

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA COORDINACIÓN
LOGÍSTICA DE UNA ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO, AÑO 2019**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
ANA PAOLA HERNÁNDEZ GUERRERO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2020

Dedicatoria

Quiero dedicar mi investigación realizada con mucho esfuerzo, a mi familia, quienes con mucho amor me brindaron todo su apoyo para culminar con mi investigación, va también para mi hijo, el cual me brindo su tiempo y ánimo en los momentos necesarios.

Agradecimientos

Las gracias a Dios que me concedió la inteligencia y sabiduría para desarrollar una buena investigación, a toda mi linda familia también va las gracias a ellos, agradecer también a mi asesor el Licenciado William Hugo Iraola Real, quien con mucha paciencia me transmitió toda su sapiencia ayudándome a cumplir con la meta trazada.

Introducción

Todo el contenido del presente estudio de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, tiene por finalidad impulsar el desarrollo de cambios que determinen mejoras en las actividades laborales en la entidad del sector público.

Para obtener los resultados de la presente investigación, se realizaron diferentes procesos y fueron detallados según la necesidad requerida; la primera parte del trabajo se desarrolló la parte introductoria, posteriormente la formulación del problema y los objetivos, en el siguiente capítulo se desarrollan los antecedentes, la base teórica en la cual la investigación se sirve de apoyo como base de estudio.

Continúa la tercera parte de la investigación con la hipótesis y las variables de estudio, además también se incluye la matriz de consistencia, posteriormente se redacta el tipo y método de investigación, el diseño específico de investigación, la población y muestra de estudio, instrumentos de recogida de datos, la técnicas de procesamiento que se empleó para obtener los resultados y el análisis de datos, para terminar la cuarta parte del estudio con el procedimiento de ejecución del estudio.

La quinta parte del estudio contiene los datos cuantitativos, el análisis de resultados, y la discusión de resultados y por último la sexta parte de la investigación se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, las referencias y los apéndices.

El tipo de estudio es básico de diseño no experimental, correlacional y transversal con una muestra determinante de 23 colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, el método de investigación fue hipotético deductivo y la técnica utilizada fue la encuesta, con un instrumento aplicado de tipo cuestionario, posteriormente se procesó el análisis de los datos con una herramienta estadística.

Por último, se muestran las conclusiones que fueron de apoyo para recomendar todo lo necesario para que, en la Coordinación Logística de una entidad pública, año 2019 se realicen cambios y mejoras con la finalidad de que los colaboradores tengan la Satisfacción Laboral necesaria.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Introducción.....	iv
Índice.....	vi
Lista de tablas.....	x
Lista de gráficos.....	xi
Lista de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del problema.....	1
1.1.1. Funciones.....	1
1.1.2. Organigrama.....	2
1.1.3. Estructura.....	2
1.1.3.1. Consejo directivo.....	2
1.1.3.2. Conformación del consejo directivo.....	3
1.1.3.3. Despacho del superintendente nacional.....	3
1.1.3.4. Gerencia general (GG).....	3
1.1.3.5. Oficina general de planeamiento y presupuesto (OGPP).....	4
1.1.3.6. Oficina general de administración (OGA).....	4
1.1.3.7. Oficina general de recursos humanos (OGRH).....	4
1.1.3.8. Of. Gral. de tecnología de la información y comunicaciones (OGTIC).....	4

1.1.3.9. Obligaciones adicionales de los jefes y gerentes.....	5
1.2. Problema principal.....	7
1.2.1. Problemas específicos.....	7
1.3. Objetivo general.....	7
1.3.1. Objetivos específicos.....	8
1.4. Justificación o importancia del estudio.....	8
1.5. Alcances y limitaciones.....	9
1.5.1. Alcances.....	9
1.5.2. Limitaciones.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	14
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1. Satisfacción laboral.....	17
2.2.2. Fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral.....	19
2.2.3. Medición de la satisfacción laboral.....	21
2.2.4. Dimensiones de satisfacción laboral.....	22
2.2.5. Factores de satisfacción laboral.....	23
2.2.6. Motivación y satisfacción laboral.....	25
2.2.7. Factores Motivadores.....	25
2.2.8. Teoría de dos factores de la motivación de Herzberg.....	27
2.2.9. Satisfacción e insatisfacción.....	29

