

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Relación de la satisfacción laboral y el  
compromiso organizacional en trabajadores de la  
empresa Elisur Organic S. A. C., Pichanaqui-2021**

Aydee Gladys Huamani Yaranga  
Stven Tacza Ladera

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



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

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

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Mg. Miguel Angel Capuñay Reategui  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 15 de enero de 2025

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

**Título:**

Relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Elisur Organic S.A.C., Pichanaqui - 2021.

**Autores:**

1. Aydee Gladys Huamani Yaranga – EAP. Administración.
2. Stven Tacza Ladera – EAP. Administración.

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 19 % 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"**): 40 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,



---

Mg. Miguel Angel Capuñay Reategui

## **Dedicatoria**

A Dios y a todos nuestros seres queridos,  
por el apoyo incondicional para lograr  
nuestras metas.

*Los autores.*

### **Agradecimientos**

A nuestro asesor Mg. Miguel Angel Capuñay Reátegui, por su orientación oportuna en el desarrollo de la investigación.

A los maestros Maycol Junior Baldeón Palpa y Asalia Elizabeth Castillo Galván, por su apoyo en la validación de los instrumentos de investigación.

A todas las personas que hicieron posible la realización del estudio.

Los autores.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción .....	xii
Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	14
1.1. Delimitación de la Investigación .....	15
1.1.1. Territorial .....	15
1.1.2. Temporal .....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del Problema.....	17
1.3. Formulación del problema .....	20
1.3.1. Problema General.....	20
1.3.2. Problemas Específicos.....	21
1.4. Objetivos de la Investigación .....	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos .....	22
1.5. Justificación de la Investigación.....	23
1.5.1. Justificación Teórica .....	24
1.5.2. Justificación Práctica.....	25
1.5.3. Justificación Metodológica .....	26
Capítulo II Marco Teórico.....	28
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	28
2.1.1. Artículos Científicos Internacionales .....	28
2.1.2. Artículos Científicos Nacionales.....	34
2.1.3. Tesis Nacionales .....	38
2.1.4. Tesis Internacionales.....	42
2.2. Bases teóricas.....	46
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	46
2.2.2. Compromiso Organizacional .....	57
2.3. Definición de Términos Básicos .....	65

2.3.1. Términos Relacionados con la Satisfacción Laboral .....	65
2.3.2. Términos Relacionados con el Compromiso Organizacional.....	66
Capítulo III Hipótesis y Variables.....	68
3.1. Hipótesis.....	68
3.1.1. Hipótesis General.....	69
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	69
3.2. Identificación de las variables.....	70
3.2.1. Satisfacción Laboral.....	70
3.2.2. Compromiso Organizacional .....	71
3.2.3. Operacionalización de Variables.....	74
Capítulo IV Metodología.....	76
4.1. Enfoque de la Investigación .....	76
4.1.1. Enfoque Cualitativo .....	76
4.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	77
4.1.3. Enfoque Mixto.....	77
4.2. Tipo de Investigación .....	78
4.3. Nivel de la Investigación .....	79
4.4. Métodos de Investigación .....	80
4.5. Diseño de investigación.....	81
4.5.1. Diseños Experimentales .....	81
4.5.2. Diseños no Experimentales.....	82
4.6. Población y muestra .....	83
4.6.1. Población.....	83
4.6.1. Muestra .....	83
4.6.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	86
4.6.3. Instrumentos .....	87
Capítulo V Resultados.....	92
5.1. Descripción del Trabajo de Campo .....	92
5.2. Presentación de Resultados.....	92
5.2.1. Análisis Descriptivos de la Variable Compromiso Organizacional .....	92
5.2.2. Análisis de la Variable Compromiso Organizacional .....	96
5.2.3. Contrastación de Resultados.....	102
5.2.4. Prueba de Hipótesis General.....	103
5.3. Discusión de resultados .....	107
Conclusiones .....	112

Recomendaciones .....	115
Referencias Bibliográficas.....	117
Apéndice .....	125
Apéndice A. Matriz de Consistencia .....	126
Apéndice B. Instrumentos de Recolección de Datos .....	127
Apéndice C. Validación de Instrumentos .....	129
Apéndice D. Validez y Confiabilidad.....	137
Apéndice E. Baremos de las Variables para determinar Nivel .....	140
Apéndice F. Prueba de Hipótesis/ Análisis Inferencial Bivariado .....	142
Apéndice G. Aplicación de Encuestas .....	143



## Índice de Tablas

Tabla 1 Diferenciales de los enfoques .....	78
Tabla 2 Tipos de diseños de investigación.....	82
Tabla 3 Técnicas de recolección de datos.....	86
Tabla 4 Clasificación de alfa de Cronbach .....	89
Tabla 5 Valores del alfa de Cronbach para las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	90
Tabla 6 Nivel de la variable satisfacción laboral.....	92
Tabla 7 Respuestas a los ítems de la dimensión factores higiénicos (n = 97).....	93
Tabla 8 Nivel de la dimensión factores higiénicos .....	94
Tabla 9 Respuestas a los ítems de la dimensión factores motivacionales .....	95
Tabla 10 Nivel de la dimensión factores motivacionales .....	96
Tabla 11 Nivel de la variable compromiso organizacional .....	96
Tabla 12 Respuestas a los ítems de la dimensión compromiso afectivo .....	97
Tabla 13 Nivel de la dimensión compromiso afectivo.....	98
Tabla 14 Respuestas a los ítems de la dimensión compromiso de continuidad .....	99
Tabla 15 Nivel de la dimensión compromiso de continuidad .....	100
Tabla 16 Respuestas a los ítems de la dimensión compromiso normativo .....	101
Tabla 17 Nivel de la dimensión compromiso normativo .....	102
Tabla 18 Prueba de normalidad.....	102
Tabla 19 Prueba de normalidad para las variables .....	103
Tabla 20 Correlación de Rho Spearman entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores .....	104
Tabla 21 Correlación de Rho Spearman entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores .....	105
Tabla 22 Correlación de Rho Spearman entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores.....	106
Tabla 23 Correlación Pearson entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores .....	107

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C., ubicada en el distrito de Pichanaqui, región Junín. El estudio fue de tipo básico, empleó un enfoque cuantitativo, utilizó un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Para la verificación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. La muestra incluyó a 97 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo aleatorio. Los resultados permitieron aceptar la hipótesis general, con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, y una correlación de Spearman de 0,794\*\*, demostrando que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la empresa. En cuanto a las hipótesis específicas, el compromiso afectivo mostró una correlación positiva (Rho de Spearman = 0,718\*\*, p-valor = 0,000) con la satisfacción laboral, el Compromiso de Continuidad también mostró una correlación alta y positiva (Rho de Spearman = 0,718\*\*, p-valor = 0,000), y el compromiso normativo reflejó una correlación positiva (Rho de Spearman = 0,732\*\*, p-valor = 0,000), todos validados al 95 % de confianza estadística. Se identificaron niveles altos de satisfacción laboral, especialmente en factores higiénicos y motivacionales, así como un compromiso organizacional medio, destacando el compromiso normativo como la dimensión de mayor relevancia. Estos hallazgos sugieren la implementación de estrategias para fortalecer los vínculos afectivos y de continuidad entre los trabajadores y la organización, contribuyendo al éxito de la organización.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the workers of the company Elisur Organic S. A. C., located in the district of Pichanaqui, Junín region. The study was of a basic type, used a quantitative approach, used a non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design. Spearman's correlation coefficient was used to verify the hypotheses. The sample included 97 workers, selected through random sampling. The results allowed us to accept the general hypothesis, with a p-value of 0.000, lower than the significance level of 0.05, and a Spearman correlation of 0.794\*\*, demonstrating that there is a significant relationship between job satisfaction and organizational commitment in the company. Regarding the specific hypotheses, affective commitment showed a positive correlation (Spearman's Rho = 0.718\*\*, p-value = 0.000) with job satisfaction, Continuity Commitment also showed a high and positive correlation (Spearman's Rho = 0.718\*\*, p-value = 0.000), and normative commitment reflected a positive correlation (Spearman's Rho = 0.732\*\*, p-value = 0.000), all validated at 95% statistical confidence. High levels of job satisfaction were identified, especially in hygienic and motivational factors, as well as medium organizational commitment, highlighting normative commitment as the most relevant dimension. These findings suggest the implementation of strategies to strengthen affective bonds and continuity between workers and the organization, contributing to the success of the organization.

**Keywords:** *job satisfaction, organizational commitment, affective commitment, continuance commitment, normative commitment.*

## **Introducción**

En la actualidad, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se han convertido en factores críticos para el desempeño de los trabajadores, y en última instancia, para el éxito de las organizaciones. La satisfacción que experimentan los empleados en su entorno laboral, no solo impacta su bienestar personal, sino también, su nivel de compromiso hacia la organización, lo cual influye directamente en su rendimiento y en la productividad de la empresa. A medida que las organizaciones se enfrentan a entornos cada vez más competitivos y a la necesidad de retener talento, la relación entre estos dos elementos cobra mayor relevancia.

Para empresas del sector agroindustrial, como Elisur Organic S. A. C., ubicada en el distrito de Pichanaqui, región Junín, es fundamental contar con un personal comprometido y satisfecho con su entorno laboral. Esto se debe a que el compromiso de los trabajadores hacia la empresa no solo contribuye a una operación eficiente y a altos estándares de calidad, sino también a la proyección de una imagen organizacional sólida y a la creación de un ambiente de trabajo positivo que motive a sus colaboradores a dar lo mejor de sí mismos.

En este contexto, la investigación se propuso determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., una empresa dedicada a la producción y exportación de jengibre y cúrcuma orgánica. A través de esta investigación se pretende aportar conocimiento sobre la interacción entre estas variables para identificar áreas de mejora en el clima organizacional y en las políticas de gestión de personal, de modo que se fomente un compromiso organizacional sólido y una mayor satisfacción laboral.

El informe de investigación se estructuró en cinco capítulos, el cual se detalla:

El capítulo I, describe el problema en el contexto actual y presenta la formulación del problema, los objetivos y la justificación teórica, práctica y metodológica de la investigación.

El capítulo II, expone los antecedentes y las bases teóricas de las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

El capítulo III, presenta la hipótesis general y las específicas, así como la operacionalización de las variables.

El capítulo IV, detalla el método de investigación utilizado, incluyendo su configuración (enfoque, tipo, diseño, nivel), la población y muestra, las técnicas e instrumentos, junto con las pruebas de validez y confiabilidad, y una breve descripción del procesamiento de datos.

El capítulo V, presenta los resultados obtenidos del procesamiento de datos, la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones, las referencias utilizadas a lo largo de la investigación y los apéndices que complementan la información expuesta.

Los autores.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Estudio**

Todo trabajo de investigación científica debe iniciar con un tema de interés del que se desea investigar. Por ello es importante iniciar este proceso con una idea que será esencia de investigación para luego volverse en un problema de investigación que nos estimule a querer indagar, teniendo en cuenta que su solución será de gran utilidad para la población de estudio. El tema de interés es la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional en la empresa Elisur Organic S. A. C.

Bernal (2010), señala que:

En el método general para un planteamiento de estudio, los componentes más usuales son los siguientes: elegir el tema, plantear el problema de la investigación, formular los objetivos generales y específicos, justificar y delimitar el tema, construir el marco teórico, definir el tipo de estudio por realizar, formular la hipótesis (cuando sea necesario), plantear el diseño experimental (cuando sea necesario), definir las estrategias metodológicas para el desarrollo de la investigación, realizar el trabajo de campo, procesar la información y analizar los resultados, redactar las conclusiones y el informe final (Parr. 107).

Por lo señalado líneas arribas se presenta a continuación las siguientes delimitaciones que forman parte de esta investigación.

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

Tamayo (2003), como se citó en Gallardo (2017), menciona que la delimitación del tema es muy importante al igual que la justificación; y que esta lleva al investigador a elegir el tema a desarrollar, indicando las características de orden externo u objetivo, y de orden interno o subjetivo, el 80 % de las investigaciones tienden al fracaso por carecer de una buena delimitación del tema.

En adición a la cita anterior, Balliache (2022), refiere que la delimitación de la investigación, nos lleva por el camino de plantear, de una manera clara y precisa, todos aquellos aspectos que se estudiará, es decir, permitirá analizar para circunscribir la situación problemática, a una más específica.

Por lo tanto, se puede decir que la delimitación de la presente investigación nos ayuda a plantear un problema en concreto, el mismo, que nos ayuda a proporcionar alternativas para la solución de la problemática que se desea investigar.

A efectos de realizar la presente investigación, se delimitó de la siguiente forma:

### ***1.1.1. Territorial***

“Perteneiente o relativo al territorio” (Real Academia Española, 2022).

Referido al espacio donde se llevará a cabo la investigación, por este motivo será necesario indicar el lugar, distrito, departamento, etc. (Carrasco, 2012, pág. 87).

En consecuencia a lo señalado, podemos indicar que este aspecto está relacionado al lugar, ámbito geográfico, jurisdicción y/o espacio donde se desarrolla la investigación. Ante ello, el presente estudio se desarrolló en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, departamento de Junín.

### ***1.1.2. Temporal***

“Perteneiente o relativo al tiempo” (Real Academia Española, 2022).

Según Carrasco (2012), “La delimitación temporal se refiere al tiempo que se toma en consideración, con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad y deben de ser de uno, dos o más años” (p. 87).

Por lo mencionado en el párrafo precedente, se concluye que la delimitación temporal indica el periodo o tiempo seleccionado para llevar a cabo acciones, estudios, etc., siendo para el presente caso la investigación del problema.

Ante ello, señalamos que el presente estudio, se inició en enero del 2021 y finalizó en diciembre del mismo año, cumpliendo así con el cronograma propuesto dentro del plazo establecido.

### ***1.1.3. Conceptual***

“Perteneiente o relativo al concepto” (Real Academia Española, 2022).

Según Carrasco (2012), la delimitación teórica radica en una secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas principales que forman parte del marco teórico en la que se circunscriben las variables del problema de investigación.

De los conceptos anteriormente citados, se refiere al tema que se desea investigar, delimitar y determinar el marco teórico conceptual, así como incluir definiciones que coadyuven con el estudio.

Ante ello, señalamos que el propósito del presente trabajo es conocer la relación de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Elisur Organic S.A.C, el cual servirá para resaltar la importancia de estos temas en la administración.



## 1.2. Planteamiento del Problema

Hernandez (2014), señala que, plantear el problema es ajustar de manera formal y estructurada la idea de la investigación.

Torres (s.f.), como se citó en Carrasco (2012), señala que el planteamiento del problema dirige de manera correcta la formulación de los objetivos e hipótesis, además, ayuda a perfilar los instrumentos necesarios que permitan la recolección de información y establecer las metodologías a utilizar en la investigación.

De acuerdo a lo señalado por los autores citados, podemos decir que el planteamiento del problema es aquello que describe de forma clara y amplia el objeto del estudio, partiendo desde las interrogantes que nos ayudan a responder el tema investigado.

En función a ello, es importante señalar que, el talento humano llamado también “capital humano”, “recurso humano”, “capital intelectual”, “potencial humano”, etc., es prioridad dentro de una compañía, desempeña un rol fundamental dentro de su funcionamiento y es considerado una inversión a futuro, sin embargo, conforme a lo estudiado por Elton Mayo, sociólogo y psicólogo especializado en las relaciones humanas, establece que, en el pasado, el recurso humano no era visto como una inversión a futuro, más por el contrario, solo era considerado como un recurso de mano de obra a quién le respondía un salario por el trabajo realizado.

Muchas investigaciones, señalan que la buena gestión del talento humano, es esencial para cualquier empresa, pues ayuda al desarrollo humano y empresarial, alineándolos con sus normativas, políticas, misión, visión, objetivos, etc., logrando un alto nivel de eficiencia, eficacia, satisfacción y compromiso, permitiendo cumplir con las metas organizacionales e incrementar la productividad empresarial.

Partiendo de ello, el estudio de la satisfacción laboral establece el nivel de bienestar que un individuo percibe en su trabajo, y ésta se está tornando en un problema central para la investigación de una empresa. Pues, según algunos autores, “este es uno de los ámbitos de calidad de vida laboral que viene captando mayor interés” (Boada & Tous, 1993, como se citó en Chiang et al., 2011, pp. 5-16).

Randstad Workmonitor Report Global Q3-2018, es una organización encargada de aplicar encuestas a trabajadores de más de 34 países en el mundo, a fin de conocer el nivel de satisfacción laboral. Esta encuesta, se realiza cuatro veces al año y es aplicada a 400 empleados de distintos países entre 18 y 65 años, que trabajan un mínimo de 24 horas a la semana. Los resultados evidenciaron que existe una satisfacción laboral alta en México, con 82 % de trabajadores satisfechos, la India obtuvo 81 % y Estados Unidos 80 % y los países con menor satisfacción laboral fueron Japón con 44 % y Hong Kong con 46 % (Randstad Workmonitor Q3, 2018).

De otra parte, Employee Experience, realizó un estudio en el Perú para conocer el nivel de satisfacción de los peruanos. Los resultados arrojaron que solo el 24 % de estos son felices con su trabajo y determinaron que un trabajador feliz es 40 % más productivo y 80 % más creativo e innovador (Diario La República, 2020).

En resumen, diversas investigaciones concluyen que “la satisfacción laboral incrementa el compromiso organizacional de los trabajadores, por ello, es importante tomar en cuenta el nivel de satisfacción de los colaboradores para obtener mejores resultados que beneficiarán a la empresa” (Ngirande, 2021, pp. 1-11).

Con relación a la variable compromiso organizacional, es uno de los factores más investigados en el área de recursos humanos, Bryne (2015, p. 1), refiere que:

El compromiso de los empleados es un estado motivacional que, hasta ahora, se ha asociado con una serie de consecuencias positivas y deseables para las organizaciones. Se trata de invertir uno mismo, ser auténtico en el trabajo y entregar el desempeño laboral con pasión, persistencia y energía.

Por tanto, la importancia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional radica en la satisfacción que se le otorga al colaborador, reduciendo así el alto índice de ausentismo y rotación de personal. Además, es importante hacer sentir al colaborador parte de la empresa, motivarlo y satisfacer sus expectativas de desarrollo profesional y económico, pues así ayudaremos a fortalecer su esfuerzo y compromiso con la organización.

Habiendo señalado la base teórica de las variables de estudio, presentamos a Elisur Organic S. A. C., Empresa Agroindustrial del Perú, situada en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, departamento de Junín. Se dedica a la exportación de jengibre y cúrcuma orgánica, además, es reconocida a nivel nacional e internacional por sus altos estándares de calidad. Según el reporte de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), al cierre del 2021, contó con 128 colaboradores, de quienes se logró conocer el nivel de satisfacción y compromiso con la empresa, siendo este uno de los ejes de investigación.

Desde la perspectiva de la empresa, se considera importante priorizar la satisfacción y compromiso de sus colaboradores, así como determinar la o las causas que pudieran producir una insatisfacción y bajo compromiso, puesto que, cuanto más satisfechos y comprometidos estén, mejor será su desenvolvimiento en la organización, además, es importante conectar con cada uno de sus miembros para lograr objetivos en común, tomando conciencia de ello y reconociendo el cumplimiento de las tareas y roles asignados.

En este sentido, hemos determinado realizar la investigación a fin de conocer la relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de Elisur Organic S. A. C., del distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, departamento de Junín, el cual ayudará a conocer la influencia de estas variables en los trabajadores y si su afectación es positiva o negativa. De acuerdo con los resultados que se obtuvieron, se elaboró y ejecutó un plan de acción que plantee soluciones a los problemas existentes, la misma que permitirá aumentar la satisfacción laboral y compromiso organizacional; y por consiguiente fortalecer los vínculos con la empresa e incrementar el buen desempeño de los colaboradores, el cual se verá reflejado en la rentabilidad y productividad de la empresa.

### **1.3. Formulación del problema**

“La formulación del problema radica en enunciar el problema mediante una fórmula interrogativa de tal forma que incite a una respuesta precisa” (Carrasco, 2012, pp. 99-100).

Es aquello que expresa el problema en forma de pregunta, es decir de manera interrogativa, en ella se relacionan la variable dependiente e independiente, y a partir de esta, se redacta el objetivo general e hipótesis general.

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

El problema de investigación significa: a. Enunciar el problema, y b. Formular el problema. En síntesis, enunciar un problema es presentar una descripción general de la situación objeto de investigación. Es afirmar y estructurar más formalmente la idea de investigación. Es decir, escribirlo en forma clara, precisa y accesible. (Peña, 2012, p. 6).

El problema general describe la motivación que incita al investigador a desarrollar un trabajo probatorio, además que lo dirige también en la formulación del objetivo general, la hipótesis general y la determinación del título del trabajo de investigación. Además, que para las investigaciones descriptivas el problema se encierra con signos de interrogación. (Carrasco, 2012, p. 108).

En base a los conceptos citados anteriormente, procedemos a formular el problema de la investigación:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. durante el periodo 2021?

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

“El problema específico, es aquello que se desagrega del problema general planteado. Al igual que el problema general, la correcta formulación de los problemas específicos orienta la formulación de los objetivos e hipótesis específicas, las variables, dimensiones e indicadores” (Carrasco, 2012, p. 108).

Por tanto, los problemas específicos identificados para la investigación son:

1. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021?
3. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021?

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

En cuanto a este ítem, Souza y Otroock (2013, p. 1), señalan que la formulación de los objetivos de una investigación, es la parte fundamental para la elaboración del plan de tesis, pues ello será la parte principal que guiará el trabajo a investigar, y de las mismas, fijará los alcances de la investigación.

