483
CO5	.320	.170	.172	.225	.289	.344	.225	.370	.140	1.000	.368	.505	.303	.524	.174	.181	.219	.244
CO16	.141	-.072	-.037	.424	-.120	.529	.087	-.021	.097	.368	1.000	.307	.010	.323	.022	.607	-.024	.056
CO17	-.125	.112	-.097	.402	.295	.413	.293	.269	.137	.505	.307	1.000	.471	.105	.022	-.004	-.029	.078
CO2	.161	.312	.211	.178	.641	.121	.263	.269	.396	.303	.010	.471	1.000	.077	.267	-.121	.250	.349
CO7	.549	.216	.454	.127	.280	.068	.194	.397	.320	.524	.323	.105	.077	1.000	.390	.144	.406	.433
CO8	.536	.672	.624	-.273	.592	-.229	-.280	.415	.582	.174	.022	.022	.267	.390	1.000	-.117	.661	.613
CO10	.265	-.285	-.148	.348	-.218	.375	.039	-.268	.135	.181	.607	-.004	-.121	.144	-.117	1.000	-.077	-.125
CO11	.608	.553	.757	-.259	.650	-.258	-.179	.408	.591	.219	-.024	-.029	.250	.406	.661	-.077	1.000	.549
CO13	.551	.611	.779	-.337	.601	-.278	-.053	.606	.483	.244	.056	.078	.349	.433	.613	-.125	.549	1.000

a. Determinante = 2,761E-6

## Apéndice E.

### Estadísticos Descriptivos de las Variables

#### Satisfacción Laboral

##### *Satisfacción con la Supervisión:*

	sl13	sl14	sl15	sl16	sl17	sl18
Valid	125	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0	0
Median	6	6	6	6	6	6
Mode	6	6	6	6	6	6
Mínimum	2	2	1	2	1	1
Máximum	7	7	7	7	7	7

##### *Satisfacción con el Ambiente Físico:*

	sl6	sl7	sl8	sl9	sl10
Valid	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0
Mean	6.16	5.896	5.84	5.784	5.36
Mínimum	1	1	2	1	2
Máximum	7	7	7	7	7

##### *Satisfacción con las Prestaciones Recibidas:*

	sl4	sl11	sl12	sl22	sl23
Valid	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0
Median	5	6	6	6	6
Mode	5	6	6	6	6
Mínimum	1	2	2	2	1
Máximum	7	7	7	7	7

***Satisfacción Intrínseca del Trabajo:***

	s11	s12	s13	s15
Valid	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0
Median	6	6	6	6
Mode	6	6	6	6
Mínimum	2	1	2	2
Máximo	7	7	7	7

***Satisfacción con la Participación:***

	sl19	sl20	sl21
Valid	125	125	125
Missing	0	0	0
Median	6	6	6
Mode	6	6	6
Mínimum	1	2	1
Máximo	7	7	7

**Compromiso Organizacional*****Compromiso Afectivo***

	CO6	CO9	CO12	CO14	CO15	CO18
Valid	125	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0	0
Median	5	6	6	3	6	3
Mode	5	5	5	1	6	1
Mínimum	1	2	2	1	3	1
Máximo	7	7	7	7	7	7

***Compromiso de Continuidad***

	CO1	CO3	CO4	CO5	CO16	CO17
Valid	125	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0	0
Median	4	5	6	3	4	4
Mode	4	5	5	3	3	5
Mínimum	1	2	1	1	1	1
Máximum	7	7	7	7	7	7

***Compromiso Normativo***

	CO2	CO7	CO8	CO10	CO11	CO13
Valid	125	125	125	125	125	125
Missing	0	0	0	0	0	0
Median	5	4	6	3	6	5
Mode	5	3	7	3	7	6
Mínimum	1	1	4	1	1	2
Máximum	7	7	7	7	7	7