2.3 Compromiso organizacional.....	30
2.3.1. Conceptos de compromiso organizacional.....	30
2.3.2. Fuentes de compromiso con la organización.....	32
2.3.3. Medición del compromiso.....	36
2.4 Definición de términos básicos.....	38
CAPÍTULO III.....	43
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	43
3.1. Hipótesis general.....	43
3.1.1. Hipótesis específica.....	43
3.2. Variables o unidades de análisis.....	43
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	44
3.3. Matriz lógica de consistencia.....	46
CAPÍTULO IV.....	47
4. MÉTODO.....	47
4.1 Tipo y método de investigación.....	47
4.2. Diseño de la investigación.....	48
4.3. Población, muestra o participante.....	48
4.4. Instrumentos de recogida de datos.....	49
4.4.1. Para la variable satisfacción laboral.....	49
4.4.2. Ficha Técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral.....	49
4.4.3. Compromiso organizacional.....	50
4.5. Procedimiento y recolección de datos.....	51
CAPÍTULO V.....	52
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52

5.1. Datos cuantitativos.....	52
5.2. Análisis de resultados.....	53
5.3.Prueba de hipótesis.....	67
5.3.1. Prueba de hipótesis principal.....	67
5.3.2. Prueba de hipótesis específica compromiso afectivo.....	69
5.3.3. Prueba de hipótesis específica compromiso continuo.....	72
5.3.4. Prueba de hipótesis específica compromiso normativo.....	74
5.4. Discusión de resultados.....	77
CAPÍTULO VI.....	81
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
6.1.Conclusiones.....	81
6.2.Recomendaciones.....	83
Referencias.....	85
Apéndice A Instrumento de satisfacción laboral.....	88
Apéndice B instrumento de compromiso organizacional.....	91
Apéndice C: Matriz lógica de consistencia.....	93

Lista de tablas

Tabla 1: Dimensión: Significación de tarea.....	53
Tabla 2: Dimensión: Condiciones de trabajo.....	55
Tabla 3: Dimensión: Reconocimiento personal.....	57
Tabla 4: Dimensión: Beneficios económicos.....	59
Tabla 5: Dimensión: Compromiso afectivo.....	61
Tabla 6: Dimensión: Compromiso continuo.....	63
Tabla 7: Dimensión: Compromiso normativo.....	65
Tabla 8: Cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Variable: C. Organizacional.....	67
Tabla 9: Cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: C. Afectivo.....	70
Tabla 10: Cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: C. Continuo.....	72
Tabla 11: Cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: C. Normativo.....	75

Lista de gráficos

Gráfico 1 Dimensión: Significación de la tarea.....	54
Gráfico 2 Dimensión: Condiciones de trabajo.....	56
Gráfico 3 Dimensión: Reconocimiento personal.....	58
Gráfico 4 Dimensión: Beneficios económicos.....	60
Gráfico 5 Dimensión: Compromiso afectivo.....	62
Gráfico 6 Dimensión: Compromiso continuo.....	64
Gráfico 7 Dimensión: Compromiso normativo.....	66
Gráfico 8 Variable: Satisfacción Laboral*Variable: Compromiso Organizacional....	68
Gráfico 9 Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso afectivo.....	71
Gráfico 10 Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso continuo.....	74
Gráfico 11 Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso Normativo.....	76

Lista de figuras

Figura 1: Organigrama.....2

Resumen

La investigación realizada tiene como objetivo principal Determinar de qué manera se relaciona Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