“Son los propósitos importantes que ayudarán al desarrollo de la investigación y dirige el camino que debe tomar el investigador. Estos ayudan al investigador a resolver el problema determinado” (Carrasco, 2012, p. 159).

### ***1.4.1. Objetivo General***

Un objetivo general es aquello que expresa el propósito general y global de la investigación. Este depende del tipo y diseño del trabajo a investigar y contiene términos predictivos de cómo se dilucidarán las variables, de cómo se relacionan la una de la otra y cómo influye la variable independiente sobre de la dependiente. (Carrasco, 2012, p. 161).

Por tanto, el objetivo general es aquello que se desea alcanzar en la investigación, definiendo de manera clara y precisa lo que se espera lograr.

Por ello, el objetivo general es:

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. durante el periodo 2021.

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

El objetivo específico debe formularse con la total claridad, la misma que permitirá evitar la desviación del proceso de investigación, y este, debe ser

dispuesto de lograrse. Este es la guía de estudio y se debe tener presente durante todo el desarrollo del mismo. Evidentemente los objetivos específicos deben ser congruentes entre sí (Hernández & Fernández-Collado, 2012, p. 18).

Para Carrasco (2012, p. 162), “los objetivos específicos son también llamados objetivos secundarios y estos nacen del problema general para guiar las actividades operativas y metodológicas de la investigación”.

Los objetivos específicos, son aquellos que especifican los propósitos exactos e inherentes al problema general. Además, indican lo que se desea realizar en cada una de las etapas de investigación.

Por tanto, los objetivos específicos son:

1. Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021
2. Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021.
3. Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021.

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

Según Arias (1999, p. 13), es la parte que se mencionan los motivos y/o razones de la investigación y las posibles acotaciones ceñidas desde el punto de vista teórico o práctico.

La justificación de la investigación explica del porqué de la investigación indicando sus razones, del porqué es necesario llevar a cabo este proceso y cuáles serán los beneficios que resultarán de esta. Además, que, a través de la justificación se debe demostrar la necesidad y propósito que justifique su realización. (Hernández & Fernández, 2014, p. 40).

Es así que, la presente investigación es considerada importante, pues se enfoca en el estudio del recurso más valioso de una empresa, es decir del talento humano, pues son estos individuos que ayudan en el desarrollo de una organización y depende de ellos el éxito o fracaso de una compañía.

Respecto a la empresa, ya mencionada, para llevar a cabo esta investigación, es agroexportadora de jengibre y cúrcuma orgánica, el mismo que, tiene por objetivo generar valor agregado y fomentar la industrialización de productos agrícolas para la exportación, el cual viene haciéndolo desde más de 14 años; los 128 trabajadores de la empresa, buscan un mejor nivel salarial, reconocimiento y condición laboral acorde a la actualidad y trabajo realizado.

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

Se enfoca en destacar los supuestos que desea ahondar el investigador, ya sea para crear una reflexión o controversias académicas sobre la información que ya existe, comprobar una teoría, comprobar resultados o encontrar definiciones diferentes de los que ya se conoce. (Bernal, 2010, p. 106).

La justificación teórica señala la importancia de la investigación del problema y su estudio permitirá desarrollar una innovación científica para lo que será necesario realizar un balance del porqué del problema de la investigación y



exponer si servirá contradecir los resultados de las investigaciones o extender un modelo teórico. (Ñaupas y otros, 2013, p. 164).

Con relación a la justificación teórica, debemos señalar que la presente investigación se justifica en la validez de las pruebas, hipótesis, encuestas, la cual es analizada estadísticamente y concluye con la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta. Si la hipótesis es aceptada, se corrobora con la información existente, de lo contrario, si ésta es rechazada, se dará apertura a una nueva teoría que podrá cuestionarse.

Además, esta investigación, se desarrolla con el propósito de contribuir información a las ya existentes sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Empresa Elisur Organic S. A. C. De la misma forma, se busca remitir información al Área de Recursos Humanos sobre el nivel de relación entre las variables descritas líneas arriba, así como el conocer el grado de compromiso de los colaboradores de la organización. Es importante recalcar que la satisfacción de los trabajadores influye en su desempeño laboral, lo cual genera mayor productividad y rentabilidad a la empresa.

Según Barraza y Ortega (2009), como se citó en Dipp y Tena (2010), refiere que las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional se relacionan positivamente y juegan un papel fundamental en las empresas, por las razones que genera en los trabajadores, un esfuerzo positivo para el desarrollo de las funciones que le deleguen.

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

“Un trabajo de investigación tiene una justificación práctica, cuando su proceso ayuda a solucionar un problema o al menos plantea algunas estrategias que al llevarse a cabo ayudarían a resolverlo” (Bernal, 2010, p. 106).

Según Carrasco (2012, p. 119), la justificación práctica "se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación".

Hoy en día, el talento humano es un recurso de vital importancia para el éxito de cualquier organización, esta busca que sus trabajadores fortalezcan su sentimiento de pertenencia a su centro laboral, el mismo que podrá verse reflejado en su actitud, compromiso y trabajo diario.

Por ello, este trabajo de investigación se justifica en práctica, porque demostrará situaciones favorables para su reforzamiento y desfavorables para su corrección y acción de mejora continua. Además, ayudará en específico al Departamento de Recursos Humanos de la empresa Elisur Organic S. A. C., brindándole información oportuna y actualizada sobre el estudio de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, la misma que nos ayuda a conocer el grado de bienestar laboral e involucración de los trabajadores para con la empresa, y ejecutar cambios para mejorar la satisfacción de los colaboradores, puesto que señalan tener cierta insatisfacción laboral.

En este orden de ideas que se detallan y de acuerdo a los resultados obtenidos, se ejecutarán recomendaciones que permitirán el incremento de la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de Elisur Organic S. A. C.

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

Bernal (2010), refiere que, "una justificación metodológica, se realiza cuando la investigación que se va a realizar, plantea una nueva forma o propone un nuevo método del que se pueda obtener un conocimiento legal y confiable" (p. 107).

Por su parte Ñaupas et al. (2014), otorgan un concepto más explícito, señalando que una justificación metodológica describe el uso de técnicas e instrumentos que nos permita recolectar y recabar información, a través de cuestionarios, pruebas de hipótesis, modelos, test u otros que la persona que investigue considere necesario para utilizarse en la investigación.

Por esta razón, la investigación, se justifica metodológicamente realizando el estudio de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, utilizando instrumentos de validación como, encuestas y otros según amerite, a fin de procesar los datos obtenidos de manera diferenciada, la misma que, permita obtener información relevante para su análisis, la cual será de gran importancia para la empresa de Elisur Organic S. A. C.

Con los resultados de la investigación, la empresa y sus colaboradores, obtendrán propuestas y herramientas para mejorar el nivel de satisfacción laboral, fortaleciendo el compromiso organizacional, mejorando el desempeño dentro de la empresa. Asimismo, la investigación coadyuvará en el diseño de estrategias orientadas en la mejora e incremento del índice de productividad, en el que se podría hablar de un mejor aprovechamiento del tiempo y recursos, completar tareas relacionadas con cada puesto de trabajo, desarrollo sostenible y crecimiento de la empresa.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

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

Con el fin de sustentar la investigación, se ha realizado una revisión exhaustiva de diversas fuentes nacionales e internacionales, relacionadas con las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional.

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

Aziz et al. (2021), desarrollaron la investigación titulada "Employee Commitment: The Relationship Between Employee Commitment and Job Satisfaction", publicada en el Journal of Humanities and Education Development (JHED). Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empleados de universidades privadas en la región de Kurdistán, Iraq. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 157 empleados seleccionados mediante muestreo aleatorio, a quienes se les aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), y una escala de satisfacción laboral adaptada de Weiss et al. (1967). Los resultados indicaron que existía una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ( $p < 0,05$ ). Además, se encontró que el compromiso afectivo se relaciona positivamente

con la satisfacción laboral general, mientras que el compromiso normativo y de continuidad presentaron relaciones menos significativas. El estudio se relaciona con la investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicando la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los hallazgos de Aziz et al. (2021), serán útiles para contextualizar la influencia de las diferentes dimensiones del compromiso organizacional en la satisfacción laboral en entornos organizacionales y para la discusión de resultados en un contexto de análisis empresarial.

Cherian (2018), desarrolló la investigación titulada *Relationship Between Organizational Commitment and Job Satisfaction of Nurses in Dubai Hospital*, publicado en la *Journal of Advances in Social Science and Humanities*, el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras del Dubai Hospital, Emiratos Árabes Unidos. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 380 enfermeras seleccionadas mediante muestreo aleatorio, a quienes se les aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral (MSQ de Weiss et al., 1967). Los resultados indicaron que existía una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ( $p = 0,006$ ). Además, el compromiso afectivo se relacionó significativamente con la satisfacción laboral total ( $p = 0,001$ ). Se concluyó que un mayor nivel de compromiso organizacional, especialmente en su dimensión afectiva, produce un mayor grado de satisfacción laboral en las enfermeras del Dubai Hospital. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicando la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

(1991), y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos de Cherian et al. (2018) serán referentes para la discusión de los resultados respecto a la influencia del compromiso organizacional sobre la satisfacción laboral.

Hedayat et al. (2018), desarrollaron la investigación titulada “Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction”, publicado en la *International Letters of Social and Humanistic Sciences*. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en profesores visitantes de la Universidad Payam Noor de Ghorveh, Irán. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 60 profesores visitantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, a quienes se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), y el cuestionario de satisfacción laboral de Field y Rothe. Los resultados indicaron que existía una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ( $r = 0,649$ ,  $p < 0,05$ ), y que el compromiso organizacional predijo el 42,2 % de los cambios en la satisfacción laboral de los participantes. Se concluyó que un mayor nivel de compromiso organizacional conduce a un mayor grado de satisfacción laboral en los profesores visitantes. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicó las mismas escalas de Meyer y Allen (1991) para medir el compromiso organizacional y de Field y Rothe para medir la satisfacción laboral. Los hallazgos de Hedayat et al. (2018) servirán para la discusión de resultados sobre la relación del compromiso organizacional en la satisfacción laboral en un entorno organizacional.

Gangai y Agrawal (2015), desarrollaron la investigación titulada “Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is It Important for Employee

Performance”, publicado en la *International Journal of Management and Business Research*, el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de EN Reality Solutions Pvt. Ltd. en Lucknow, India. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra constó de 50 empleados seleccionados mediante muestreo de conveniencia. Se utilizaron la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral desarrollada por PMW Associates. Los resultados mostraron que el compromiso afectivo y la satisfacción laboral no están significativamente correlacionados ( $r = 0,025$ ,  $p > 0,05$ ), mientras que el compromiso de continuidad, presentó una correlación negativa con la satisfacción laboral ( $r = -0,412$ ,  $p < 0,05$ ). Se concluyó que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral no están directamente relacionados, pero las dimensiones de continuidad y normativa pueden influir en la satisfacción laboral. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque también evalúa las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional utilizando la misma escala de compromiso de Meyer y Allen (1991). Los hallazgos de Gangai y Agrawal (2015) proporcionan un marco para comparar los resultados de estudios similares en entornos organizacionales.

Lizote et al. (2017), realizaron la investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral: *un estudio con empleados municipales en Brasil*”, publicado en la *Brazilian Journal of Public Administration*. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los empleados públicos de 11 municipalidades de la región de Foz do Río Itajaí. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 311 empleados municipales, a

quienes se les aplicaron la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral de Siqueira (1995, 2008). Los resultados indicaron que la dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,15$ ,  $p < 0,05$ ), mientras que la dimensión normativa mostró una relación negativa ( $r = -0,16$ ,  $p < 0,05$ ). No se encontró relación significativa con la dimensión instrumental. Se concluyó que los empleados municipales se sienten satisfechos cuando su compromiso es afectivo, pero experimentan insatisfacción si su compromiso es solo normativo. El estudio se relaciona con la investigación, porque evaluó la variable compromiso organizacional en un diseño correlacional, utilizando la misma escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los hallazgos de Lizote, Verdinelli y Nascimento (2017) servirán como referencia para la discusión de los resultados respecto a las relaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en este estudio.

Adekola (2012), desarrolló la investigación titulada “The Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Study of Employees at Nigerian Universities”, publicado en la revista *International Journal of Human Resource Studies*. El estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados de universidades públicas y privadas en Nigeria. La investigación fue de tipo correlacional y utilizó un diseño no experimental, con una muestra de 150 empleados, incluidos personal académico, administrativo y técnico de ambas universidades. Los resultados revelaron que el compromiso organizacional es un factor significativo que incrementa la satisfacción laboral en los empleados ( $r = 0,55$ ,  $p < 0,05$ ). Se encontró que los empleados de universidades públicas muestran un mayor grado de compromiso organizacional en comparación con



los de universidades privadas, lo que, a su vez, impacta en los niveles de satisfacción laboral. Se concluyó que la mejora en el compromiso organizacional conduce a un mayor nivel de satisfacción laboral entre los empleados de las universidades evaluadas. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque analiza la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en un entorno organizacional y utiliza un diseño correlacional similar. Los hallazgos de Adekola (2012) servirán para la discusión de resultados.

Natarajan (2011), desarrolló la investigación titulada "*Relationship of Organizational Commitment with Job Satisfaction*". Publicado en la *Indian Journal of Commerce & Management Studies*. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una organización pública en India. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 220 empleados de diferentes departamentos, a quienes se les aplicaron la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993) y una escala de satisfacción laboral desarrollada por el autor. Los resultados indicaron que el compromiso afectivo es un predictor significativo de la satisfacción laboral en sus dimensiones intrínseca, extrínseca y global ( $R^2 = 0,345$ ,  $p < 0,05$ ). Se concluyó que los empleados con un alto nivel de compromiso afectivo presentan un mayor grado de satisfacción laboral en todas sus dimensiones, mientras que el Compromiso Normativo predijo la satisfacción intrínseca y el compromiso de continuidad predijo la satisfacción extrínseca. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque también evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicando la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993). Los hallazgos de Natarajan (2011) proporcionan una base sólida para comparar los resultados y entender

cómo las diferentes dimensiones del compromiso organizacional impactan en la satisfacción laboral en entornos organizacionales.

### ***2.1.2. Artículos Científicos Nacionales***

Bernales et al. (2022), desarrollaron la investigación titulada “Gestión organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Corte de Justicia de Lima, Perú”. Se publicó en Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Corte de Justicia de Lima. La investigación fue de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra constó de 60 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario validado por expertos para medir ambas variables. La investigación halló, según el coeficiente de correlación de Spearman, que la gestión organizacional se relaciona de manera moderada y positiva con la satisfacción laboral ( $\rho = 0,573$ ,  $p < 0,001$ ). Se concluyó que, para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, es necesario que la gestión organizacional esté centrada no solo en el logro de objetivos de la entidad, sino también en el bienestar del personal para que puedan expresar conformidad a través de un buen control y manejo de los recursos humanos. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó la relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral con un diseño correlacional similar, y se enfocó en el ámbito organizacional. Además, sus hallazgos aportan una referencia significativa para la discusión de los resultados respecto a la satisfacción laboral de los empleados.

Estrada y Gallegos (2021), desarrollaron la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana”. Se publicó en la Revista de Educación y Formación de la Universidad Estadual do Ceará. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral (SL) y el

compromiso organizacional (CO) en docentes de educación básica regular de la Amazonía peruana. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 185 docentes, a quienes se les aplicó la escala de satisfacción laboral de Palma (1999) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados indicaron que existía una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r_s = 0,539$ ,  $p < 0,05$ ), además se encontró una correlación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones compromiso afectivo ( $r_s = 0,601$ ,  $p < 0,05$ ), de continuidad ( $r_s = 0,457$ ,  $p < 0,05$ ) y normativo ( $r_s = 0,559$ ,  $p < 0,05$ ). Se concluyó que, cuanto más satisfechos estén los docentes en sus centros de labores, mayor será su nivel de compromiso organizacional hacia la institución. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional con un diseño correlacional y aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral de Palma (1999). Servirá para la discusión de resultados sobre la influencia de estas variables.

Pintado y Reyes (2020), elaboraron la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables-FACEAC, UNPRG; Lambayeque, 2017-2018”. Fue publicada en la Revista Horizonte Empresarial. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral (SL) y el compromiso organizacional (CO) en los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG). La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel correlacional y diseño no experimental, transeccional. La muestra constó de 55 docentes, a los cuales se les aplicó la escala de

satisfacción laboral de Sonia Palma (1999) y la escala de compromiso organizacional (Martínez, 2016) basada en el enfoque tridimensional de Meyer y Allen (1991). La investigación halló, según el coeficiente de correlación de Spearman, una relación positiva alta entre ambas variables ( $r = 0,705$ ,  $p < 0,001$ ). Se concluyó que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan una relación significativa alta en los docentes de la facultad. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional con un diseño correlacional similar, aplicando el enfoque tridimensional del compromiso organizacional propuesto por Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (1999). Sus hallazgos aportan una referencia significativa para la discusión de los resultados respecto a la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Saravia y Grandez (2019), presentaron la investigación titulada “La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019”. Fue publicado en la Revista de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres, el estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles en Perú. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del programa a quienes se les aplicó un cuestionario validado y confiable. Los resultados indicaron que el 55 % del personal presentó un nivel regular de satisfacción laboral, siendo el componente más destacado el “Reto del trabajo”, mientras que el componente más bajo fue “Recompensas”. Respecto al nivel de compromiso organizacional, el 64 % del personal lo calificó como regular, destacando el “Compromiso Normativo” como la dimensión más alta y el

“Compromiso continuo” como el componente más bajo. Se concluyó que existe una relación positiva y alta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $\rho = 0,711$ ,  $p = 0,000$ ). Además, se hallaron relaciones significativas entre la satisfacción laboral y las dimensiones compromiso afectivo ( $\rho = 0,651$ ,  $p = 0,000$ ), Compromiso Normativo ( $\rho = 0,782$ ,  $p = 0,000$ ) y compromiso de continuidad ( $\rho = 0,583$ ,  $p = 0,000$ ). El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicó un cuestionario adaptado a la realidad institucional y midió el compromiso organizacional en base al modelo de Meyer y Allen (1991). Los hallazgos de Saravia Carbajal y Grandez Pastor (2019) serán de gran utilidad para comparar los resultados respecto a la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Terrones (2019), desarrolló la investigación titulada “Compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S. A. C. – Agencia Chachapoyas, 2016”. Fue publicada en la Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S. A. C. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el diseño no experimental, transeccional, de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 18 colaboradores de la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario para medir ambas variables. La investigación halló que, según el análisis estadístico no paramétrico de la Ji-cuadrado, existe una influencia negativa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ( $p < 0,05$ ), concluyendo que un mal compromiso organizacional repercute en la baja satisfacción laboral de los colaboradores. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evalúa las

variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, aplicando un diseño correlacional similar, y se enfoca en una empresa privada en una región específica del Perú. Aporta a la discusión de los resultados al utilizar las mismas variables y metodología, siendo un referente significativo para la comprensión de la relación entre compromiso y satisfacción en contextos organizacionales.

### **2.1.3. Tesis Nacionales**

Inga (2024), desarrolló la investigación titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N.º 9 región Lima”. Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión Pública, presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El objetivo del estudio fue determinar en qué medida el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la UGEL N.º 9, región Lima. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal y correlacional causal. La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario basado en la escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1997) y la escala de satisfacción laboral. El análisis de resultados indicó que existe una correlación significativa entre ambas variables ( $r = 0,472$ ,  $p < 0,05$ ), siendo la relación positiva y baja. Se concluyó que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral están relacionados de manera significativa, destacando que la dimensión de continuidad mostró el mayor nivel de correlación con la satisfacción laboral ( $r = 0,484$ ,  $p < 0,05$ ). El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y la escala de satisfacción laboral. Los hallazgos serán de utilidad para la discusión de resultados sobre la relación del compromiso organizacional en la satisfacción laboral.

Saenz (2022), investigó el “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad bancaria - Agencia San Felipe. Tesis de pregrado en Administración por la Universidad Continental, Huancayo”. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Agencia San Felipe del Banco de la Nación. La investigación fue de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de la agencia seleccionados mediante el método censal. Se utilizaron como instrumentos el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1998) y la escala de compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1991), los cuales fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad. Los resultados indicaron que el 93,8 % de los trabajadores se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, y el 81,2 % se sienten comprometidos con la institución. Sin embargo, la prueba de hipótesis concluyó que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r = 0,51$ ,  $p > 0,05$ ). El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional con un diseño correlacional y utilizando la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los hallazgos de esta investigación servirán como referencia para la discusión de resultados respecto a la relación entre estas variables.