La población de estudio estuvo conformada por lo que comprende específicamente la Oficina Coordinación Logística de la institución, con sede en Lima, donde laboran 23 trabajadores, razón por lo cual consideramos una población finita y accesible, no siendo necesario seleccionar una muestra, quiere decir que se trabajara con un censo poblacional. Se aplicará la técnica de recolección de datos mediante cuestionarios estructurados (encuesta). Las variables de estudio Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional conllevan a investigar la realidad de lo que viene sucediendo en la institución del sector público, el método de estudio empleado en la investigación fue hipotético-deductivo, de diseño no experimental de tipo Correlacional de corte transaccional, se obtuvo la información en un determinado periodo específico aplicándose las encuestas donde se desarrolló el estudio de ambas variables con sus distintas dimensiones y los resultados se presentan en gráficos y textualmente. La investigación es de tipo Correlacional, asimismo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general determinándose que, la Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Palabras clave: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Abstract

The research carried out has as main objective the job satisfaction and its relationship with the organizational commitment of the collaborators of the logistics coordination of a public sector entity, year 2019

The study population was made up of what specifically includes the General Administration Office of the institution, based in Lima, where 23 workers work, which is why we consider a finite and accessible population, not being necessary to select a sample, that is that will work with a population census.

The data collection technique will be applied through structured questionnaires (survey). The variables of study job satisfaction and organizational commitment lead to investigate the reality of what is happening in the institution of the public sector, the study method used in the research was hypothetical-deductive, non-experimental design of the correlational type of transectional cut, The information was obtained in a specific period, applying the surveys where the study of both variables with their different dimensions was developed and the results are presented in graphics and textually. The result of the correlation coefficient investigation is rejected the null hypothesis and the general hypothesis is accepted where it is determined that, job satisfaction is significantly related to the organizational commitment. The result of the correlation coefficient is rejected the null hypothesis and the hypothesis is accepted general; It is concluded that: Job satisfaction is significantly related to the Organizational Commitment of the collaborators of the logistics coordination of a public sector entity, year 2019.

Keywords: job satisfaction and organizational commitm

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

Existen muchas instituciones en el sector público que cumplen un rol importante al servicio de la comunidad a nivel nacional, estas instituciones sirven y engrandecen en el desarrollo del país, las instituciones públicas muestran una diferencia a las privadas, esta naturaleza enlaza a todas las áreas que componen las instituciones públicas implican que la comunicación entre estas instituciones sea una disciplina o un conjunto de disciplinas de la comunicación, es así que el 07 de diciembre de 2012, mediante Decreto Legislativo N° 1127, se crea la Oficina de Coordinación Logística, como un organismo especializado, Agregado al Ministerio del Interior, teniendo su propia autonomía administrativa, operativa, económica, con finalidades de, controlar, administrar, autorizar, supervisar, capacitar, fiscalizar, normar y por último, sancionar a los que infrinjan las actividades en el ámbito de los servicios de seguridad privada, fabricación y comercio de armas, municiones, conexos, explosivos y productos pirotécnicos de uso civil.

Con la creación de esta Oficina se espera desarrollar políticas en temas de servicios de seguridad, manejo de armamento, municiones, explosivos de uso civil y de manera adecuada con los sectores implicados, con la finalidad de preservar la paz, seguridad y bienestar social de todos los ciudadanos.