Huazo (2020), realizó la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte”. Tesis para optar el título de licenciada en Psicología por la Universidad Nacional Federico Villarreal. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral (SL) y el compromiso organizacional (CO) en el personal de la División Policial Lima Norte. La investigación fue de tipo correlacional, con diseño no experimental, transversal. La

muestra estuvo compuesta por 240 suboficiales de la Policía Nacional del Perú. Se utilizaron la escala de satisfacción laboral de Sánchez (2009) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (2006). Los resultados indicaron que existe una correlación alta y positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $\rho = 0,850, p < 0,001$ ). Además, se identificó que la dimensión de satisfacción con la organización fue la que más influyó en el compromiso organizacional. Se concluyó que un mayor nivel de satisfacción laboral está asociado con un mayor grado de compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque también evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional con un diseño correlacional y aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (2006). Aportó con sus hallazgos, que serán referencia para la discusión de los resultados respecto a las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Macedo (2019), desarrolló la investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Arequipa 2017 y 2018”. Tesis de maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos por la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la SUNARP. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores a quienes se les aplicó el Cuestionario de satisfacción laboral (Palma Carrillo, 2004) y el Cuestionario de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1997). Los resultados indicaron que existía una correlación positiva media entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional



( $r = 0,593$ ,  $p = 0,002$ ). Se concluyó que el nivel de satisfacción laboral es un predictor moderado del compromiso organizacional en los trabajadores de las oficinas de archivo registral. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicando las escalas de Meyer y Allen (1997) para medir el compromiso organizacional y la escala de satisfacción laboral de Palma Carrillo (2004). Los hallazgos de Macedo Cuadros (2019) fueron útiles para la discusión sobre la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

García (2018) elaboró la investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018”. Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud por la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado en Lima. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 68 trabajadores del servicio médico privado JQ Medical SRL, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral de Materan. Los resultados indicaron que existe una correlación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,619 ( $p < 0,01$ ), y que el compromiso afectivo mostró la mayor relación con la satisfacción laboral. Se concluyó que un mayor nivel de compromiso organizacional se asocia con un mayor grado de satisfacción laboral en los trabajadores evaluados. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque también evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional y empleó

la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral de Materan. Aportó con sus hallazgos que fueron útiles para discutir la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral.

#### ***2.1.4. Tesis Internacionales***

Salazar (2018), elaboró la investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”. Tesis de maestría en Desarrollo del Talento Humano por la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. El estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 290 empleados seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Para recolectar los datos se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados indicaron que existía una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, con un valor de chi-cuadrado calculado de 134,99 y un nivel de significancia de  $p < 0,0001$ . Se concluyó que los empleados con mayores niveles de satisfacción laboral tienden a presentar un mayor grado de compromiso organizacional. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó la variable compromiso organizacional con el mismo instrumento utilizado en este trabajo. Además, se aplicó un diseño correlacional similar al utilizado en la presente investigación. Los hallazgos de Salazar (2018), permiten contextualizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una organización.

Pérez (2018), realizó la investigación titulada satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. Trabajo de titulación para optar por el título de Ingeniera de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de las pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. La investigación fue de tipo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra se constituyó de 65 trabajadores de las pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Para recolectar los datos, se utilizó el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y el Cuestionario de satisfacción laboral de Marcus Buckingham. Los resultados indicaron que existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r = 0,51$ ,  $p < 0,05$ ). Asimismo, se encontró una relación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional afectivo y normativo con la satisfacción laboral, lo que demuestra que, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque aborda las mismas variables (satisfacción laboral y compromiso organizacional) en un diseño correlacional, aplicando instrumentos validados como el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y el Cuestionario de satisfacción laboral. Los hallazgos de Pérez (2018) aportan a la discusión de los resultados respecto a la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

López (2017), desarrolló la investigación “Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo”. Tesis de maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Carabobo. El estudio tuvo el

objetivo de analizar la relación significativa entre la satisfacción laboral (SL) y el compromiso organizacional (CO) en los trabajadores del área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, Venezuela. La investigación fue de tipo correlacional, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 40 funcionarios a quienes se les aplicaron la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo, y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptada por Arciniega y González. Los resultados mostraron que existe una relación positiva considerable entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ( $r = 0,755$ ,  $p = 0,01$ ). Se concluyó que el grado de compromiso organizacional de los trabajadores depende de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentran en sus lugares de trabajo. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque también evalúa las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicando las mismas escalas de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional. Los hallazgos de López (2017) fueron útiles para contextualizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

Kelly (2015), elaboró la investigación titulada "The Relationship Between Organisational Commitment and Job Satisfaction of Commissioned Officers within an Arm of the South African National Defence Force". Tesis de maestría en Administración Industrial por la Universidad de Western Cape, Sudáfrica. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en oficiales comisionados del Ejército Nacional de Sudáfrica. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 62 oficiales seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia, a quienes se les aplicó el Job Descriptive

Index (JDI) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados indicaron que existía una correlación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ( $r = 0,649$ ,  $p < 0,05$ ). Se concluyó que un mayor nivel de compromiso organizacional conduce a un mayor grado de satisfacción laboral en los oficiales comisionados. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque también evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en un diseño correlacional, aplicando la misma escala de Meyer y Allen (1999) para medir el compromiso organizacional. Los hallazgos de Kelly (2015) fueron útiles para contextualizar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral.

Van der Zee (2009), realizó la investigación “Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Quantitative Study at the Durban Office of the Department of Labour”. Tesis de maestría en Ciencias Sociales (Psicología) por la Universidad de KwaZulu-Natal, Durban, Sudáfrica. El estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados del Departamento de Trabajo de Durban. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental. La muestra consistió en 56 empleados a quienes se les aplicaron el Job Descriptive Index para medir la satisfacción laboral y el Occupational Commitment Questionnaire para medir el compromiso organizacional. Los resultados indicaron que existía una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ( $r = 0,65$ ,  $p < 0,01$ ), y con las dimensiones de trabajo, supervisión y compañeros de trabajo; además, se encontró una correlación significativa con la dimensión de promoción ( $r = 0,55$ ,  $p < 0,05$ ). No se halló correlación significativa con la dimensión de compensación. El estudio se relaciona con la presente investigación, porque evaluó las variables satisfacción laboral y compromiso

organizacional utilizando un diseño correlacional. Los hallazgos de Van der Zee (2009) fueron útiles para contextualizar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

Este estudio se centra en el análisis de dos variables, y para cada una de ellas se desarrollará su base teórica:

### ***2.2.1. Satisfacción Laboral***

La satisfacción laboral, es definida de distintas maneras por numerosos autores, dependiendo de la perspectiva de estos; sin embargo, coinciden en que se trata de una variable muy importante para el bienestar de los empleados. Locke (1976), describe la satisfacción laboral, como el estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene el empleado acerca de su propia experiencia laboral, haciendo palpable el carácter personal y subjetivo de dicha satisfacción, que depende de la interpretación que tenga el colaborador sobre su trabajo y como sus expectativas laborales son realizadas.

Herzberg (1959), plantea su teoría de los dos factores, donde distingue dos factores determinantes que previenen y generan la satisfacción laboral. En primer lugar, identifica que existen factores higiénicos, que son todos aquellos que están relacionados con las condiciones externas del trabajo, como son la carga laboral, el salario, las prestaciones adicionales, el trato de los administradores, la atención a necesidades de los superiores, el tipo de jubilación, los recursos tecnológicos, las actividades recreativas y el trato del jefe inmediato, todos estos factores previenen la insatisfacción laboral.

En segundo lugar, identifica los factores motivacionales, que son todos aquellos que producen satisfacción en los trabajadores, como la relación con los compañeros, la relación con los miembros del área, las oportunidades de superación, capacitaciones profesionales, satisfacción general con el trabajo y la libertad para realizar el trabajo; estos factores producen motivación. Esta teoría plantea que alcanzar una real satisfacción laboral, es necesario para que hoy el colaborador sienta desarrollo personal y no simplemente recibir una compensación económica por su trabajo.

Spector (1997), afirma que la satisfacción laboral está relacionada con distintas facetas que componen este constructo, dentro de las cuales, destacan las relaciones con los compañeros, el entorno físico, las oportunidades de promoción y otros factores más. Este autor plantea que la satisfacción es un concepto que tiene diversas dimensiones, y por ello, se debe evaluar estos componentes para medir la satisfacción laboral global.

Idris et al. (2011), relacionan la satisfacción laboral con la teoría de la demanda control, las interacciones entre demandas laborales y el grado de control que los empleados tienen sobre sus tareas afectan la satisfacción laboral, concluyen que para obtener mayores niveles de satisfacción, es necesario que los trabajadores sientan altos niveles de autonomía y control sobre sus actividades laborales.

La satisfacción laboral según Taboada y Fernández (2001), es el grado en el que el trabajador se siente feliz y motivado a desarrollar su trabajo; cuando se cumple este estado, impacta positivamente en el aspecto personal y familiar del trabajador. Dentro de la gestión del capital humano, la satisfacción laboral es el factor central para el bienestar integral del trabajador.

Resumiendo, el concepto de satisfacción laboral, es aquel conocimiento subjetivo donde el trabajador valora y percibe su propia experiencia laboral. Locke

(1976) y Herzberg (1959), resaltan aspectos distintos, sin embargo, coinciden en que la satisfacción laboral tiene impacto positivo en el trabajador y su organización. Es por ello, que entendemos como aquel equilibrio que tiene el trabajador sobre sus expectativas y la realidad que experimenta dentro de su trabajo.

### **2.2.1.1. Teorías Relacionadas con la satisfacción laboral.**

#### **Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959).**

Esta teoría, es el eje central de los estudios de la satisfacción laboral, el autor clasifica los factores que influyen la satisfacción laboral en factores higiénicos y en factores motivacionales.

Los factores higiénicos, son todos aquellos que están relacionados al contexto laboral, como la carga de trabajo, el salario como las prestaciones adicionales, el trato de los administradores, la atención a necesidades del jefe, el tipo de jubilación, los recursos tecnológicos, las actividades recreativas y el trato del jefe inmediato, hoy estos factores por sí solos no son generadores de satisfacción, pero evitan la insatisfacción dentro del trabajo. Hoy la mala administración o ausencia de los factores higiénicos pueden crear estados laborales negativos, que repercuten en la motivación y satisfacción de los trabajadores.

Los factores motivacionales se relacionan con el contenido del trabajo y son aquellos que generan satisfacción en el trabajador. Dentro de estos factores se encuentra la relación con los compañeros, la relación con los miembros del área, oportunidades de superación, capacitaciones profesionales, satisfacción general con el trabajo y la libertad para realizar el trabajo. Si estos factores están presentes dentro del trabajo, los empleados experimentan niveles elevados de satisfacción que repercute en su motivación y su rendimiento laboral.



Herzberg (1959), plantea que es importante conocer cuáles son los factores higiénicos y cuáles son los factores motivacionales, para prevenir la insatisfacción y generar satisfacción laboral, así mismo cómo este conocimiento puede ayudar a las organizaciones a mejorar la motivación y el compromiso de los trabajadores mediante el fortalecimiento del contenido de trabajo.

### **Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1943).**

Maslow propuso que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía de cinco niveles, los cuales deben ser satisfechos de manera progresiva, desde las necesidades más básicas hasta las más avanzadas de autorrealización. Estas necesidades, en orden ascendente, son fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

En el aspecto laboral, también se cumplen estos niveles dentro de las organizaciones, donde los empleados buscan primero satisfacer sus necesidades básicas, como un salario justo, para cubrir sus necesidades fisiológicas, lo que dará pie a que se vayan cubriendo las necesidades de seguridad, como un ambiente de trabajo adecuado, luego sus necesidades sociales, como la aceptación y pertenencia con los miembros de la organización, ello dará pie a las necesidades de estima, como el respeto dentro de la organización, y, finalmente las necesidades de autorrealización, como el éxito profesional dentro de la organización.

Esta teoría, ayuda a entender que la satisfacción de necesidades es un enfoque progresivo, que parte desde niveles básicos hasta niveles superiores, cuando los empleados ven satisfechas todas estas necesidades, empiezan a sentir satisfacción y motivación en el trabajo, lo cual es crucial para el éxito organizacional.

### **Teoría del Valor Percibido de Locke (1976).**

Locke (1976), parte de la concepción, de que, la satisfacción laboral es subjetiva para cada trabajador, ello depende de las condiciones internas y externas al trabajo que experimente cada colaborador dentro de una organización, cada empleado, puede comparar su propia experiencia laboral si experimenta que cumple con sus expectativas, el empleado empieza a sentir satisfacción, y si por el contrario no se cumplen sus expectativas, empieza a sentir insatisfacción.

Existen diferentes aspectos en el trabajo, como el salario, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, las condiciones laborales y las relaciones con los compañeros de trabajo, donde cada trabajador asigna un valor distinto a cada factor, por lo que se puede entender que es un proceso personal, donde cada individuo construye su valoración respecto a los distintos factores que rodean el trabajo, y obtiene un resultado totalmente diferente.

El aporte que nos plantea este autor, se basa en un enfoque cognitivo, donde la percepción de la realidad laboral es subjetiva para el empleado respecto a la valoración que tiene sobre sus expectativas y valores satisfechos dentro de su organización, por lo que muchas empresas, han optado por adoptar un enfoque más personalizado respecto a la gestión del talento humano, reajustando sus políticas y prácticas hacia las necesidades individuales de cada colaborador.

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

La satisfacción laboral representa un constructo complejo compuesto por varias dimensiones, que en conjunto determinan el nivel de satisfacción de los trabajadores en ninguna determinada organización. Autores como Herzberg (1959), dividen a la satisfacción laboral en dos grandes dimensiones, los factores higiénicos compuestos

por factores extrínsecos, o externos al trabajo, como la carga de trabajo, el salario, prestaciones adicionales, trato de los administradores, atención a necesidades del jefe, tipo de jubilación, recursos tecnológicos, actividades recreativas y el trato del jefe inmediato, así también los factores motivacionales o factores intrínsecos compuestos por la relación con compañeros, relación con miembros del área, oportunidades de superación, capacitaciones profesionales, satisfacción general en el trabajo y la libertad para realizar el trabajo. Estas dimensiones y sus componentes son esenciales para entender la satisfacción laboral y determinar cuál es el nivel que experimentan los trabajadores dentro de su lugar de trabajo.

### **Dimensión 1. Factores Higiénicos.**

Estos factores también son conocidos como factores extrínsecos, en referencia a todo aquello que externo que experimentan los trabajadores. Según Herzberg et al. (1959), por sí solos no generan satisfacción laboral, pero cuando se encuentran ausentes provocan insatisfacción. Estos factores están más relacionados con todo aquello que rodea el trabajo, como la carga de trabajo, el salario, prestaciones adicionales, trato de los administradores, atención a necesidades del jefe, el tipo de jubilación, recursos tecnológicos, actividades recreativas y trato del jefe inmediato.

Herzberg et al. (1959), afirman que la presencia de estos factores en niveles adecuados, cumple la función de prevenir la insatisfacción dentro de la organización, manteniendo a los empleados en un estado de no insatisfacción, sin embargo, estos factores no motivan ni proporcionan altos niveles de satisfacción, pero ayudan a prevenir el descontento que se podría generar a causa de su ausencia dentro de los trabajadores.

Según Robbins y Judge (2013), sostienen que estos factores son esenciales para asegurar condiciones necesarias de trabajo, su mal manejo produce en los empleados niveles de insatisfacción, esto repercute en el aumento de la rotación y la disminución del desempeño laboral producto de la ausencia de estos factores.

Los factores higiénicos son:

- a. Carga de trabajo. Según Robbins y Judge (2013), es un factor que evita la sobrecarga y el agotamiento dentro del trabajo, la percepción de los empleados de que la carga laboral es justa y adecuada, mantiene la moral alta de los trabajadores dentro de su organización. Karasek (1979), plantean que cuando la carga laboral es alta, existen niveles bajos de control, generan estrés en los empleados, esto afecta la satisfacción que experimentan los trabajadores.
- b. Salario. Es la cantidad de dinero que un empleado recibe a cambio de su trabajo, este factor a diferencia de otros es crucial para determinar el bienestar de los empleados. Herzberg et al. (1959), sostienen que los niveles inadecuados de remuneración son una fuente de insatisfacción para los empleados. También Adams (1965), plantea que, si los empleados dentro de una organización, comparan sus niveles salariales con el de otros similares y perciben que no son justos, esto es una fuente de insatisfacción independientemente del nivel absoluto de todos sus ingresos.
- c. Prestaciones adicionales. Según Vroom (1964), son todos aquellos incentivos que una organización ofrece a sus trabajadores para mantenerlos satisfechos y contentos, como, por ejemplo, seguros de salud, bonos y demás incentivos. Si son percibidas como adecuadas, ayudarán a prevenir

- la insatisfacción, y si por el contrario son injustas, se convertirán en una fuente de insatisfacción para los trabajadores. Spector (1997), sostiene que este tipo de prestaciones contribuyen al bienestar general de los empleados dentro de las organizaciones, y a pesar de que no son fuentes directas de satisfacción laboral, ayudan a mantener un clima laboral estable dentro de la organización.
- d. Trato de los administradores. Herzberg (1959), afirma que es la interacción que se mantiene con quienes dirigen la organización, esta interacción repercute en la percepción que tienen los empleados respecto a su entorno de trabajo. Mintzberg (1973), plantea que un trato respetuoso justo y comunicativo, ayuda a prevenir la insatisfacción dentro de la organización y construye un ambiente laboral óptimo.
  - e. Atención a necesidades del jefe. Blau (1964), plantea que cuando los superiores inmediatos están preocupados por sus subordinados y muestran interés, esta interacción crea una relación recíproca entre ambos. Si el empleado tiene esta percepción respecto a sus jefes, estarán dispuestos a comprometerse más en la organización, y se sentirá motivado de colaborar con ella. Graen y Uhl-Bien (1995), hablan de la importancia de las relaciones de calidad entre jefe inmediato y empleado, estas relaciones contribuyen a que haya menos rotación y más satisfacción dentro de una organización.
  - f. Tipo de jubilación. A medida que transcurre la interacción organizacional, los empleados empiezan a sostener preocupaciones válidas sobre su futuro económico, como la jubilación que tendrán más adelante, esta percepción positiva o negativa, repercute en la satisfacción laboral que tendrá el

- empleado. Robbins y Judge (2013), afirman que los planes de jubilación adecuados, crean un sentimiento de seguridad dentro de los empleados, evitando la insatisfacción laboral.
- g. Recursos tecnológicos. Herzberg et al. (1959), afirman que son todas aquellas tecnologías que ayudan a los empleados a mejorar su trabajo, las organizaciones donde los empleados carecen de recursos tecnológicos, presentan frustración y en consecuencia insatisfacción. Davis (1989), sostiene que los empleados perciben la utilidad e importancia de estos recursos, su uso repercute directamente en la satisfacción que experimentan dentro de su organización.
  - h. Actividades recreativas. Según Maslow (1943), ayudan a los empleados a sentirse parte de un grupo. También mejora su bienestar emocional, fortalecen las relaciones entre compañeros y hacen que el ambiente de trabajo sea mejor. Locke (1976), añade que el ambiente social en el trabajo, incluyendo actividades fuera del horario laboral, tiene un efecto positivo en el bienestar general y en la satisfacción de los empleados.
  - i. Trato del jefe inmediato. La relación con el supervisor directo, es un factor determinante para la satisfacción en el trabajo. Herzberg (1959), sostiene que un trato justo y respetuoso por parte del jefe, es crucial para prevenir la insatisfacción. Por su parte, Gerstner y Day (1997), encontraron en su estudio, sobre las relaciones líder-subordinado, que un liderazgo que promueva la comunicación y la confianza, aumenta notablemente la satisfacción laboral.

## **Dimensión 2. Factores Motivacionales.**

Los factores motivacionales, también llamados factores intrínsecos, son aquellos elementos que están directamente relacionados con el contenido del trabajo y que generan satisfacción cuando se cumplen. Herzberg et al. (1959), identificaron que los factores motivacionales, están vinculados a la realización personal y profesional dentro del entorno laboral, y son los verdaderos impulsores de la motivación y la satisfacción laboral.

A diferencia de los factores higiénicos, los factores motivacionales están relacionados con el crecimiento y el desarrollo personal de los empleados. Estos incluyen el sentido de logro, el reconocimiento por el trabajo bien hecho, la responsabilidad, las oportunidades de crecimiento y la autorrealización. Según Herzberg, los factores motivacionales, son esenciales para que los empleados experimenten satisfacción laboral, ya que les permiten sentirse realizados y valorados en sus puestos de trabajo.

Locke (1976), añade que, los factores motivacionales, son aquellos que ayudan a los empleados a encontrar propósito en su trabajo, ya que cuando se satisfacen, permiten a los trabajadores alcanzar un sentido de cumplimiento personal y profesional.

Los factores motivacionales son:

- a. Relación con compañeros. La calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo es un factor motivacional clave. Herzberg (1959), identificó que las relaciones positivas entre compañeros fomentan la satisfacción. Según Spector (1997), las relaciones laborales armoniosas contribuyen al bienestar psicológico y aumentan el sentido de pertenencia del empleado.

- b. Relación con miembros del área. Locke (1976), sugiere que la calidad de las relaciones dentro de un equipo o departamento es crucial para la satisfacción laboral. Los empleados que mantienen relaciones sólidas con sus colegas, tienen más probabilidades de experimentar satisfacción en el trabajo, ya que estas relaciones promueven la colaboración y el sentido de pertenencia.
- c. Oportunidades de superación. Herzberg et al. (1959), subrayaron que las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, son esenciales para motivar a los empleados. Maslow (1943), también señaló que la autorrealización, que se refiere a alcanzar el máximo potencial personal, es una necesidad humana que, cuando se satisface, genera altos niveles de satisfacción.
- d. Capacitaciones profesionales. Según Robbins y Judge (2013), el acceso a capacitación y desarrollo continuo en el trabajo, es un fuerte factor motivacional, ya que permite a los empleados mejorar sus habilidades y avanzar profesionalmente. Las organizaciones que invierten en la capacitación de sus empleados, no solo mejoran su desempeño, sino que también aumentan su satisfacción y compromiso.
- e. Satisfacción general con el trabajo. Locke (1976), definió la satisfacción general en el trabajo, como la evaluación que los empleados hacen sobre su experiencia laboral en conjunto. Esta evaluación depende de la percepción de justicia, reconocimiento y oportunidad de desarrollo. Los empleados que se sienten valorados y que consideran que su trabajo tiene un propósito son más propensos a experimentar satisfacción laboral.



- f. Libertad para realizar el trabajo. La autonomía y la capacidad de tomar decisiones dentro del trabajo son factores motivacionales clave (Herzberg, 1959). Hackman y Oldham (1976), en su modelo de las características del trabajo, señalaron que la autonomía, es uno de los factores centrales que influyen en la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral. Los empleados que tienen libertad para decidir la manera de realizar su trabajo, experimentan una mayor sensación de control y satisfacción.

### ***2.2.2. Compromiso Organizacional***

El compromiso organizacional ha sido definido como aquel grado de vinculación emocional y psicológico de los empleados hacia su organización. Se ha planteado diferentes formas de definir esta variable, hoy existe un consenso en que el compromiso organizacional va a influir en la retención del talento, el desempeño laboral y la identificación del trabajador con los objetivos organizacionales.

Meyer y Allen (1997), conceptualizaron esta variable como una construcción de diferentes dimensiones, principalmente el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo. El primero de ellos se refiere a un vínculo emocional del trabajador con su organización. El segundo, en percibir cuáles serán los costos de abandonar una organización, en base a ello, el empleado es consciente cuáles serán los costos de finalizar la relación con la organización, y toma decisiones. El tercero se refiere al sentimiento de obligación que experimenta un empleado hacia su organización, porque ha experimentado inversiones de parte de la organización hacia el trabajador y en mérito a esto se crea una obligación de parte del trabajador.

Otra visión la plantearon Mowday et al. (1979), quienes señalan que identificarse e involucrarse en una organización, está regido por una fuerza interior del

trabajador, compuesto por tres componentes, un deseo de permanencia en una organización, un esfuerzo dispuesto a realizar a favor de una organización y aceptar valores y metas de una organización. Resaltando aspectos emocionales como el apego y deseo de contribuir al éxito de una organización

De manera similar, O'Reilly y Chatman (1986), plantean que los trabajadores de una organización pueden llegar a sentir altos niveles de compromiso con esta, debido a que sienten que sus propios objetivos personales coinciden con los objetivos de la empresa, razón por la cual se identifican e interiorizan los valores de la organización. Resaltan aspectos psicológicos, el compromiso organizacional a través de la experiencia y el entendimiento de los colaboradores, y su propio compromiso dentro de su organización.

Becker (1960), escribe acerca teoría del lado inverso, es cuando un trabajador dentro de una organización, evalúa los costos y pérdidas asociados a dejar su lugar de trabajo, en base a todos esos factores como los beneficios económicos, la estabilidad laboral, y el sentido de pertenencia dentro de una organización, el sujeto plantea quedarse para no perder todos estos beneficios que anteriormente ha evaluado.

Jaros (2007), sostiene que la experiencia es un factor fundamental dentro del entendimiento del compromiso organizacional, ya que existen sensaciones de índole emocional y sentimientos de obligación, que experimenta un trabajador en el transcurso de su trayectoria laboral, hay factores internos y externos que influyen en el compromiso organizacional.

Sintetizando, hay una coincidencia de muchos autores donde se refieren a componentes afectivos, racionales y normativos, que construyen dimensiones más complejas, que pueden condicionar la permanencia de un trabajador dentro de una

organización. Por ello, es claro que un trabajador hace una evaluación racional de los costos y beneficios que le acarrearán el abandono o permanencia dentro de una organización así también como el aspecto emocional que repercutirá en sus decisiones dentro de la organización e influenciará su compromiso con ella.

### **2.2.2.1. Teorías Relacionadas con el Compromiso Organizacional.**

Esta variable tiene muchas aristas teóricas que no sólo explican cómo se relacionan los trabajadores con una organización, sino, porque deciden permanecer dentro de ella en un tiempo determinado, las más importantes para comprender este concepto son las siguientes:

#### **Teoría de los Tres Componentes.**

Es el principal modelo teórico para estudiar esta variable, fue propuesta por Meyer y Allen (1997). Existen tres principales dimensiones de esta variable que son las siguientes:

**Compromiso afectivo.** Referido al vínculo emocional de los empleados hacia su organización. Cuando este vínculo tiene un nivel alto los trabajadores permanecen dentro de su organización porque tienen el deseo de hacerlo, se identifican con la organización y desean permanecer en ella. Estos trabajadores se sienten satisfechos y comprometidos con el éxito de la organización por lo cual demuestra mayor esfuerzo y lealtad hacia esta.

**Compromiso de continuidad.** Referido a la evaluación consciente que hacen los trabajadores respecto a dejar su organización dentro de los cuales se evalúan las pérdidas económicas, profesionales o personales que pueden sufrir si toman esta decisión, dentro de los cuales se encuentran beneficios que se pueden perder, la dificultad para encontrar un nuevo trabajo que sea parecido o el cese de su carrera

profesional, por lo cual presentan mayor compromiso de continuidad por qué sienten que dejar su actual empleo significaría un costo demasiado alto que tienen que asumir.

Compromiso Normativo. Referido a la obligación moral que sienten los empleados a su organización, por qué esta ha invertido en el desarrollo del empleado como por ejemplo informaciones o beneficios adicionales, por lo cual deciden permanecer dentro de su organización por qué asumen que es lo correcto y lo que se debería hacer en estos casos, mostrando en esta reciprocidad su compromiso normativo.

Los principales componentes que plantea esta teoría son de aspecto emocional (afectivo), como racional (continuidad) y moral (normativo). Meyer y Allen (1997), plantean que los trabajadores dentro de una organización pueden experimentar combinaciones de estos componentes, y repercute en su comportamiento dentro de su lugar de trabajo, y en su decisión de permanecer dentro de su organización.

### **Teoría del Intercambio Social.**

Blau (1964), parte del precepto que los seres humanos se relacionan bajo principios de reciprocidad, en el ámbito laboral también, el compromiso organizacional se da cuando los trabajadores sienten que la organización para la cual trabajan, satisface las necesidades personales del colaborador, esto se puede dar por medio de recompensas tangibles como el salario o recompensas intangibles, como el reconocimiento dentro de la organización.

Blau (1964), sostiene que las relaciones dentro de una organización, se dan de manera recíproca, en donde una organización ofrece apoyo y beneficios a sus trabajadores, y esto, sin retribución desarrollan un sentimiento de obligación para retribuir a su organización, de la misma forma como la institución lo hace.

Esta teoría, explica porque un trabajador en una determinada organización, llega a sentir un compromiso normativo, y en muchos casos, va más allá a un compromiso afectivo, los colaboradores desarrollan una percepción de que son tratados de manera justa y equitativa dentro de su trabajo, porque sienten que la institución les brinda oportunidades y apoyo, esta es la razón porque se desarrolla una obligación por permanecer dentro de la organización y ayuda a que tenga éxito.

### **Teoría de Vinculación.**

Becker (1960), se centra en explicar que, en la dinámica humana, las acciones son desarrolladas por una evaluación de inversiones que se realizan diariamente, los trabajadores dentro de una organización, también hacen evaluaciones sobre las inversiones que han realizado dentro de ésta a lo largo del tiempo, y ponen todos sus esfuerzos en enfocarse sobre los costos relacionados con la decisión de abandonar su trabajo. Si los costos son muy altos, su vinculación con la empresa será más fuerte. Esto explica que los empleados dentro de una organización, no necesariamente están vinculados por apego de tipo emocional o sientan lealtad hacia su organización, sino que la evaluación de estos costos asociados a irse de su organización es más fuerte y por ello, su vínculo con la organización, se convierte en un compromiso de continuidad.

Se puede ejemplificar cuando un empleado dentro de una organización evalúa los costos asociados de alejarse de esta y concluye que una decisión de esta magnitud implicaría perder beneficios, estabilidad económica o relaciones profesionales que ha desarrollado en el transcurso de su quehacer dentro de su profesión, este trabajador permanecerá en su organización a pesar de que no tenga un apego fuerte por ella. Este autor señala que el compromiso de continuidad está vinculado a razones más prácticas y racionales que a razones emocionales.

### **2.2.2.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional.**

El compromiso organizacional es un constructo multidimensional que, según Meyer y Allen (1997), explican tres dimensiones claves: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo. Cada dimensión explica diferentes circunstancias por las cuales los empleados deciden permanecer en sus organizaciones y las relaciones dentro de sus empresas están motivadas por factores diversos como los emocionales, los racionales y los morales. Detallaremos cada una de ellas:

#### **Dimensión 1: Compromiso Afectivo.**

Según Meyer y Allen (1997), definen como aquel apego emocional que los trabajadores desarrollan hacia sus organizaciones. Este apego logra identificar al trabajador con la organización, compartir sus valores y metas, y a sentirse parte de ella, estos empleados permanecen dentro de la organización porque así lo desean, sienten una conexión emocional positiva con el entorno laboral.

Este compromiso se asocia a conductas positivas dentro de la organización, como el esfuerzo discrecional, la lealtad y las ganas de contribuir al éxito de su empresa. Los empleados que experimentan este tipo de compromiso sienten satisfacción con el trabajo que desarrollan y mejoran su rendimiento, están menos dispuestos a abandonar su organización.

El compromiso afectivo, según diversos estudios es el más deseado por las organizaciones, ya que produce diversos beneficios, como mejorar el ambiente de trabajo aún en más productivo y colaborativo. Mowday et al. (1979), plantean que esta dimensión tiene un nivel alto de identificación con la organización, por lo que los trabajadores adoptan los valores organizacionales como propios.

## **Dimensión 2. Compromiso de Continuidad.**

Este compromiso está basado en la idea que tienen los trabajadores respecto a los costos que implicaría dejar su organización. Becker (1960), plantea que los empleados hacen una evaluación de todas las inversiones que han hecho dentro de una organización, dentro de las cuales pueden estar el tiempo, el esfuerzo, los beneficios que han ido adquiriendo dentro de esta y sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, haciendo un balance, determinan que el costo de abandonar su organización es demasiado alto.

Cuando este compromiso de continuidad está presente en los trabajadores, permanecen unidos a su organización porque tienen la necesidad de seguir en ella para satisfacer sus necesidades primarias. Se crea un sentimiento que el desapego hacia su organización significaría una pérdida muy grande, tanto en términos económicos, beneficios laborales, oportunidades de desarrollo profesional o incluso relaciones profesionales que se han construido con el transcurso de los años.

Un empleado que tiene una lógica muy práctica, vincular a este compromiso al aspecto económico y de seguridad, pero se puede observar que, aunque este compromiso está en un nivel alto, y los empleados decidan quedarse dentro de su organización, no necesariamente se encuentran satisfechos dentro de ella. Se puede llegar a pensar que este compromiso, está asociado a niveles más bajos de la satisfacción laboral, porque implicaría barreras que tendría un empleado para dejar su organización, sobre todo, en aspectos económicos y de seguridad que siente dentro de ella, a pesar de no estar satisfecho.

Allen y Meyer (1990), desarrollan la idea de que el compromiso de continuidad puede darle a una organización cierta seguridad en las retención de sus trabajadores,

pero no se puede asegurar niveles óptimos de conductas positivas dentro de una organización como sería en el caso de un compromiso afectivo, desarrollado de una manera óptima, estos empleados pueden tener la percepción de que tienen más una necesidad de no irse de su organización, por lo cual, no tienen la obligación de hacer un esfuerzo por ella o involucrarse en el éxito.

### **Dimensión 3. Compromiso Normativo.**

Este compromiso está relacionado con una sensación de obligación que experimentan los empleados dentro de una organización, que los lleva a permanecer dentro de ella, porque tienen la seguridad que deben hacerlo. Debido a factores como la propia lealtad que siente el empleado respecto a su organización, normas sociales o reciprocidad que siente el trabajador porque piensa que su organización ha invertido en su desarrollo, formación y bienestar como colaborador de una organización.

Meyer y Allen (1997), definen este compromiso como la sensación que experimenta un trabajador dentro de una organización, debido a un trato justo o que se haya sentido apoyado por su organización en momentos claves de su carrera profesional o su vida privada. Este agradecimiento genera un sentimiento de deuda dentro del colaborador, lo que lo lleva a sentirse moralmente comprometido con su organización.

Además, las normas culturales también pueden influir en el compromiso normativo. En sociedades donde los valores tradicionales, como la lealtad y la responsabilidad hacia la organización, son importantes, los empleados pueden experimentar mayor presión para quedarse en la organización debido a expectativas sociales.

Si bien es cierto, este compromiso puede motivar al trabajador para que permanezca dentro de su organización, de la misma forma que el compromiso de



continuidad no implica que el colaborador se sienta satisfecho dentro de su lugar de trabajo. Los empleados pueden sentirse moralmente obligados a permanecer dentro de su organización, sin embargo, pueden no experimentar algún grado de identificación o apego emocional con su organización.

## **2.3. Definición de Términos Básicos**

### ***2.3.1. Términos Relacionados con la Satisfacción Laboral***

- a. Ambiente de trabajo. Son las condiciones laborales físicas y emocionales dentro de una organización. Cuando las condiciones son óptimas y positivas producen satisfacción (Spector, 1997).
- b. Autonomía. Es la libertad que tienen los trabajadores para realizar su trabajo. Está vinculado con la interna y la satisfacción que experimenta un trabajador (Hackman & Oldham, 1976).
- c. Carga mental. Es el esfuerzo cognitivo y emocional que desarrolla un trabajador para realizar actividades dentro de una organización. Los niveles elevados generan estrés en el trabajador y esto puede conducir hacia la insatisfacción (Karasek, 1979).
- d. Compensación no monetaria. Son los beneficios que se le entrega un trabajador cómo las vacaciones, seguros y demás incentivos y no se relaciona con el salario del trabajador, pero influyen en su satisfacción (Herzberg, 1959).
- e. Motivación extrínseca. Es la motivación que se desarrolla de factores externos al trabajo, las recompensas, los reconocimientos y las promociones dentro del trabajo están implicados (Vroom, 1964).

- f. Motivación intrínseca. Es la motivación que proviene producto del propio trabajo como cuando las actividades son satisfactorias y gratificantes para el trabajador (Deci & Ryan, 1985).
- g. Oportunidades de crecimiento. Son las posibilidades de los empleados que influyen en su desarrollo profesional en una organización como las capacitaciones o los ascensos (Locke, 1976).
- h. Retroalimentación laboral. Es aquella información sobre el desempeño en el trabajo que se le transmite al trabajador. Cuando se desarrolla de forma ayuda al desarrollo profesional y a la satisfacción del empleado (Hackman & Oldham, 1976).

### ***2.3.2. Términos Relacionados con el Compromiso Organizacional***

- a. Conexión emocional. Es el apego emocional que el trabajador desarrolla hacia su organización. Este apego mejora la identificación del trabajador con los valores y metas organizacionales (Solinger et al., 2008).
- b. Costos de abandono. Es el precio a pagar que experimenta un empleado por abandonar su organización. El precio puede ser percibido como costoso cuando se pierden beneficios o estabilidad laboral (Meyer & Herscovitch, 2001).
- c. Estado psicológico. Es el vínculo psicológico que une a un trabajador con una organización. Este vínculo condiciona su decisión de continuar dentro de su entorno laboral (Meyer & Allen, 1991).
- d. Experiencia laboral. Son las condiciones laborales dentro del centro de trabajo que experimenta un empleado. Estas condiciones tienen repercusión

- en el compromiso organizacional, en el reconocimiento y el apoyo recibido por parte del trabajador (Mowday et al., 1982).
- e. Inversión en la organización. Son los recursos que invierte un empleado en su organización. Una evaluación de estos recursos hace más propenso al trabajador a quedarse dentro de su entorno laboral (Becker, 1960).
  - f. Normas sociales. Son expectativas que experimenta un trabajador impuestas por la sociedad. Estas expectativas hacen sentir la obligación de permanecer en una organización por razones de lealtad o razones morales (Wiener, 1982).
  - g. Obligación moral. Es la obligación que experimenta un trabajador por permanecer dentro de su organización. Influenciados por las normas sociales y culturales de la realidad circundante a el empleado (Meyer & Allen, 1997).
  - h. Sentido de pertenencia. Es el grado de vinculación que experimenta un trabajador hacia su organización. Esta vinculación refuerza la lealtad y el compromiso (Allen & Meyer, 1990).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2014), la hipótesis, es la respuesta predictiva que el investigador formula para solucionar un problema. Es el planteamiento que ofrece una posible solución a algún problema, muy parecido a una suposición que realizamos en la vida diaria.

Fernández y Baptista (2014), sostienen que las hipótesis, son las guías de una investigación o estudio. Indican lo que se intenta probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Estas se derivan de la teoría existente y deben formularse como proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que, en nuestra vida cotidiana, constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas situaciones y luego indagamos su veracidad.

Por su parte, Hernández y Fernández (2014, p. 104), señalan que "se derivan de la teoría ya existente y deben formularse de manera de proposiciones".

En conclusión, podemos definir la hipótesis como una afirmación que plantea una respuesta al problema formulado.

### ***3.1.1. Hipótesis General***

Las hipótesis sirven como guía para obtener los resultados finales de una investigación y se formulan en base a una o más variables que implican relaciones de predominio de causa y efecto (Carrasco, 2012). Según Fernández y Baptista (2014), las hipótesis deben ser comprensibles, precisas y lo más concretas posible. Son manifestaciones contextuales o casos concretos de hipótesis generales abstractas.

Por tanto, la hipótesis general de la presente investigación es:

La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.

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

Son aquellas hipótesis que se derivan de la general, estas tratan de concretizar a la hipótesis general y hace explícitas las orientaciones concebidas para resolver la investigación (Fernández & Baptista, 2014).

1. La relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.
2. La relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.
3. La relación entre satisfacción laboral y el Compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.

### 3.2. Identificación de las variables

Hernandez y Fernandez (2014), manifiestan que una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

**Variable independiente.** Bernal (2010) define la variable independiente como "todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la 'causa de' en una relación entre variables" (p. 139).

#### 3.2.1. *Satisfacción Laboral*

Locke (s.f.), como se citó en Cabrera (2018), señala que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo como resultado de una percepción subjetiva sobre la experiencia laboral del colaborador. También plantea que se da como resultado de actitudes específicas que el colaborador tiene respecto a su trabajo.

Loan (2020), afirma que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la satisfacción de necesidades como las condiciones laborales, los ingresos, las relaciones con compañeros de trabajo y gerentes, y las oportunidades de promoción y ascenso. También señala que, en aquellos trabajos inestables donde se evidencia alta presión, la falta de satisfacción de estas necesidades afecta el desempeño laboral.

Plantea que la satisfacción laboral tiene relación con la satisfacción de las necesidades, como la condición laboral, las relaciones con los compañeros de trabajo y gerentes, y las oportunidades de promoción, que se dan dentro de la organización. Cuando no se llegan a satisfacer todas estas necesidades, afecta el desempeño laboral.

La satisfacción laboral puede influir directamente en la felicidad, la moral y la motivación de los trabajadores, lo que coadyuvará a mejorar su productividad. Sin embargo, un individuo emocionalmente insatisfecho con su trabajo, podría mostrar un

bajo desempeño, y su rendimiento no sería el mismo que el de alguien satisfecho (Idris et al., 2020, pp. 735-750).

Otros autores como Cúlibrk et al. (2018), afirman que la satisfacción laboral se relaciona con la satisfacción de los factores motivacionales y el cumplimiento de los factores higiénicos. Pero la falta de alguno de estos dos factores provoca insatisfacción laboral.

Resumiendo, la satisfacción laboral es un factor que repercute en una organización, impacta en la productividad de los trabajadores y está relacionada con el talento humano, crea valor y es columna vertebral dentro de las organizaciones. La satisfacción laboral es un estado armonioso dentro del ambiente organizacional y su fin es aumentar la productividad y generar compromiso y motivación en el colaborador.

**Variable dependiente.** Bernal (2010), define la variable dependiente como el "resultado o efecto" producido por la acción de la variable independiente (p. 139).

### ***3.2.2. Compromiso Organizacional***

Según Caught y Shatur (s.f.), como se citó en Ismail (2020), el compromiso organizacional es el nivel de involucramiento, identificación y lealtad que tienen los colaboradores con la organización, la misma que permitirá el logro de objetivos y metas organizacionales.

El compromiso organizacional, también es definido como el grado en el que un colaborador se encuentra identificado y comprometido con su organización, la importancia radica en que este compromiso puede propiciar el incremento de la productividad de la organización.

Se dice que una organización será exitosa siempre que su capital humano se encuentre vinculado con la organización a través de su lealtad y compromiso laboral,

así como su involucramiento y satisfacción en el trabajo, pues son estas aquellas claves que permitirán la subsistencia de la empresa en el tiempo.

Según Caught y Shatur (s.f.), como se citó en Ismail (2020), el compromiso organizacional implica el nivel de involucramiento, identificación y lealtad que los colaboradores desarrollan hacia la organización, lo cual es crucial para el logro de los objetivos y metas organizacionales. Este concepto se vincula estrechamente con la teoría de los tres componentes de Meyer y Allen (1997), que explica el compromiso organizacional en tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo.

Este compromiso se puede definir como el grado en el que los colaboradores están identificados y comprometidos emocionalmente con la organización donde laboran. Meyer y Allen (1997), plantean que puede ser afectivo cuando los empleados permanecen por voluntad propia, de continuidad, cuando lo hacen por los costos que implicaría dejar la organización; y normativo, cuando sienten una obligación moral de quedarse dentro de la organización.

En el contexto de Elisur Organic S. A. C., es importante que los colaboradores estén comprometidos, debido a que este compromiso incrementaría la productividad de los empleados y la retención del talento humano. Según Blau (1964), en su teoría del intercambio social, sugiere que este compromiso está influenciado por el grado en que los empleados sienten que la organización satisface sus necesidades, este compromiso está influenciado por el grado de satisfacción que sienten los empleados con respecto a sus necesidades, si perciben un intercambio recíproco en esta relación se sienten motivados y leales.

Por ello, se plantea que una organización tendrá éxito en la medida que su capital humano se encuentre vinculado a la empresa mediante la lealtad, compromiso laboral,



el involucramiento y la satisfacción en el trabajo. Todas estas características resultan centrales para la subsistencia y competitividad de las empresas a largo plazo. Como plantea Meyer y Allen (1997) y Becker (1960), el compromiso es un factor que reduce la rotación del personal y mantiene el éxito organizacional.

### 3.2.3. Operacionalización de Variables

#### a. Satisfacción laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	escala de Likert
Satisfacción Laboral	Para Álvarez et al. (2023), la satisfacción laboral es el grado en que los trabajadores experimentan una sensación positiva o de bienestar en su entorno laboral, resultado de la valoración subjetiva que hacen sobre diferentes aspectos de su trabajo, tales como factores higiénicos y factores motivacionales.	Los factores higiénicos son aspectos extrínsecos del entorno laboral que, si bien no generan satisfacción, su ausencia puede causar insatisfacción en los empleados. Álvarez et al. (2023)	Factores Higiénicos	Carga de trabajo	1	Cuestionario	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Salario	2		
				Prestaciones adicionales	3		
				Trato de los administradores	4		
				Atención a necesidades del jefe	5		
				Tipo de jubilación	6		
				Recursos tecnológicos	7		
				Actividades recreativas	8		
				Trato del jefe inmediato	9		
		Factores Motivacionales	Relación con compañeros	10			
			Relación con miembros del área	11			
			Oportunidades de superación	12			
			Capacitaciones profesionales	13			
			Satisfacción general con el trabajo	14			
			Libertad para realizar el trabajo	15			

### b. Compromiso Organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	escala de Likert
Compromiso Organizacional	Para Allen y Meyer (1990), el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con su organización y tiene implicaciones en su decisión de continuar o no formando parte de la misma	El compromiso afectivo se refiere al vínculo emocional del empleado con la organización. Los empleados con un alto compromiso afectivo se quedan porque sienten un fuerte apego y conexión emocional con la empresa. Allen y Meyer (1990)	Compromiso Afectivo	Conexión emocional con la organización	1	Cuestionario	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Identificación con los problemas de la organización	2		
				Sentido de pertenencia	3		
				Apego emocional	4		
				Valor personal de la organización	5		
				Sentimiento de ser parte de la familia	6		
				Vínculo emocional	7		
				Identificación con la misión	8		
		El compromiso de continuidad está relacionado con los costos percibidos de abandonar la organización. Los empleados permanecen en la empresa porque sienten que los costos de irse, tanto personales como profesionales, serían demasiado altos. Allen y Meyer (1990)	Compromiso de Continuidad	Temor a perder beneficios	9		
				Necesidad de permanecer en la organización	10		
				Falta de opciones laborales	11		
				Dificultad para encontrar un empleo similar	12		
				Impacto en la vida personal si se deja la organización	13		
				Valoración de los beneficios adquiridos	14		
				Costos asociados a dejar la organización	15		
				Percepción de altos costos de salida	16		
		El compromiso normativo se refiere al sentido de obligación que el empleado siente hacia la organización. Los empleados con un alto compromiso normativo permanecen en la empresa porque creen que es lo correcto, ya sea por razones éticas o porque sienten que deben devolver algo a la organización. Allen y Meyer (1990)	Compromiso Normativo	Lealtad a la organización	17		
				Obligación moral de continuar	18		
				Permanencia por principios éticos	19		
				Sentido de responsabilidad	20		
				Sentimiento de deuda con la organización	21		
				Lealtad percibida como merecida	22		
				Obligación de continuar	23		
				Incomodidad ante la idea de irse	24		

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación permite al investigador acercarse al objeto del estudio, desde donde iniciará el tema y este variará dependiendo del tipo de resultado que se desea obtener.

De forma general el enfoque de la investigación se divide en tres: cualitativo, cuantitativo y mixto.

##### ***4.1.1. Enfoque Cualitativo***

Según Ñaupas et al. (2014, p. 98), el enfoque cualitativo “se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse demasiado de su cuantificación; la observación y la descripción de los fenómenos se realizan, pero sin dar mucho énfasis la medición”.

Hernández y Fernández (2014), refieren que un enfoque cualitativo utilizar la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Por tanto, para el enfoque cualitativo es importante recolectar datos.

#### ***4.1.2. Enfoque Cuantitativo***

“Un enfoque de tipo cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas del comportamiento y probar teorías” Hernández y Fernández (2014, p. 4).

Ñaupas et al. (2014, p. 358), señalan que una investigación cuantitativa recaba y analiza datos cuantitativos sobre las variables y analiza la relación de variables cuantificadas. Además, una investigación de tipo cuantitativo identifica las características de la realidad en un tiempo determinado.

Conforme señala Hernández et al. (2014), sobre la investigación cuantitativa, es posible encontrar diferentes diseños, entre los que se puede destacar al diseño experimental y no experimental, y que, se subdividen en otras categorías.

Una investigación no experimental cuantitativa, “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” Hernández y Fernández (2014, p. 152).

#### ***4.1.3. Enfoque Mixto***

Ñaupas et al. (2014), refieren que un enfoque mixto es producto de la concordancia de los enfoques cuantitativos y cualitativos, la misma que busca complementa los procedimientos de una con la otra. Este es llamado también modelo integrador o multimodal.

**Tabla 1***Diferenciales de los enfoques*

Características diferenciales	Enfoque cuantitativo	Enfoque cualitativo	Enfoque total
Objeto de investigación	Fenómenos, hechos y eventos naturales	Fenómenos sociales-culturales	Fenómenos sociales-culturales
Proyecto de investigación	Esquema rígido, estandarizado con hipótesis	Esquema flexible, sin hipótesis	Esquema semiflexible
Método preferente de investigación	Observación, medición, muestreo, experimentación y prueba de hipótesis	Observación participante, entrevista estructurada, interpretación	Observación participante y no participante, cuestionarios, análisis de contenido

*Nota:* Tomado de Ñaupas (2014) Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis.

Por lo tanto, visto los conceptos de los enfoques de la investigación, se determinó que el presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, pues nos han permitido medir y evaluar de una forma neutral y clara las variables satisfacción laboral con sus dimensiones, también el compromiso organizacional con sus dimensiones; a través de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Elisur Organic S. A. C., además, podemos señalar que, según el modelo del estudio, este reúne todas las condiciones metodológicas de una investigación básica, pues parte de una teoría ya existente, y posterior a ello, se convierte a la realidad.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación, es la forma de cómo se desea realizar el trabajo, de acuerdo con su enfoque y metodología; este suele agruparse de acuerdo con el nivel del objetivo que persiguen, la profundidad del nivel, la manera de cómo realizamos las deducciones estadísticas, la forma de manipulación de las variables, el prototipo de los datos o el periodo de su estudio.

Para Hernández y Mendoza (2018), según el propósito y el enfoque del estudio, los tipos de investigación se dividen en investigación básica y en investigación aplicada.

La investigación básica, tiene la finalidad entender de manera profunda la realidad o un fenómeno, carece de un propósito de aplicación práctica inmediata. Respecto, a la investigación aplicada, busca resolver problemas tangibles de la realidad y plantear soluciones para estos problemas.

En consecuencia, con relación al tipo de investigación en el presente estudio, es de tipo básico, porque buscó entender de manera profunda la realidad problemática de la organización y su población respecto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ello servirá para futuras investigaciones aplicadas que busquen solucionar la problemática referente a este tema en la población estudiada.

#### **4.3. Nivel de la Investigación**

Este estudio depende de la estrategia de la investigación. Esta se realiza de acuerdo con un orden secuencial y coherente.

Según Hernández y Mendoza (2018), existen cuatro niveles de investigación, siendo el primero de ellos el exploratorio, que busca entender un fenómeno que carece de estudios previos, el segundo es el nivel descriptivo, que busca describir de forma clara y precisa un fenómeno estudiado; el tercero, es el nivel correlacional, que busca determinar la relaciones entre dos o más variables, finalmente el nivel explicativo, que busca explicar la relación de causa y efecto de un fenómeno.

Por tanto, la presente investigación se desarrolló empleando el nivel descriptivo-correlacional, puesto que se caracteriza en cantidades, la forma en que las variables se manifiestan dentro de nuestra población estudiada, y cómo están relacionadas entre sí. Este nivel de investigación resulta adecuado para nuestro estudio porque buscó entender y describir la relación entre ambas variables en la población seleccionada.

#### 4.4. Métodos de Investigación

Estos se clasifican en dos:

1. Lógicos; donde se utiliza el pensamiento y razonamiento que nos permitan efectuar presunciones, análisis y síntesis.
2. Empíricos; se apoyan en los conocimientos a través de experiencias que fueron debatidos, controlados y documentados, a los cuales conocemos como experimentos.

Además de los señalados existen otros métodos como:

- a. Inductivo; inicia con un análisis de teorías de aplicación universal a fin de otorgarles posibles soluciones.
- b. Deductivo; utiliza el razonamiento para obtener soluciones de hechos aceptados como válidos.
- c. Inductivo – deductivo; se basa en la lógica y parte de lo general a lo particular y viceversa.
- d. Hipotético – deductivo; parte de la aseveración de una hipótesis la cual busca contradecir o rechazarla.
- e. Analítico; en este proceso, se descompone el objeto de estudio para analizarlos individualmente.
- f. Sintético; este proceso integra todos los componentes para analizarlos en total conjunto.
- g. Analítico – sintético; este proceso descompone el objeto de estudio para analizarlos indivisamente y luego las integra de forma holística.



- h. Histórico – comparativo; en este se determina la semejanza de los hechos deduciendo una conclusión de su origen.

Para Bernal (2010, p. 60), el modelo hipotético-deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y buscar refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben afrontarse con los hechos”.

Complementando, Ñaupas et al. (2014, p. 136) manifiestan que “el método hipotético-deductivo consisten en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos o conocimientos mediante el proceso de falsación”.

Por tanto, la metodología aplicada a la investigación fue el “método hipotético-deductivo”, puesto que, hemos partido de una hipótesis para obtener conclusiones, y que, a su vez, han sido validadas y/o rechazadas de manera experimental. Es importante señalar que para determinar este modelo hipotético - deductivo nos hemos basado en teorías previas con la finalidad de optimizar y alcanzar nuevos conocimientos, la misma que nos ha permitido realizar suposiciones y aseveraciones previas. Cabe resaltar que el método utilizado nos permitió partir de una proposición general a algo particular.

#### **4.5. Diseño de investigación**

“Es el conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas para desarrollar el proceso de la investigación” Carrasco (2012, p. 58).

Según el autor citado, el diseño de la investigación se divide en dos:

##### ***4.5.1. Diseños Experimentales***

Carrasco (2012), sostiene que se denomina tipos de diseños experimentales por las diferentes formas de resolver problemas de interés científico en el campo experimental.

Dentro de este diseño se encuentran los: preexperimentales, experimentos puros y cuasiexperimentales.

#### 4.5.2. Diseños no Experimentales

“Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2012, p. 71).

Los diseños no experimentales se dividen en dos grupos:

Diseños transeccionales o transversales; en este se encuentran los diseños descriptivos, explicativos causales y correlacionales.

Diseños longitudinales; en este podemos encontrar a los diseños por tendencia o *trend*, de evolución de grupos o *cohort* y de panel.

**Tabla 2**

*Tipos de diseños de investigación*

Tipo de diseño	Diseños generales	Diseños específicos
Experimental	Preexperimentales	(de salomón factoriales y series cronológicas)
	Experimentos puros Cuasiexperimentales	
No experimental	Transeccionales	Descriptivos Explicativos Causales
	Transversales	De tenencia o trend
		De evolución de grupos o cohorte De panel.

Con relación al diseño de investigación aplicado al presente estudio, fue de tipo no experimental – transversal, ya que dentro de este tipo de diseños podemos desarrollar investigaciones de tipo descriptiva, la cual nos permite realizar la observación y análisis de la muestra del objeto de estudio en un periodo determinado. Cabe señalar que este tipo de diseños, nos permiten recolectar datos en un periodo único, y para la presente

investigación se realizó durante el periodo 2021, cuyo propósito fue describir las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, asimismo, analizar su incidencia y relación durante el periodo indicado anteriormente.

#### **4.6. Población y muestra**

##### ***4.6.1. Población***

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” Carrasco (2012, pp. 236-237).

Ñaupas et al. (2014, p. 246), definen que la población es “el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivos de investigación”.

Por tanto, la población para la investigación se constituyó por 128 colaboradores de la empresa Elisur Organic S. A. C., cantidad que fue declarada durante periodo 2021, la misma puede ser verificada en la página de la Sunat.

##### ***4.6.1. Muestra***

Para Carrasco (2012) la muestra es:

Una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (p. 237)

Por su lado, Ñaupas et al. (2014, p. 246) manifiestan que “la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo”.

Es importante señalar que, para calcular el número de participantes que se incluirán en la muestra se empleará una fórmula matemática. Asimismo, se debe entender que el muestreo probabilístico aleatorio simple, permite que todos los elementos de la población tengan la misma opción de ser seleccionados (Hernández y Fernández, 2014).

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{(N - 1) \cdot e^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra.

Z = Nivel de confianza.

N = Tamaño de la Población.

p = Probabilidad del atributo deseado.

q = Probabilidad de atributo no deseado.

e = Margen de error de estimación máximo aceptado.

A fin de realizar los cálculos correspondientes, utilizaremos los siguientes valores:

N=95 %, Z=1,96, p=0,5, q=0,5 y e=5 %. (Hernández & Fernández, 2014).

$$n = \frac{128 \times 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{(128 - 1) \times 0,05^2 + 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}$$

$$n = 97$$

La muestra de la investigación está compuesta por 97 colaboradores de ambos sexos y de las distintas áreas de Elisur Organic S. A. C., de una población de 128 trabajadores, entre operarios, personal de planta, administrativos, etc., con más de 02

años de permanencia en la empresa. Cabe resaltar que, con la fórmula aplicada, se obtuvo un tamaño de muestra probabilística finita de 97 colaboradores, con un margen de error del 1,96 y nivel de confianza del 95 %. Para ello, se ha realizado una técnica de muestreo probabilístico bajo un muestreo aleatorio simple, ya que todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de respuesta.

a. Unidad de análisis.

La unidad de análisis son los elementos o casos que se evaluarán (Hernández y Mendoza 2018). En esta investigación, la unidad de análisis son los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C., ubicada en Pichanaqui, Junín, quienes representan el grupo de interés para estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el contexto de esta empresa agroindustrial.

b. Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra en este estudio comprende a los 97 trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C., ubicada en Pichanaqui, Junín. Esta cifra representa la población total de empleados en la organización, quienes participaron en el análisis de la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

c. Selección de la muestra.

Para seleccionar la muestra, existen diversos métodos y enfoques. En este caso, se realizó una selección aleatoria, lo cual implica que se trabajó con la totalidad de los trabajadores, sin excluir a ningún miembro. Esta elección garantiza que se considera a toda la población laboral de Elisur Organic S. A. C. para obtener resultados representativos y precisos en el estudio.

#### 4.6.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Hoy en día, en una investigación científica existen diversos instrumentos y técnicas que nos permiten recabar información de una determinada investigación. Además, dependiendo del tipo de investigación que se realice, se aplican distintas técnicas. Aquí un breve diagrama donde podemos observar la técnica para la recolección de datos:

**Tabla 3**

*Técnicas de recolección de datos*

La observación	Observación heurística	
	Observación de verificación	
	Observación participante	
	Observación de campo	
	Observación experimental	
El cuestionario	Pregunta	Cerradas, Abiertas
	Características	Validez, Confiabilidad
	Lista de cotejo	
La entrevista	Estructurada	
	Semiestructurada	
El análisis de contenido	Codificación	El universo Unidad de análisis Categorías
escala de actitudes y opiniones	escala de Likert	
escala de apreciación	escalas numéricas	
	escalas gráficas	
	escalas descriptivas	
Otras técnicas	Focus group	
	Investigación documental	

*Nota:* Tomado de (Ñaupas y otros, Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis, 2014, pág. 239)

Según Muñoz et al. (2001), como se citó en Ñaupas et al. (2014), una investigación cuantitativa utiliza generalmente los siguiente instrumentos y técnicas para la recolección de la información: encuestas, entrevistas, observación sistemática, escala de actitudes, análisis de contenido, test estandarizados y no estandarizados, grupos focales y grupos de discusión, pruebas de rendimiento, inventarios, fichas de cotejo, experimentos, técnicas proyectivas y pruebas estadísticas.

Por tanto, la técnica que utilizamos para la investigación de tipo cuantitativo fue el cuestionario – encuesta. Pues este, es un instrumento práctico que nos ayuda a recopilar información a través de un conjunto de preguntas abiertas, cerradas o mixtas, las mismas que nos ayudaron a probar nuestra hipótesis generado anteriormente. Entre las características de esta técnica, es que estos son estandarizados y uniformes, pues todos los encuestados tienen las mismas preguntas, lo cual ayuda al análisis estadístico y recolección de datos.

#### **4.6.3. Instrumentos**

Es el recurso que utiliza el investigador para recabar información de las variables en estudio.

La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y está fundamentada en un cuestionario o conjunto de preguntas que se elaboran para recabar información de las personas (Bernal, 2010).

Mientras que el cuestionario es una técnica de la encuesta que permite formular preguntas relacionadas a la hipótesis propuesta, y por ende, a las variables y sus dimensiones, tiene como fin recabar información para validar o rechazar la hipótesis. (Ñaupás et al., 2014).

El instrumento de medición que se aplicó en esta investigación fue la encuesta de tipo cuestionario. Este cuestionario estuvo compuesto por 15 y 24 ítems (preguntas) respectivamente, 15 relacionadas a la variable satisfacción laboral y 24 correspondiente a la variable compromiso organizacional.

Las preguntas consideradas en los cuestionarios fueron de tipo politómicas cerradas, la misma que facilitaron la codificación, además que denotó menor esfuerzo

y tiempo. Se empleó una calificación bajo la escala tipo Likert de 5 puntos, que van de 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre.

#### **4.6.3.1. Diseño: ficha técnica de los cuestionarios.**

##### **a. Cuestionario de satisfacción laboral**

- Autor, Alvarez, Vargas y Martinez.
- Año, 2023.
- Mide la satisfacción laboral en ámbitos organizacionales.
- Dimensión 1, factores higiénicos, está conformado por 9 ítems (preguntas del 1 al 9).
- Dimensión 2, factores motivacionales, está conformado por 6 ítems (preguntas del 10 al 15).
- Ítems: 15 ítems.
- Administración: individual o colectiva, no hay límite de tiempo.
- Escala tipo Likert de 05 puntos que van de 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre.

##### **b. Cuestionario de Compromiso Organizacional.**

- Autor, Allen y Meyer.
- Año, 1991.
- Mide el compromiso organizacional.
- Dimensión 1, compromiso afectivo, está conformado por 8 ítems (preguntas del 1 al 8).



- Dimensión 2, compromiso de continuidad, está conformado por 8 ítems (preguntas del 9 al 16).
- Dimensión 3, compromiso normativo, está conformado por 8 ítems (preguntas del 17 al 24).
- Ítems: 24 ítems.
- Administración; individual o colectiva, no hay límite de tiempo.
- Escala tipo Likert de cinco puntos que van de 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre.
- Es importante señalar que ambos cuestionarios fueron revisados y validados por expertos quienes determinaron su confiabilidad.

#### 4.6.3.2. Confiabilidad.

La confiabilidad de ambos cuestionarios proviene de la capacidad de obtener resultados claros y precisos que nos ayuden aplicarlo de manera repetitiva y condiciones similares.

Para medir la confiabilidad del instrumento, se utilizó el método alfa de Cronbach. Celina y Campos (2005), señalan que, para que un instrumento sea aceptable, deben arrojar resultados superiores a 0,7.

**Tabla 4**

*Clasificación de alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Instrumento
$0 < \alpha_C \leq 0,5$	Inaceptable
$0,5 < \alpha_C \leq 0,6$	Pobre
$0,6 < \alpha_C \leq 0,7$	Cuestionable
$0,7 < \alpha_C \leq 0,8$	Aceptable
$0,8 < \alpha_C \leq 0,9$	Bueno
$\alpha_C > 0,9$	Excelente

*Nota:* tomado de Celina & Campos (2005)

**Tabla 5**

*Valores del alfa de Cronbach para las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional*

Descripción	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Alpha de Cronbach para satisfacción laboral	0,986	15
Alpha de Cronbach para compromiso organizacional	0,968	24

Como se observa en la tabla 5, los valores obtenidos indican una confiabilidad excelente para ambos instrumentos. El alfa de Cronbach calculado para la satisfacción laboral es  $\alpha = 0,986$  y para el compromiso organizacional es  $\alpha = 0,968$ , lo que clasifica ambos resultados como “Excelente”. Estos resultados fueron obtenidos mediante el software SPSS 25, confirmando que los instrumentos aplicados son altamente confiables.

#### **4.6.3.3. Validez.**

La validez nos permite medir las variables con la debida imparcialidad y veracidad de los instrumentos de una investigación.

El instrumento utilizado en esta investigación fue validado por expertos en el tema, quienes evaluaron distintos aspectos de su calidad. El primer experto, Mg. Maycol Junior Baldeón Palpa, otorgó una calificación destacada en las categorías de claridad, pertinencia, coherencia, y consistencia, considerando el instrumento como "válido y aplicable" para su uso en el contexto de la investigación.

El segundo experto, Mg. Asalia Elizabeth Castillo Galván, también realizó una valoración positiva en todas las categorías de evaluación, otorgando un puntaje máximo en claridad, organización, y coherencia. En su opinión de aplicabilidad, indicó que el instrumento es "válido, aplicar", lo cual refuerza la confiabilidad y validez de las mediciones para los objetivos de este estudio.

Ambos expertos calificaron los instrumentos con la valoración “A” correspondiente a un puntaje de 18 a 20 puntos, además proporcionaron observaciones detalladas y sugirieron que el instrumento estaba listo para su aplicación en el análisis de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., con base en esta validación, se puede afirmar que el instrumento cumple con los estándares requeridos de calidad y precisión para la investigación planteada.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para el desarrollo del trabajo de campo, se elaboró una encuesta estructurada compuesta de 39 preguntas, 15 de satisfacción laboral y 24 de compromiso organizacional; dicha encuesta fue aplicada a colaboradores de la empresa Elisur Organic S. A. C. Participaron de esta encuesta anónima hombres y mujeres de edades entre 20 y 60 años, con tipo de contrato determinado e indeterminado y del área de trabajo administrativos y operarios.

El trabajo de campo fue aplicado *in situ*, lo cual permitió el cumplimiento del objetivo propuesto para el desarrollo de esta investigación.

#### 5.2. Presentación de Resultados

##### 5.2.1. Análisis Descriptivos de la Variable Compromiso Organizacional

**Tabla 6**

*Nivel de la variable satisfacción laboral*

Niveles	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>h<sub>i</sub> %</i>
Bajo	5	5,2
Medio	11	11,3
Alto	81	83,5
Total	97	100,0

*Nota:* Nivel bajo= 15-35, nivel medio 36-55, nivel alto 56-75 puntos.

Como se puede apreciar en la tabla 6, la mayoría de empleados (84,5 %) percibe un compromiso organizacional alto, mientras que el 10,3 % lo percibe en un nivel medio. En este sentido, en la organización predomina alto nivel de compromiso organizacional, lo que sugiere una satisfacción favorable.

### 5.2.1.1. Análisis de la dimensión Factores Higiénicos.

**Tabla 7**

*Respuestas a los ítems de la dimensión factores higiénicos (n = 97)*

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	fi	hi %	fi	hi %	fi	hi %	fi	hi %	fi	hi %
1. Me siento satisfecho con la carga de trabajo que tengo.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	23	23,7 %	58	59,8 %
2. Estoy conforme con el salario que recibo por mi trabajo.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	17	17,5 %	64	66,0 %
3. Las prestaciones adicionales que recibo son suficientes para mí.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	25	25,8 %	56	57,7 %
4. El trato que recibo de los administradores de mi empresa es adecuado.	0	0,0 %	5	5,2 %	11	11,3 %	21	21,6 %	60	61,9 %
5. Mi jefe presta suficiente atención a mis necesidades personales.	0	0,0 %	5	5,2 %	11	11,3 %	29	29,9 %	52	53,6 %
6. Estoy conforme con el tipo de jubilación que recibiré en esta empresa.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	23	23,7 %	58	59,8 %
7. Tengo acceso fácil a los recursos tecnológicos necesarios para realizar mi trabajo.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	25	25,8 %	56	57,7 %
8. Me siento satisfecho con las actividades recreativas organizadas por la empresa.	0	0,0 %	5	5,2 %	11	11,3 %	31	32,0 %	50	51,5 %

Ítems	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
9. El trato que recibo de mi jefe inmediato es adecuado	0	0,0 %	5	5,2 %	11	11,3 %	27	27,8 %	54	55,7 %

Como se puede apreciar en la tabla 7, correspondiente a las respuestas de los ítems de la dimensión factores higiénicos, la mayoría de los empleados seleccionaron la opción "muy de acuerdo" en todos los ítems, siendo el ítem 2, "estoy conforme con el salario que recibo por mi trabajo," el de mayor porcentaje en esta categoría (66 %), y el ítem 8, "me siento satisfecho con las actividades recreativas organizadas por la empresa," el de menor porcentaje (51,5 %). En términos generales, los empleados muestran una percepción favorable hacia los factores higiénicos, tales como salario, prestaciones adicionales y recursos tecnológicos.

### Tabla 8

#### *Nivel de la dimensión factores higiénicos*

Niveles	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
Bajo	5	5,2
Medio	11	11,3
Alto	81	83,5
Total	97	100,0

*Nota:* Nivel bajo= 9-21, nivel medio 22-33, nivel alto 34-45 puntos.

Como se puede apreciar en la tabla 8, la mayoría de los empleados (83,5 %) percibe un nivel alto en la dimensión de factores higiénicos, mientras que un porcentaje menor (11,3 %) lo considera en un nivel medio, y solo un 5,2 % en un nivel bajo. En este sentido, en la organización predomina una percepción positiva respecto a los factores higiénicos según los empleados. Esto sugiere que las condiciones laborales básicas, como el salario, las prestaciones y los recursos necesarios para el desempeño de las funciones, son consideradas adecuadas y satisfactorias por la mayoría del personal.

### 5.2.1.2. Análisis de la Dimensión Factores Motivacionales.

**Tabla 9**

*Respuestas a los ítems de la dimensión factores motivacionales*

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>
10. Estoy satisfecho con la relación que mantengo con mis compañeros de trabajo.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	23	23,7 %	58	59,8 %
11. Me siento conforme con la relación que tengo con los miembros de mi área de trabajo.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	17	17,5 %	64	66,0 %
12. Tengo suficientes oportunidades para mi superación profesional en esta empresa.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	25	25,8 %	56	57,7 %
13. Las capacitaciones profesionales que he recibido en la empresa son útiles para mi desarrollo.	0	0,0 %	5	5,2 %	11	11,3 %	21	21,6 %	60	61,9 %
14. Estoy satisfecho con mi trabajo en general.	0	0,0 %	5	5,2 %	11	11,3 %	29	29,9 %	52	53,6 %
15. Tengo la libertad necesaria para realizar mi trabajo de la manera que considero más adecuada.	0	0,0 %	6	6,2 %	10	10,3 %	23	23,7 %	58	59,8 %

Como se puede apreciar en la tabla 9, correspondiente a las respuestas de los ítems de la dimensión de factores motivacionales, la mayoría de los empleados respondió "muy de acuerdo" en todos los ítems, siendo el ítem 11, "me siento conforme con la relación que tengo con los miembros de mi área de trabajo", el de mayor porcentaje en esta categoría (66 %), y el ítem 13, "Las capacitaciones profesionales que he recibido en la empresa son útiles para mi desarrollo" el de menor porcentaje (61,9 %). En términos generales, los empleados muestran una percepción favorable hacia los factores motivacionales, tales como las relaciones interpersonales y las

oportunidades de desarrollo profesional, lo cual sugiere un entorno laboral positivo que promueve la satisfacción y crecimiento del personal.

**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión factores motivacionales*

Niveles	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
Bajo	5	5,2
Medio	11	11,3
Alto	81	83,5
Total	97	100,0

*Nota:* Nivel bajo= 06-14, nivel medio 15-22, nivel alto 23-30 puntos.

Como se puede apreciar en la tabla 10, la mayoría de los empleados (83,5 %) percibe un nivel alto en la dimensión de factores motivacionales, mientras que un 11,3 % la considera en un nivel medio, y solo un 5,2 % en un nivel bajo. En ese sentido, en la organización predomina una percepción positiva de los factores motivacionales, según los empleados. Esto indica que aspectos como las relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo y satisfacción general en el trabajo son bien valorados, sugiriendo que la empresa fomenta un ambiente motivador que contribuye al bienestar laboral.

### **5.2.2. Análisis de la Variable Compromiso Organizacional**

**Tabla 11**

*Nivel de la variable compromiso organizacional*

Niveles	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
Bajo	1	1,0
Medio	15	15,5
Alto	81	83,5
Total	97	100,0

Como se puede apreciar en la tabla 11, la mayoría de los empleados (83,5 %) percibe un nivel alto en la variable de compromiso organizacional, mientras que un 15,5 % lo considera en un nivel medio, y solo el 1 % en un nivel bajo. En ese sentido, en la organización predomina una percepción positiva del compromiso organizacional,



según la percepción de los empleados. Esto sugiere que una gran parte del personal se siente conectada y leal a la organización, lo cual refleja una cultura organizacional que fomenta la identificación y la lealtad entre los empleados, fortaleciendo su vínculo con la empresa.

### 5.2.2.1. Análisis de la Dimensión Compromiso Afectivo.

**Tabla 12**

*Respuestas a los ítems de la dimensión compromiso afectivo*

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización.	1	1,0 %	4	4,1 %	10	10,3 %	72	74,2 %	10	10,3 %
2. Realmente siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	1	1,0 %	4	4,1 %	8	8,2 %	72	74,2 %	12	12,4 %
3. Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.	2	2,1 %	6	6,2 %	6	6,2 %	69	71,1 %	14	14,4 %
4. Estoy emocionalmente apegado a esta organización.	2	2,1 %	6	6,2 %	4	4,1 %	72	74,2 %	13	13,4 %
5. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	0	0,0 %	5	5,2 %	7	7,2 %	73	75,3 %	12	12,4 %
6. Me siento como parte de la "familia" en mi organización.	1	1,0 %	8	8,2 %	3	3,1 %	75	77,3 %	10	10,3 %
7. Me siento "emocionalmente" ligado a esta organización.	2	2,1 %	6	6,2 %	5	5,2 %	70	72,2 %	14	14,4 %
8. Estoy muy identificado con la misión de esta organización.	2	2,1 %	5	5,2 %	2	2,1 %	86	88,7 %	2	2,1 %

Como se puede apreciar en la tabla 12, correspondiente a las respuestas de los ítems de la dimensión compromiso afectivo, los empleados en su mayoría respondieron la opción "de acuerdo" en todos los ítems, siendo el ítem 8 "estoy muy identificado con la misión de esta organización" el de mayor porcentaje en esta categoría (88,7 %),

seguido por el ítem 6 "me siento como parte de la 'familia' en mi organización" con un 77,3 %. En contraste, las respuestas en la categoría "muy de acuerdo" tienen una representación menor en todos los ítems, alcanzando el porcentaje más alto en el ítem 3 "siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización" con un 14,4 %. Preponderantemente, los empleados consideran que existe un nivel moderado de compromiso afectivo hacia la organización, lo cual refleja un vínculo emocional positivo y una percepción de pertenencia razonable, aunque con áreas de oportunidad para fortalecer el apego y la identificación emocional de los empleados con la organización.

**Tabla 13**

*Nivel de la dimensión compromiso afectivo*

Niveles	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
Bajo	5	5,2
Medio	11	11,3
Alto	81	83,5
Total	97	100,0

*Nota:* Nivel bajo= 08-19, nivel medio 20-29, nivel alto 30-40 puntos.

Como se puede apreciar en la tabla 13, la mayoría de los empleados (83,5 %) percibe un nivel alto en la dimensión de compromiso afectivo, mientras que un 11,3 % lo considera en un nivel medio, y un pequeño porcentaje (5,2 %) lo percibe en un nivel bajo. En este sentido, en la organización, predomina una percepción positiva de compromiso afectivo, según los empleados. Esto sugiere que una gran parte del personal, experimenta un vínculo emocional fuerte hacia la organización, lo cual podría reflejarse en un mayor sentido de pertenencia, lealtad y disposición para contribuir activamente al logro de los objetivos organizacionales.

### 5.2.2.2. Análisis de la Dimensión Compromiso de Continuidad.

**Tabla 14**

*Respuestas a los ítems de la dimensión compromiso de continuidad*

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>hi %</i>
1. Me preocuparía mucho perder los beneficios que tengo ahora si dejo esta organización.	2	2,1 %	5	5,2 %	4	4,1 %	78	80,4 %	8	8,2 %
2. Actualmente, permanecer en esta organización es una necesidad tanto como una opción.	1	1,0 %	3	3,1 %	4	4,1 %	82	84,5 %	7	7,2 %
3. Creo que no tengo muchas opciones laborales, por lo que es mejor quedarme en esta organización.	1	1,0 %	3	3,1 %	6	6,2 %	79	81,4 %	8	8,2 %
4. Si dejara esta organización ahora, sería muy difícil para mí encontrar un empleo con las mismas condiciones.	0	0,0 %	6	6,2 %	7	7,2 %	72	74,2 %	12	12,4 %
5. Siento que demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si dejo esta organización ahora.	3	3,1 %	4	4,1 %	2	2,1 %	80	82,5 %	8	8,2 %
6. No estaría dispuesto a renunciar a los beneficios que he adquirido si decidiera dejar esta organización.	2	2,1 %	3	3,1 %	6	6,2 %	77	79,4 %	9	9,3 %
7. Uno de los principales motivos por los que continúo trabajando para esta organización es que dejarla sería costoso.	1	1,0 %	2	2,1 %	4	4,1 %	70	72,2 %	20	20,6 %
8. Los costos de dejar esta organización son más altos de lo que pensaba.	0	0,0 %	2	2,1 %	9	9,3 %	79	81,4 %	7	7,2 %

Como se puede apreciar en la tabla 14, correspondiente a las respuestas de los ítems de la dimensión compromiso de continuidad, la mayoría de los empleados respondió la opción "de acuerdo" en varios ítems, destacándose el ítem 10 "actualmente, permanecer en esta organización es una necesidad tanto como una opción" con un 84,5 % y el ítem 13 "siento que demasiadas cosas en mi vida se verían

afectadas si dejas esta organización ahora" con un 82,5 %. En contraste, el ítem 15 presenta el mayor porcentaje de respuestas en "muy de acuerdo" (20,6 %). En general, los empleados consideran que existen costos asociados con dejar la organización, lo cual sugiere un compromiso de continuidad moderado.

**Tabla 15**

*Nivel de la dimensión compromiso de continuidad*

Niveles	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
Bajo	2	2,1
Medio	9	9,3
Alto	86	88,7
Total	97	100,0

*Nota:* Nivel bajo= 08-19, nivel medio 20-29, nivel alto 30-40 puntos.

Como se puede apreciar en la tabla 15, la mayoría de los empleados (88,7 %) percibe un nivel alto en la dimensión de compromiso de continuidad, mientras que un porcentaje menor (9,3 %), lo considera en un nivel medio, y solo un 2,1 %, lo percibe en un nivel bajo. En ese sentido, en la organización predomina una percepción alta de compromiso de continuidad, según los empleados. Esto indica que una gran parte del personal experimenta un sentido de permanencia basado en los beneficios y la estabilidad que la organización les ofrece, lo cual sugiere que existen incentivos suficientes que refuerzan el deseo de continuar en la empresa a largo plazo.

### 5.2.2.3. Análisis de la Dimensión Compromiso Normativo.

**Tabla 16**

*Respuestas a los ítems de la dimensión compromiso normativo*

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
17. Creo que las personas deben ser leales a su organización.	0	0,0 %	0	0,0 %	10	10,3 %	82	84,5 %	5	5,2 %
18. Siento que tengo una obligación moral de continuar trabajando en esta organización.	0	0,0 %	0	0,0 %	7	7,2 %	37	38,1 %	53	54,6 %
19. Creo que permanecer en esta organización es lo correcto.	0	0,0 %	0	0,0 %	7	7,2 %	47	48,5 %	43	44,3 %
20. No sería correcto dejar mi organización ahora.	0	0,0 %	1	1,0 %	4	4,1 %	50	51,5 %	42	43,3 %
21. Me siento en deuda con esta organización por todo lo que ha hecho por mí.	0	0,0 %	0	0,0 %	5	5,2 %	50	51,5 %	42	43,3 %
22. Esta organización merece mi lealtad.	0	0,0 %	0	0,0 %	5	5,2 %	45	46,4 %	47	48,5 %
23. Tengo una gran obligación de permanecer en esta organización.	0	0,0 %	1	1,0 %	6	6,2 %	45	46,4 %	45	46,4 %
24. No me sentiría bien si dejara esta organización ahora.	0	0,0 %	2	2,1 %	7	7,2 %	83	85,6 %	5	5,2 %

Como se puede apreciar en la tabla 16, correspondiente a las respuestas de los ítems de la dimensión compromiso normativo, los empleados en su mayoría seleccionaron la opción "de acuerdo" en varios ítems, destacándose el ítem 8 "no me sentiría bien si dejara esta organización ahora" con un 85,6 % y el ítem 1 "creo que las personas deben ser leales a su organización" con un 84,5 %. En contraste, el ítem 1 presenta el mayor porcentaje de respuestas en "ni de acuerdo ni en desacuerdo"

(10,3 %). En general, los empleados manifiestan un fuerte sentido de lealtad y obligación moral hacia la organización, lo cual refleja un compromiso normativo elevado. Esto sugiere que los empleados perciben una responsabilidad ética para permanecer en la organización, lo que puede traducirse en una disposición favorable para contribuir y alinearse con los objetivos organizacionales.

**Tabla 17**

*Nivel de la dimensión compromiso normativo*

Niveles	<i>fi</i>	<i>hi %</i>
Medio	7	7,2
Alto	90	92,8
Total	97	100,0

*Nota:* Nivel bajo= 08-19, nivel medio 20-29, nivel alto 30-40 puntos.

Como se puede apreciar en la tabla 17, correspondiente al nivel de la dimensión compromiso normativo, la mayoría de los empleados (92,8 %) percibe un nivel alto en esta dimensión, mientras que un 7,2 % la considera en un nivel medio y ningún empleado reporta un nivel bajo. En ese sentido, en la organización predomina una percepción elevada de compromiso normativo, según los empleados. Esto sugiere que existe un fuerte sentido de lealtad y obligación moral hacia la organización, lo cual impulsa a los empleados a permanecer en la empresa y refuerza una cultura organizacional de compromiso ético y responsabilidad con los objetivos y valores organizacionales.

### 5.2.3. *Contrastación de Resultados*

#### 5.2.3.1. Pruebas de Normalidad

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad*

Hipótesis nula	valor $p > 0,05$	Los datos siguen una distribución normal
Hipótesis alternativa	Valor $p < 0,05$	Los datos no siguen una distribución normal

Según la regla de decisión para definir si los datos tienen una distribución normal, su p valor o nivel de significancia debe ser mayor a 0,05; y en el caso que los datos tenga una distribución no normal, el p valor o nivel de significancia, debe ser menor o igual a 0,05.

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad para las variables*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
satisfacción laboral	0,286	97	0,000	0,718	97	0,000
Factores Higiénicos	0,231	97	0,000	0,735	97	0,000
Factores Motivacionales	0,219	97	0,000	0,759	97	0,000
compromiso organizacional	0,325	97	0,000	0,748	97	0,000
compromiso afectivo	0,400	97	0,000	0,724	97	0,000
compromiso de continuidad	0,381	97	0,000	0,666	97	0,000
Compromiso Normativo	0,177	97	0,000	0,829	97	0,000

Dado que el total de encuestados resulta mayor a 50, se va a tomar en cuenta los valores resultantes de la prueba Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 19 muestra los p-valores menores a 0,05 de las variables y sus dimensiones en estudio, lo que significa, que no provienen de una distribución normal, por tal razón se va a utilizar el estadístico no paramétrico de Rho Spearman para la contrastación de las hipótesis.

#### **5.2.4. Prueba de Hipótesis General**

##### **Hipótesis general.**

La relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.

##### **Hipótesis Estadísticas**

H<sub>0</sub>: No se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

H<sub>1</sub>: Se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

**Tabla 20**

*Correlación de Rho Spearman entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores*

n=97	compromiso organizacional	
	<i>r</i>	<i>p-valor</i>
satisfacción laboral	0,794**	0,000

Como se aprecia en la tabla 20, de acuerdo con el p-valor ( $0,000 < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, siendo significativa, de tipo positiva (directa) y muy fuerte, con un valor de r Spearman de  $0,794^{**}$ . Esto significa que, a mayor satisfacción laboral, se incrementa también el compromiso organizacional de los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., Pichanaqui.

### **Conclusión**

Al 95 % de confianza estadística, se acepta que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., Pichanaqui, con lo cual se acepta la hipótesis general de investigación. La correlación positiva y muy fuerte encontrada ( $r \text{ Spearman} = 0,794^{**}$ ) indica que, a mayor satisfacción laboral, se incrementa también el compromiso organizacional de los empleados en la empresa.

#### **5.2.4.1. Prueba de la Primera Hipótesis Específica.**

##### **Hipótesis de investigación**

La relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.

##### **Hipótesis estadística**

$H_0$ : No se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso afectivo.



H<sub>1</sub>: Se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso afectivo.

**Tabla 21**

*Correlación de Rho Spearman entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores*

n=97	compromiso afectivo	
	<i>r</i>	<i>p-valor</i>
satisfacción laboral	0,718**	0,000

Como se aprecia en la tabla 21, de acuerdo con el p-valor (0,000) < 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, existe una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores, siendo significativa, de tipo positiva (directa) y considerable con un valor de *r* Spearman = 0, 718\*\*. Esto significa que, a mayor satisfacción laboral, se incrementa el compromiso afectivo de los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., lo cual respalda la hipótesis específica planteada.

### **Conclusión**

Al 95 % de confianza estadística, se acepta que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., con lo cual se acepta la primera hipótesis específica de investigación.

#### **5.2.4.2. Prueba de la Segunda hipótesis Específica.**

##### **Hipótesis de investigación**

La relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.

##### **Hipótesis estadística**

H<sub>0</sub>: No se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad.

H<sub>1</sub>: Se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad.

**Tabla 22**

*Correlación de Rho Spearman entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores*

n=97	compromiso de continuidad	
	<i>r</i>	<i>p-valor</i>
satisfacción laboral	0,718**	0,000

Como se aprecia en la tabla 22, de acuerdo con el p-valor ( $0,000 < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, existe una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores, siendo significativa, de tipo positiva (directa) y considerable, con un valor de  $r$  Spearman =  $0,718^{**}$ . Esto significa que una mayor satisfacción laboral se asocia con un incremento en el compromiso de continuidad de los empleados de Elisur Organic S. A. C.

### **Conclusión**

Al 95 % de confianza estadística, se acepta que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., con lo cual se acepta la segunda hipótesis específica de investigación.

#### **5.2.4.3. Prueba de la Tercera Hipótesis Específica.**

##### **Hipótesis de investigación**

La relación entre satisfacción laboral y el Compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.

##### **Hipótesis estadística**

$H_0$ : No se relacionan la satisfacción laboral y el Compromiso Normativo.

$H_1$ : Se relacionan la satisfacción laboral y el Compromiso Normativo.

**Tabla 23**

*Correlación Pearson entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores*

n=97	Compromiso Normativo	
	<i>r</i>	<i>p-valor</i>
satisfacción laboral	0,732**	0,000

Como se aprecia en la tabla 23, de acuerdo con el p-valor ( $0,000 < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, existe una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo de los trabajadores, siendo significativa, de tipo positiva (directa) y considerable, con un valor de  $r$  Spearman =  $0,732^{**}$ . Esto significa que una mayor satisfacción laboral se asocia con un incremento en el compromiso normativo de los empleados de Elisur Organic S. A. C.

### **Conclusión**

Al 95 % de confianza estadística, se acepta que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., con lo cual se acepta la tercera hipótesis específica de investigación.

### **5.3. Discusión de resultados**

En relación con el objetivo general, se obtuvo un p-valor de  $0,000$ , inferior al nivel de significancia de  $0,05$ , lo que permitió rechazar la hipótesis nula y determinar, con un nivel de confianza del 95 %, la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Elisur Organic S. A. C. La correlación observada es muy fuerte y positiva ( $Rho$  de Spearman =  $0,794^{**}$ ), indicando que, a mayor satisfacción laboral, mayor es el compromiso organizacional de los trabajadores. Esto sugiere que los empleados satisfechos con su trabajo y condiciones laborales tienden a desarrollar un mayor

sentido de lealtad, identificación y compromiso hacia la organización. Este hallazgo es consistente con estudios previos, como el de Aziz et al. (2021), quienes evidenciaron una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados universitarios, señalando que el compromiso afectivo se asocia positivamente con la satisfacción laboral global. De manera similar, Estrada y Gallegos (2021), reportaron una correlación directa y significativa entre ambas variables en docentes de la Amazonía peruana. Estos estudios respaldan la idea de que la satisfacción laboral es un factor precursor fundamental para el compromiso organizacional. Con estos resultados, se reafirma la importancia de que Elisur Organic S. A. C. oriente sus esfuerzos en mejorar los niveles de satisfacción laboral de sus empleados, tanto en términos de factores higiénicos como motivacionales, para fortalecer el compromiso organizacional, mejorar el desempeño, reducir la rotación y fomentar una cultura organizacional sólida.

En relación con el objetivo específico 1, se obtuvo un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar, con un nivel de confianza del 95 %, que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo. La correlación hallada es alta y positiva (Rho de Spearman = 0,718\*\*), lo que indica que, a mayor satisfacción laboral de los empleados, mayor es su compromiso afectivo hacia la organización. En otras palabras, los trabajadores satisfechos desarrollan un vínculo emocional más sólido con la empresa, sienten que los problemas de la organización también son sus problemas y se identifican profundamente con sus objetivos y valores. Este resultado está en línea con lo planteado por Meyer y Allen (1997), quienes sostienen que la satisfacción laboral es clave para fomentar un compromiso afectivo sólido. Además, estudios como el de Cherian (2018), también encontraron una relación significativa entre la satisfacción

laboral y el compromiso afectivo en el sector de enfermería, destacando que mayores niveles de satisfacción promueven un compromiso emocional más profundo con la organización. Por lo tanto, es fundamental que Elisur Organic S. A. C., siga promoviendo prácticas que incrementen la satisfacción laboral, enfocándose en mejorar las relaciones interpersonales, ofrecer oportunidades de desarrollo y asegurar condiciones laborales favorables, con el propósito de fortalecer el compromiso afectivo de sus empleados.

En cuanto al objetivo específico 2, se obtuvo un p-valor de 0,000, menor al nivel de significancia de 0,05, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar, con un nivel de confianza del 95 %, que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad. La correlación obtenida es alta y positiva (Rho de Spearman = 0,718\*\*), indica que, a mayor satisfacción laboral, los empleados perciben mayores costos asociados a dejar la organización, aumentando así su intención de permanecer en ella. Este hallazgo es consistente con la teoría de vinculación de Becker (1960), que sugiere que los empleados evalúan los costos y beneficios de seguir o dejar una organización. Cuando están satisfechos, perciben que abandonar la empresa implicaría la pérdida de beneficios significativos, lo que incrementa su compromiso de continuidad. Asimismo, Hedayat et al. (2018), encontraron una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad en docentes universitarios, destacando que la satisfacción laboral predice significativamente la intención de permanecer en la organización. Para Elisur Organic S. A. C., este resultado sugiere que mejorar la satisfacción laboral no solo refuerza el compromiso afectivo, sino que también reduce la rotación de personal al fortalecer el compromiso de continuidad. Es crucial que la empresa mantenga y mejore las condiciones laborales, beneficios y oportunidades que aumentan el valor percibido de la permanencia para sus empleados.

En relación con el objetivo específico 3, se obtuvo un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar, con un nivel de confianza del 95 %, la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo. La correlación observada es alta y positiva ( $r$  de Pearson = 0,732\*\*), lo que indica que, a mayor satisfacción laboral, mayor es el sentido de obligación moral que los empleados sienten hacia la organización. Este resultado concuerda con la teoría del intercambio social de Blau (1964), la cual propone que, cuando los empleados perciben que la organización satisface sus necesidades y expectativas, desarrollan un sentido de reciprocidad que fortalece su obligación moral de corresponder, aumentando así el Compromiso Normativo. De manera similar, Saravia y Grandez (2019), encontraron una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso normativo, señalando que los empleados satisfechos se sienten más comprometidos por lealtad y una obligación moral hacia la organización. Estos hallazgos sugieren que Elisur Organic S. A. C. debe seguir promoviendo prácticas justas, brindar apoyo y reconocer el desempeño de sus empleados, con el fin de fortalecer el compromiso normativo y fomentar una cultura de lealtad y responsabilidad compartida.

En resumen, los resultados de este estudio demuestran que en Elisur Organic S. A. C., existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y las tres dimensiones del compromiso organizacional: afectivo, de continuidad y normativo. Estos hallazgos, alineados con la literatura existente, destacan la importancia de la satisfacción laboral como un factor fundamental para fortalecer el compromiso de los empleados. Para la empresa, invertir en mejorar la satisfacción laboral en aspectos tanto higiénicos como motivacionales no solo incrementará el bienestar de los empleados, sino que también fortalecerá su compromiso con la organización. Esto traerá beneficios

como una mayor retención de talento, mejor desempeño, reducción de costos de rotación y una cultura organizacional más cohesionada y sólida. Es esencial que Elisur Organic S. A. C. continúe evaluando y ajustando sus políticas y prácticas laborales, centrándose en aspectos clave como una remuneración justa, condiciones laborales óptimas, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento del desempeño y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. De esta forma, podrá mantener y mejorar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional observados en este estudio, asegurando la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la empresa.

## Conclusiones

1. Se determinó que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de Elisur Organic S. A. C., el análisis estadístico arrojó un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un nivel de confianza del 95 %. La correlación observada es muy fuerte y positiva (Rho de Spearman = 0,794\*\*), lo que indica que, a mayor satisfacción laboral, mayor es el compromiso organizacional de los empleados. Esto implica que los trabajadores satisfechos con su ambiente laboral, condiciones de trabajo y factores higiénicos y motivacionales desarrollan un mayor sentido de lealtad, identificación y compromiso hacia la organización. Este hallazgo es coherente con estudios previos, como los de Aziz et al. (2021) y Estrada y Gallegos (2021), quienes también encontraron una relación significativa y positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Estos resultados respaldan la premisa de que la satisfacción laboral es un precursor clave del compromiso organizacional.
2. Se estableció que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores. El análisis arrojó un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95 %. La correlación observada es alta y positiva (Rho de Spearman = 0,718\*\*), indicando que una mayor satisfacción laboral se asocia con un incremento en el compromiso afectivo. Así, los empleados satisfechos tienden a desarrollar un vínculo emocional más sólido con la empresa, identificándose con sus objetivos y asumiendo los problemas de la organización como propios. Este hallazgo coincide con lo planteado por Meyer y Allen (1997), quienes sostienen que la satisfacción laboral es esencial para desarrollar un



compromiso afectivo fuerte. De igual forma, estudios como el de Cherian (2018), respaldan esta relación, demostrando que niveles elevados de satisfacción conducen a un compromiso emocional más sólido con la organización.

3. Se determinó que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad. El p-valor obtenido fue de 0,000, menor al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95 %. La correlación hallada es alta y positiva (Rho de Spearman = 0,718\*\*), indicando que los empleados satisfechos perciben mayores costos asociados a dejar la organización, lo que incrementa su intención de permanecer en ella. Este hallazgo es coherente con la teoría de vinculación de Becker (1960), que sugiere que los empleados evalúan los costos y beneficios de continuar o abandonar una organización. Estudios como el de Hedayat et al. (2018), también encontraron una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad, destacando que la satisfacción laboral influye significativamente en la intención de los empleados de permanecer en la empresa.
4. Se determinó que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo. El análisis arrojó un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95 %. La correlación es alta y positiva (R de Pearson = 0,732\*\*), indicando que una mayor satisfacción laboral se asocia con un incremento en el sentido de obligación moral hacia la organización. Este hallazgo es consistente con la teoría del intercambio social de Blau (1964), que plantea que cuando los empleados perciben que la organización satisface sus necesidades y expectativas, desarrollan un sentido de reciprocidad y sienten una obligación moral de corresponder. Investigaciones como la de Grandez y Saravia (2019), también

hallaron una relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso normativo, resaltando que los empleados satisfechos, se sienten más comprometidos por lealtad y responsabilidad hacia la organización.

## Recomendaciones

1. Respecto a la primera conclusión, que demuestra la relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se recomienda que Elisur Organic S. A. C., implemente revisiones salariales semestrales mediante un comité de compensación, conformado por representantes de Recursos Humanos y de la gerencia, quienes analizarán comparaciones salariales del mercado local para ajustar los sueldos en función del desempeño y antigüedad. Además, se sugiere establecer un programa de bonos trimestrales de desempeño con objetivos específicos para cada empleado, revisados periódicamente, y añadir seguros de salud privados que incluyan beneficios concretos, como cobertura de consultas médicas y descuentos en farmacias. Estos incentivos deben comunicarse a través de una plataforma digital interna y en reuniones informativas para asegurar que todos los trabajadores comprendan cómo acceder a ellos, mejorando así los factores higiénicos de la satisfacción laboral, influyendo positivamente en el compromiso organizacional.
2. Respecto a la segunda conclusión, que corresponde al objetivo específico 1, que demuestra la relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo, se propone que Elisur Organic S. A. C. desarrolle un calendario anual de eventos de integración, tales como reuniones trimestrales que incluyan dinámicas de trabajo en equipo y espacios para compartir con directivos y compañeros en un ambiente relajado. También se recomienda crear un plan de capacitación anual que permita a los empleados elegir cursos técnicos y de habilidades interpersonales alineados a su rol, con evaluaciones post-capacitación para medir el impacto en su desempeño y satisfacción laboral. Estas capacitaciones se realizarán de manera presencial o en línea y estarán coordinadas por un responsable de desarrollo

profesional, quien gestionará la logística y el seguimiento, reforzando así el compromiso afectivo.

3. En cuanto a la tercera conclusión, vinculada al objetivo específico 2 que demuestre una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad, se recomienda implementar un sistema de incentivos de permanencia que otorgue bonos por años de servicio al cumplir 5, 10 y 15 años, con días adicionales de vacaciones y una ceremonia anual de reconocimiento. Además, se sugiere establecer un programa de mentoría en el que empleados con más de 10 años en la empresa sean mentores de los nuevos durante sus primeros seis meses, ofreciendo orientación y apoyo práctico; este programa será administrado por Recursos Humanos y revisado trimestralmente, fortaleciendo así el compromiso de continuidad.
4. En relación con la cuarta conclusión, asociada al objetivo específico 3 que demuestra la relación entre satisfacción laboral y Compromiso Normativo, se recomienda que Elisur Organic S. A. C., implemente campañas de responsabilidad social empresarial (RSE) invitando a los empleados a participar en actividades como jornadas de limpieza en la comunidad, donaciones de ropa o víveres, y talleres educativos en colegios. Para fomentar el compromiso normativo, se sugiere desarrollar una plataforma interna donde se compartan los resultados de estas actividades de RSE, con publicaciones mensuales que destaquen la participación de los empleados. Además, Recursos Humanos podría organizar un comité de empleados voluntarios para planificar estas actividades, fortaleciendo así el sentido de responsabilidad compartida.

### Referencias Bibliográficas

- Adams, J. (1965). Inequidad en el intercambio social. En L. Berkowitz (Ed.), *Avances en psicología social experimental* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.
- Adekola, B. (2012). El impacto del compromiso organizacional en la satisfacción laboral: Un estudio de empleados en universidades nigerianas. *Revista Internacional de Estudios de Recursos Humanos*, 2, 17 pág. <https://acortar.link/KECiS2>
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). La medición y antecedentes del compromiso afectivo, de continuidad y normativo en la organización. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N., & Meyer, J. (1997). *Compromiso en el lugar de trabajo: Teoría, investigación y aplicación*. Sage Publications.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración* (3ª ed.). Episteme. Recuperado el 27 de abril de 2022 de <https://acortar.link/M8r1MU>
- Aziz, H., Othman, B., Gardi, B., Ahmed, S., Sabir, B., Ismael, N., Hamza, P., Sorguli, S., Ali, B., & Anwar, G. (2021). The relationship between employee engagement and job satisfaction. *Journal of Humanities and Education Development*, 3(3), 54-66.
- Balliache, D. (2022). *Guía: Unidad I, el problema y su delimitación*. Recuperado de <https://acortar.link/DsmHCp>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Pearson Educación.
- Bernales Mendoza, M., Farfán Pimentel, J., Concha Bendezú, C., Morales, J., & Farfán, D. (2022). Gestión organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Corte de Justicia de Lima, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2555-2573. [https://doi.org/10,37811/cl\\_rcm.v6i5.3266](https://doi.org/10,37811/cl_rcm.v6i5.3266)
- Becker, H. (1960). Notas sobre el concepto de compromiso. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40,
- Blau, P. (1964). *Intercambio y poder en la vida social*. Wiley.

- Byrne, Z. (2015). *Understanding employee engagement: Theory, research, and practice*. Routledge Taylor & Francis Group. Recuperado el 17 de mayo de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IH09BAAAQBAJ>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana (Tesis de bachiller en Administración con mención en Dirección de Empresas, Universidad ESAN)*. Universidad ESAN, Lima. Recuperado el 11 de mayo de 2022 de <https://acortar.link/2VjP60>
- Carrasco, S. (2012). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos. Recuperado de <https://acortar.link/Bi1se9>
- Celina, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580,
- Cherian, S., Alkhatib, J., & Aggarwal, M. (2018). Relationship between organizational commitment and job satisfaction of nurses in Dubai hospital. *Journal of Advances in Social Science and Humanities*, 4, 36373–36400,
- Chiang, M., Salazar, C., & Martin, M. (2011, enero). Clima organizacional y satisfacción: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 5-16.
- Ćulibrk, J., Delić, M., & Mitrović, S. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in Psychology*. Recuperado el 15 de abril de 2022 de <https://acortar.link/oXUBXJ>
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Motivación intrínseca y autodeterminación en el comportamiento humano*. Plenum.
- Davis, F. (1989). Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y aceptación del usuario de la tecnología de la información. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340,
- Diario La República. (2020, 24 de enero). Recuperado de <https://acortar.link/HgQhxo>
- Dipp, A., & Tena, J. (2010, 29 de junio). satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de postgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 120, Recuperado de <https://acortar.link/ZkQiG>

- Estrada, E., & Gallegos, N. (2021). satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista Educação & Formação*, 6(1). <https://doi.org/10,25053/redufor.v6i1.3854>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo (primera edición ed.). Huancayo, Perú. Obtenido de <https://acortar.link/fSzSD>
- Gangai, K., & Agrawal, R. (2015). Job satisfaction and organizational commitment: Is it important for employee performance? *International Journal of Management and Business Research*, 5(4), 269–278.
- García, I. (2018). compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018 (Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20,500,12692/14196>
- Gerstner, C., & Day, D. (1997). Revisión meta-analítica de la teoría del intercambio líder-miembro: correlatos y problemas de construcción. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 827-844.
- Graen, G., & Uhl, M. (1995). Enfoque basado en la relación para el liderazgo: desarrollo de la teoría del intercambio líder-miembro (LMX) durante 25 años: aplicando una perspectiva multi-nivel y multi-dominio. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247.
- Grandez, L., & Saravia, J. (2022). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 9(1). <https://acortar.link/ild0gL>
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed., p. 104). México: McGraw-Hill Education. Recuperado de <https://acortar.link/4hqOE>
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). Motivación a través del diseño del trabajo: Prueba de una teoría. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hernández, R., & Fernández-Collado, C. (2012). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. Recuperado de <https://acortar.link/28jsp4>

- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education. Recuperado de <https://acortar.link/oirh6o>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar* (2ª ed.). Wiley.
- Hedayat, A., Sogolitappeh, F., Shakeri, R., Abasifard, M., & Khaledian, M. (2018). Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 81. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3195134>
- Huazo, E. (2020). *Satisfacción y compromiso organizacional en personal de la división policial Lima Norte – 2019* (Tesis de título profesional). Universidad Federico Villareal. <https://hdl.handle.net/20,500,13084/4708>
- Idris, M., Dollard, M., & Winefield, A. (2011). Estresores laborales en el sector privado de Malasia: el papel del compromiso organizacional como mediador. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 259-267.
- Idris, A., Adi, K. R., & Soetjipto, B. E. (2020). The mediating role of job satisfaction on compensation, work environment, and employee performance: Evidence from Indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 735-750, Recuperado el 15 de abril de 2022 de <https://acortar.link/3dm1md>
- Inga, J. (2024). *compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 región Lima* (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ismail, H. (2020). The impact of dimensions of social responsibility on organizational commitment: An empirical study in the telecommunication sector in Syria. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 126-143. Recuperado el 11 de mayo de 2022 de <https://acortar.link/lmUwit>
- Jaros, S. (2007). *Meyer and Allen model of organizational commitment: Measurement issues*. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, 6(4), 7-25.



- Karasek, R. (1979). Demandas laborales, latitud de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kelly, J. (2015). *The relationship between organisational commitment and job satisfaction of commissioned officers within an arm of the South African National Defence Force* (Tesis de maestría en Administración Industrial). Universidad de Western Cape, Sudáfrica.
- Lizote, S., Verdinelli, & Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: A study with municipal civil servants. *Brazilian Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1590/0034-7612156382>
- Loan, L. (2020). The influence of the organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10, 3308-3312. Recuperado el 15 de abril de 2022 de <https://scihub.se/10,5267/j.msl.2020,6.007>
- Locke, E. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En M. Dunnette (Ed.), *Manual de psicología industrial y organizacional* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Macedo, H. (2019). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Arequipa 2017 y 2018. (Tesis de maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos). Universidad Católica de Santa María, Escuela de Postgrado, Arequipa, Perú.
- Maslow, A. (1943). Una teoría de la motivación humana. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). *Commitment in the workplace: Toward a general model*. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326. <https://acortar.link/gSLXmJ>
- Mintzberg, H. (1973). *La naturaleza del trabajo gerencial*. Harper & Row.

- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). La medición del compromiso organizacional. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Vínculos empleado-organización: La psicología del compromiso, el ausentismo y la rotación*. Academic Press.
- Natarajan, C. (2011). Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 2(1), 118–123. Recuperado de <https://acortar.link/2AEvX1>
- Ngirande, H. (2021). Occupational stress, uncertainty and organisational commitment in higher. *SA Journal of Human Resource Management*, 19, 1-11. Recuperado el 15 de abril de 2022 de <https://acortar.link/8uhYXD>
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. (2013). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis (4ª ed.). Ediciones de la U. Recuperado el 5 de junio de 2022 de <https://acortar.link/f7sHOU>
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. Recuperado el 28 de abril de 2022 de <https://acortar.link/zjilvS>
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). compromiso organizacional y apego psicológico: efectos del cumplimiento, identificación e internalización en el comportamiento prosocial. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- López, A. (2017). *Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo* (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo). Universidad de Carabobo.
- Lozada, J. A., & Pérez, J. P. (2018). satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Organización de Empresas). Universidad Técnica de Ambato. <https://acortar.link/v3YzeY>
- Peña, R. (2012). *Planteamiento del problema cuantitativo* (p. 6). Recuperado de <https://acortar.link/w8tN0v>

- Pintado, M., & Reyes, C. (2020). satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - FACEAC, UNPRG; Lambayeque, 2017-2018. *Horizonte Empresarial*, 7(1), 15-29.
- Randstad Workmonitor Q3. (2018, 20 de septiembre). Recuperado de <https://acortar.link/1ral0v>
- Real Academia Española. (2022). *Perteneciente o relativo al territorio*. En *Diccionario de la lengua española* (23.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión. <https://hdl.handle.net/10644/6348>
- Saenz, E. (2022). *compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad bancaria - agencia San Felipe* (Tesis de licenciatura en Administración). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Spector, P. (1997). *satisfacción laboral: Aplicación, evaluación, causas y consecuencias*. Sage Publications.
- Solinger, O., van Olffen, W., Roe, R., & Hofmans, J. (2008). *Beyond the three-component model of organizational commitment*. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 70–83. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.70>
- Souza, M., & Otroock, L. (2013). *La formulación de objetivos en los proyectos de investigación científica*. Recuperado de <https://acortar.link/vYcoZM>
- Taboada, M., & Fernández, C. (2001). *Gestión del capital humano*. McGraw-Hill.
- Terrones, A. (2021). *compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S. A. C. – Agencia Chachapoyas, 2016*. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(3), 56–61. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20192.626>
- Van der Zee, D. (2009). *Organizational commitment and job satisfaction: A quantitative study at the Durban office of the Department of Labour* (Tesis de

maestría en Ciencias Sociales, Psicología). Universidad de KwaZulu-Natal, Durban, Sudáfrica. <http://hdl.handle.net/10413/395>

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Oxford, England: Wiley.

Wiener, Y. (1982). Compromiso en las organizaciones: una perspectiva normativa. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.

## **Apéndice**

## Apéndice A. Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. durante el periodo 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. durante el periodo 2021	La relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.	X: satisfacción laboral	X1: Factores Higiénicos	<b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo  <b>Método de investigación</b> Hipotético – Deductivo
<b>Problema específico 1</b>	<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Hipótesis específico 1</b>		X2: Factores Motivacionales	
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021	La relación entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.	Y: compromiso organizacional	Y1: compromiso afectivo	<b>Tipo de investigación</b> Básico <b>Nivel de investigación</b> Relacional  <b>Diseño</b> No experimental Corte: Transversal <b>Población:</b> 128 <b>Muestra:</b> 97 Muestreo por juicio
<b>Problema específico 2</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Hipótesis específico 2</b>		Y2: compromiso de continuidad	
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021.	La relación entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.			
<b>Problema Específico 3</b>	<b>Objetivo Específico 3</b>	<b>Hipótesis Específico 3</b>		Y3: Compromiso Normativo	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> Observación y Encuestas,  <b>Técnicas Estadísticas de Análisis y Procesamiento de Datos</b> Rho de Spearman
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el Compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y el Compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021.	La relación entre satisfacción laboral y el Compromiso Normativo de los trabajadores de la empresa Elisur Organic S. A. C. en el año 2021, es significativa.			

## Apéndice B. Instrumentos de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Adaptado de Alvarez et al. (2023)

**I. Instrucciones:** Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1= Totalmente en desacuerdo    2= En desacuerdo    3= Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

4= De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

SATISFACCIÓN LABORAL					
<b>I. FACTORES HIGIÉNICOS</b>					<b>Calificación</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Me siento satisfecho con la carga de trabajo que tengo.					
2. Estoy conforme con el salario que recibo por mi trabajo.					
3. Las prestaciones adicionales que recibo son suficientes para mí.					
4. El trato que recibo de los administradores de mi empresa es adecuado.					
5. Mi jefe presta suficiente atención a mis necesidades personales.					
6. Estoy conforme con el tipo de jubilación que recibiré en esta empresa.					
7. Tengo acceso fácil a los recursos tecnológicos necesarios para realizar mi trabajo.					
8. Me siento satisfecho con las actividades recreativas organizadas por la empresa.					
9. El trato que recibo de mi jefe inmediato es adecuado.					
<b>II. FACTOR DE MOTIVACIÓN</b>					<b>Calificación</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. Estoy satisfecho con la relación que mantengo con mis compañeros de trabajo.					
11. Me siento conforme con la relación que tengo con los miembros de mi área de trabajo.					
12. Tengo suficientes oportunidades para mi superación profesional en esta empresa.					
13. Las capacitaciones profesionales que he recibido en la empresa son útiles para mi desarrollo.					
14. Estoy satisfecho con mi trabajo en general.					
15. Tengo la libertad necesaria para realizar mi trabajo de la manera que considero más adecuada.					

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE ALLEN Y MEYER (1991)

**I. Instrucciones:** Marque con un aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

**1= Totalmente en desacuerdo    2= En desacuerdo    3= Ni en acuerdo, ni en desacuerdo**

**4= De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
I. COMPROMISO AFECTIVO	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización.					
2. Realmente siento que los problemas de esta organización son mis problemas.					
3. Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.					
4. Estoy emocionalmente apegado a esta organización.					
5. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
6. Me siento como parte de la "familia" en mi organización.					
7. Me siento "emocionalmente" ligado a esta organización.					
8. Estoy muy identificado con la misión de esta organización.					
II. COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Calificación				
	1	2	3	4	5
9. Me preocuparía mucho perder los beneficios que tengo ahora si dejo esta organización.					
10. Actualmente, permanecer en esta organización es una necesidad tanto como una opción.					
11. Creo que no tengo muchas opciones laborales, por lo que es mejor quedarme en esta organización.					
12. Si dejara esta organización ahora, sería muy difícil para mí encontrar un empleo con las mismas condiciones.					
13. Siento que demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si dejo esta organización ahora.					
14. No estaría dispuesto a renunciar a los beneficios que he adquirido si decidiera dejar esta organización.					
15. Uno de los principales motivos por los que continúo trabajando para esta organización es que dejarla sería costoso.					
16. Los costos de dejar esta organización son más altos de lo que pensaba.					
III. COMPROMISO NORMATIVO	Calificación				
	1	2	3	4	5
17. Creo que las personas deben ser leales a su organización.					
18. Siento que tengo una obligación moral de continuar trabajando en esta organización.					
19. Creo que permanecer en esta organización es lo correcto.					
20. No sería correcto dejar mi organización ahora.					
21. Me siento en deuda con esta organización por todo lo que ha hecho por mí.					
22. Esta organización merece mi lealtad.					
23. Tengo una gran obligación de permanecer en esta organización.					
24. No me sentiría bien si dejara esta organización ahora.					



## Apéndice C. Validación de Instrumentos

### ANEXO 08: FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

<b>Nombre del instrumento:</b>	<b>CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>
<b>Título de la investigación:</b>	“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELISUR ORGANIC S.A.C., PICHANAQUI - 2021”
<b>Autor(es) del instrumento:</b>	Bach. Tacza Ladera Stven
<b>Nombre del juez/experto:</b>	ASALIA ELIZABETH CASTILLO GALVAN
<b>Teléfono:</b>	938228832
<b>Correo electrónico:</b>	salibeth.226@gmail.com
<b>Área de acción laboral:</b>	Oficina de Recursos Humanos
<b>Título Profesional:</b>	Licenciada en Administración
<b>Grado Académico:</b>	Maestra en Gestión Pública
<b>Dirección Domiciliaria:</b>	AV Daniel Alcides Carrión N° 1275 - HYO

**INDICACIONES:** Se le solicita que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

CRITERIO DE VALIDEZ	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIAS
	SI	NO	
<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje claro y apropiado La terminología utilizada en las preguntas es clara y comprensible.	X		
<b>Objetividad</b> Esta expresado en conductas observables. Las preguntas pueden conducir a la consecución de objetivos.	X		
<b>Pertinencia</b> Adecuado al avance de la ciencia administrativas. Muestra el grado de procesos de los metas de la investigación.	X		
<b>Organización</b> Existe una organización lógica Esta herramienta abarca toda la pregunta de investigación.	X		
<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en calidad y cantidad Las preguntas son medibles directamente.	X		
<b>Adecuación</b> Apropiado para valorar el constructor o variable a medir. Los Instrumentos son apropiados para recolección de datos	X		
<b>Consistencia</b> Basado en aspectos teóricos científicos Te permite medir el grado de coherencia y conexión lógica	X		
<b>Coherencia</b> Existe coherencia entre las definiciones, dimensiones e indicadores. La investigación abarca las dimensiones y variables.	X		

**Total:**

Cada Si equivale a 2 puntos y cada NO es = 0 puntos.

[A] = De 18 a 20: Válido, aplicar

[B] = De 14 a 16: Válido, mejorar

[C] = De 10 a 12: No válido, modificar

[D] = De 06 a 08: No válido, reformular

Opinión de Aplicabilidad: *A*

*VALIDO, APLICAR*

Firma del Experto



MG. ANA L. CASTILLO GALVEZ

## ANEXO 07: FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

<b>Nombre del instrumento:</b>	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
<b>Título de la investigación:</b>	"RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELISUR ORGANIC S.A.C., PICHANAQUI - 2021"
<b>Autor(es) del instrumento:</b>	Bach. Tacza Ladera Stven
<b>Nombre del juez/experto:</b>	ASALIA ELIZABETH CASTILLO GALVAN
<b>Teléfono:</b>	938228832
<b>Correo electrónico:</b>	galibeth.226@gmail.com
<b>Área de acción laboral:</b>	Oficina de Recursos Humanos
<b>Título Profesional:</b>	Licenciada en Administración
<b>Grado Académico:</b>	Maestra en Gestión Pública
<b>Dirección Domiciliaria:</b>	AV. Daniel A. Carrion N° 1275 - H40

**INDICACIONES:** Se le solicita que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

CRITERIO DE VALIDEZ	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIAS
	SI	NO	
<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje claro y apropiado La terminología utilizada en las preguntas es clara y comprensible.	X		
<b>Objetividad</b> Esta expresado en conductas observables. Las preguntas pueden conducir a la consecución de objetivos.	X		
<b>Pertinencia</b> Adecuado al avance de la ciencia administrativas. Muestra el grado de procesos de los metas de la investigación.	X		
<b>Organización</b> Existe una organización lógica Esta herramienta abarca toda la pregunta de investigación.	X		
<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en calidad y cantidad Las preguntas son medibles directamente.	X		
<b>Adecuación</b> Apropiado para valorar el constructor o variable a medir. Los Instrumentos son apropiados para recolección de datos	X		
<b>Consistencia</b> Basado en aspectos teóricos científicos Te permite medir el grado de coherencia y conexión lógica	X		
<b>Coherencia</b> Existe coherencia entre las definiciones, dimensiones e indicadores. La investigación abarca las dimensiones y variables.	X		
<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la medición Los elementos básicos guían de manera lógica y didáctica.	X		
<b>Significancia</b> Es útil y adecuado para la investigación Te permite tomar decisiones correctas.	X		
<b>Total, parcial:</b>			
<b>Total:</b>			

**Cada Si equivale a 2 puntos y cada NO es = 0 puntos.**

[A] = De 18 a 20: Válido, aplicar

[B] = De 14 a 16: Válido, mejorar

[C] = De 10 a 12: No válido, modificar

[D] = De 06 a 08: No válido, reformular

Opinión de Aplicabilidad: **A**

VALIDO, APLICAR.

Firma del Experto

  
Mg. ASALD E. CASTILLO GALVÁN  
M. 111122

## ANEXO 07: FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

<b>Nombre del instrumento:</b>	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
<b>Título de la investigación:</b>	"RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELISUR ORGANIC S.A.C., PICHANAQUI - 2021"
<b>Autor(es) del instrumento:</b>	Bach. Tacza Ladera Stven
<b>Nombre del juez/experto:</b>	BALDEÓN Palpa Maycol JUNIOR
<b>Teléfono:</b>	988297316
<b>Correo electrónico:</b>	baldeon8@gmail.com
<b>Área de acción laboral:</b>	Docencia
<b>Título Profesional:</b>	Licenciado en Administración
<b>Grado Académico:</b>	Magister
<b>Dirección Domiciliaria:</b>	Pzta. Tupac Amaru - 152 - EL TAMBO

**INDICACIONES:** Se le solicita que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

CRITERIO DE VALIDEZ	VALORACIÓN		OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIAS
	SI	NO	
<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje claro y apropiado La terminología utilizada en las preguntas es clara y comprensible.	X		
<b>Objetividad</b> Esta expresado en conductas observables. Las preguntas pueden conducir a la consecución de objetivos.	X		
<b>Pertinencia</b> Adecuado al avance de la ciencia administrativas. Muestra el grado de procesos de los metas de la investigación.	X		
<b>Organización</b> Existe una organización lógica Esta herramienta abarca toda la pregunta de investigación.	X		
<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en calidad y cantidad Las preguntas son medibles directamente.	X		
<b>Adecuación</b> Apropiado para valorar el constructor o variable a medir. Los Instrumentos son apropiados para recolección de datos	X		
<b>Consistencia</b> Basado en aspectos teóricos científicos Te permite medir el grado de coherencia y conexión lógica	X		
<b>Coherencia</b> Existe coherencia entre las definiciones, dimensiones e indicadores. La investigación abarca las dimensiones y variables.	X		
<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la medición Los elementos básicos guían de manera lógica y didáctica.	X		
<b>Significancia</b> Es útil y adecuado para la investigación Te permite tomar decisiones correctas.	X		
<b>Total, parcial:</b>			
<b>Total:</b>			

Cada Si equivale a 2 puntos y cada NO es = 0 puntos.

- [A] = De 18 a 20: Válido, aplicar
- [B] = De 14 a 16: Válido, mejorar
- [C] = De 10 a 12: No válido, modificar
- [D] = De 06 a 08: No válido, reformular

Opinión de Aplicabilidad:

Para aplicación

Firma del Experto

BALCÓN CONSULTING S.A.  
RUE 3000000000  
Ms. Maycol Balboa Palao  
PEREIRA, ADOBE 1



## ANEXO 08: FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

<b>Nombre del instrumento:</b>	CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
<b>Título de la investigación:</b>	"RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELISUR ORGANIC S.A.C., PICHANAQUI - 2021"
<b>Autor(es) del instrumento:</b>	Bach. Tacza Ladera Stven
<b>Nombre del juez/experto:</b>	Maycol Junior Baldeon Palpa
<b>Teléfono:</b>	988277316
<b>Correo electrónico:</b>	baldeon8@gmail.com
<b>Área de acción laboral:</b>	Académica
<b>Título Profesional:</b>	Licenciado de Administración
<b>Grado Académico:</b>	Magister
<b>Dirección Domiciliaria:</b>	Psje Tupac Katari 152- El tembo

**INDICACIONES:** Se le solicita que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

CRITERIO DE VALIDEZ	VALORACION		OBSERVACION Y/O SUGERENCIAS
	SI	NO	
<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje claro y apropiado La terminología utilizada en las preguntas es clara y comprensible.	X		
<b>Objetividad</b> Esta expresado en conductas observables. Las preguntas pueden conducir a la consecución de objetivos.	X		
<b>Pertinencia</b> Adecuado al avance de la ciencia administrativas. Muestra el grado de procesos de los metas de la investigación.	X		
<b>Organización</b> Existe una organización lógica Esta herramienta abarca toda la pregunta de investigación.	X		
<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en calidad y cantidad Las preguntas son medibles directamente.	X		
<b>Adecuación</b> Apropiado para valorar el constructor o variable a medir. Los Instrumentos son apropiados para recolección de datos	X		
<b>Consistencia</b> Basado en aspectos teóricos científicos Te permite medir el grado de coherencia y conexión lógica	X		
<b>Coherencia</b> Existe coherencia entre las definiciones, dimensiones e indicadores. La investigación abarca las dimensiones y variables.	X		

Cada Si equivale a 2 puntos y cada NO es = 0 puntos.

[A] = De 18 a 20: Válido, aplicar

[B] = De 14 a 16: Válido, mejorar

[C] = De 10 a 12: No válido, modificar

[D] = De 06 a 08: No válido, reformular

Opinión de Aplicabilidad:

Se debe aplicar oportunamente

Firma del Experto

BALQUI CONSULTING SRL  
RUC 20231772225  
*[Firma manuscrita]*  
M. Miguel Balboa Pelaez  
GERENTE GENERAL



## Apéndice D. Validez y Confiabilidad

satisfacción laboral

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	15

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento satisfecho con la carga de trabajo que tengo.	60,97	129,530	0,914	0,985
2. Estoy conforme con el salario que recibo por mi trabajo.	60,91	129,418	0,913	0,985
3. Las prestaciones adicionales que recibo son suficientes para mí.	60,99	129,448	0,922	0,985
4. El trato que recibo de los administradores de mi empresa es adecuado.	60,94	130,204	0,900	0,985
5. Mi jefe presta suficiente atención a mis necesidades personales.	61,02	130,958	0,875	0,986
6. Estoy conforme con el tipo de jubilación que recibiré en esta empresa.	60,97	129,655	0,908	0,985
7. Tengo acceso fácil a los recursos tecnológicos necesarios para realizar mi trabajo.	60,99	130,156	0,885	0,985
8. Me siento satisfecho con las actividades recreativas organizadas por la empresa.	61,04	130,394	0,910	0,985
9. El trato que recibo de mi jefe inmediato es adecuado	61,00	130,354	0,902	0,985
10. Estoy satisfecho con la relación que mantengo con mis compañeros de trabajo.	60,97	130,447	0,892	0,985
11. Me siento conforme con la relación que tengo con los miembros de mi área de trabajo.	60,98	130,125	0,911	0,985
12. Tengo suficientes oportunidades para mi superación profesional en esta empresa.	61,00	130,271	0,907	0,985
13. Las capacitaciones profesionales que he recibido en la empresa son útiles para mi desarrollo.	61,02	130,687	0,889	0,985
14. Estoy satisfecho con mi trabajo en general.	60,96	130,207	0,903	0,985
15. Tengo la libertad necesaria para realizar mi trabajo de la manera que considero más adecuada.	61,01	129,427	0,902	0,985

compromiso organizacional

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	24

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
16. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización.	93,09	126,835	0,830	0,966
17. Realmente siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	93,05	127,591	0,771	0,967
18. Siento un fuerte sentido de pertenencia hacia mi organización.	93,08	124,597	0,825	0,966
19. Estoy emocionalmente apegado a esta organización.	93,07	125,422	0,797	0,966
20. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	93,03	128,301	0,779	0,967
21. Me siento como parte de la "familia" en mi organización.	93,10	127,156	0,732	0,967
22. Me siento "emocionalmente" ligado a esta organización.	93,07	124,547	0,834	0,966
23. Estoy muy identificado con la misión de esta organización.	93,14	128,396	0,766	0,967
24. Me preocuparía mucho perder los beneficios que tengo ahora si dejo esta organización.	93,10	126,823	0,786	0,966
25. Actualmente, permanecer en esta organización es una necesidad tanto como una opción.	93,04	130,248	0,713	0,967
26. Creo que no tengo muchas opciones laborales, por lo que es mejor quedarme en esta organización.	93,05	129,487	0,738	0,967
27. Si dejara esta organización ahora, sería muy difícil para mí encontrar un empleo con las mismas condiciones.	93,05	127,904	0,769	0,967
28. Siento que demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si dejo esta organización ahora.	93,09	126,606	0,773	0,967
29. No estaría dispuesto a renunciar a los beneficios que he adquirido si decidiera dejar esta organización.	93,07	127,672	0,769	0,967
30. Uno de los principales motivos por los que continúo trabajando para esta organización es que dejarla sería costoso.	92,89	130,456	0,612	0,968

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
31. Los costos de dejar esta organización son más altos de lo que pensaba.	93,04	130,644	0,796	0,967
32. Creo que las personas deben ser leales a su organización.	93,03	132,843	0,766	0,967
33. Siento que tengo una obligación moral de continuar trabajando en esta organización.	92,51	129,378	0,707	0,967
34. Creo que permanecer en esta organización es lo correcto.	92,61	130,345	0,651	0,968
35. No sería correcto dejar mi organización ahora.	92,61	130,449	0,644	0,968
36. Me siento en deuda con esta organización por todo lo que ha hecho por mí.	92,60	130,805	0,655	0,968
37. Esta organización merece mi lealtad.	92,55	130,750	0,649	0,968
38. Tengo una gran obligación de permanecer en esta organización.	92,60	129,618	0,664	0,968
39. No me sentiría bien si dejara esta organización ahora.	93,04	131,373	0,804	0,967

## Apéndice E. Baremos de las Variables para determinar Nivel

### Baremo de Variable V1 satisfacción laboral

Cantidad de Ítems: 15

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	15	35
Medio	36	55
Alto	56	75

### Baremo de Dimensión D1 Factores Higiénicos

Cantidad de Ítems: 9

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	9	21
Medio	22	33
Alto	34	45

### Baremo de Dimensión D2 Factores Motivacionales

Cantidad de Ítems: 8

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	6	14
Medio	15	22
Alto	23	30

### **Baremo de Variable V2** compromiso organizacional

Cantidad de Ítems: 24

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	24	56
Medio	57	88
Alto	89	120

### **Baremo de Variable D1** compromiso afectivo

Cantidad de Ítems: 8

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	8	19
Medio	20	29
Alto	30	40

### **Baremo de Variable D2** compromiso de continuidad

Cantidad de Ítems: 8

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	8	19
Medio	20	29
Alto	30	40

### **Baremo de Variable D3** Compromiso Normativo

Cantidad de Ítems: 8

Opciones de respuesta: 5

	Mínimo	Máximo
Bajo	8	19
Medio	20	29
Alto	30	40

## Apéndice F. Prueba de Hipótesis/ Análisis Inferencial Bivariado

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Rho Spearman.*

Valor de Rho /Rango	Significado/Relación
- 0,91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0,76 a - 0,90	Correlación negativa muy fuerte
- 0,51 a - 0,75	Correlación negativa considerable
- 0,11 a - 0,50	Correlación negativa media
- 0,01 a - 0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+ 0,01 a + 0,10	Correlación positiva débil
+ 0,11 a + 0,50	Correlación positiva media
+ 0,51 a + 0,75	Correlación positiva considerable
+ 0,76 a + 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0,91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* tomado de Celina & Campos (2005)

## Apéndice G. Aplicación de Encuestas