1.1.1 Funciones

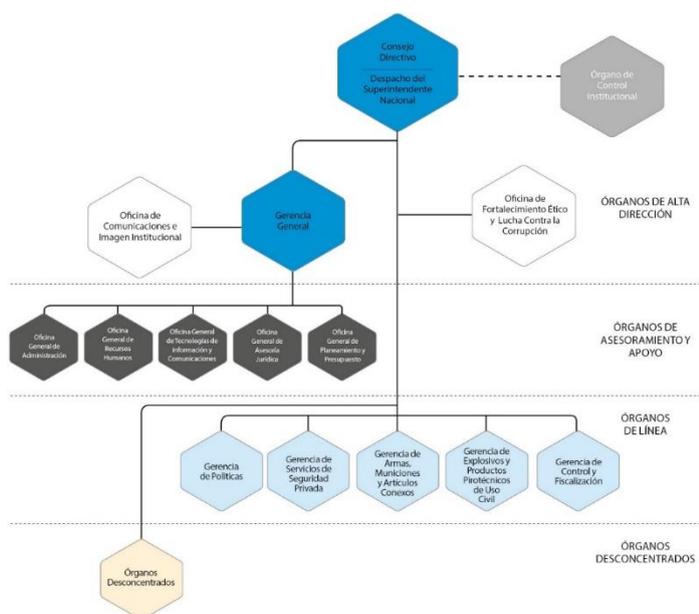
La institución tiene las siguientes funciones:

- Controlar, administrar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en el ámbito de los servicios de seguridad privada, fabricación y comercio de armas, municiones y conexos, explosivos y productos pirotécnicos de uso civil, de conformidad con la Constitución Política del Perú, los tratados internacionales y la legislación nacional vigente. En esta materia, comprende también la facultad de autorizar su uso.
- Proponer y ejecutar la política sectorial en el ámbito de su competencia, así como dictar las normas complementarias a las leyes y reglamentos.
- Imponer sanciones por el incumplimiento de obligaciones derivadas de las normas en el ámbito de su competencia.

1.1.2. Organigrama

Se plantea el siguiente Organigrama de la institución

Figura 1: Organigrama



Fuente: Oficina de coordinación Logística

1.1.3. Estructura

1.1.3.1. Consejo Directivo

El Consejo Directivo de la institución es el órgano de mayor nivel de la entidad. Está presidido por el Superintendente Nacional, quien, en caso de empate en las decisiones en las decisiones del consejo directivo, tiene voto dirimente, además define los planes y políticas vinculadas al ámbito de supervisión y control de sus actividades, aprobando normas de primer nivel de la entidad.

1.1.3.2. Conformación del Consejo Directivo

Dos (2) representantes del Sector Interior, uno de los cuales será el Superintendente Nacional.

Un (1) representante del Ministerio de Defensa;

Un (1) representante del Ministerio de Energía y Minas;

Un (1) representante del Ministerio de la Producción.

La designación, remoción o aceptación de renuncia de un miembro del Consejo Directivo la efectúa el Presidente de la República mediante Resolución Suprema.

1.1.3.3. Despacho del Superintendente Nacional

A cargo del Superintendente Nacional de la institución quien es el funcionario de mayor nivel jerárquico, ejerce la titularidad del pliego presupuestal y es la máxima autoridad ejecutiva de la entidad. Es designado o removido por el Presidente de la República, mediante Resolución Suprema, a propuesta del Ministro del interior.

1.1.3.4. Gerencia General (GG)

Es la máxima autoridad administrativa y tiene como funciones, dirigir, controlar y coordinar ciertas actividades administrativas que se generan en la institución, además se encarga de ejecutar los encargos y decisiones del consejo directivo y del Superintendente Nacional, asimismo, actúa como nexo de coordinación entre la alta dirección y sus unidades orgánicas.

1.1.3.5. Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP)

Es el órgano de administración interna y tiene la responsabilidad de asesorar a la alta dirección y unidades orgánicas, está encargada de conducir los procesos de planeamiento institucional, presupuesto, desarrollo organizacional y modernización de la gestión institucional, también se encarga de la programación de inversiones y cooperación internacional y no reembolsable y depende jerárquicamente de la gerencia general.

1.1.3.6. Oficina General de Administración (OGA)

Esta encargada de gestionar los recursos materiales, económicos y financieros, con la finalidad de asegurar una eficiente y eficaz gestión, su tarea es organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar la correcta aplicación de los sistemas de logística, tesorería, contabilidad y del control patrimonial, depende de la gerencia general.

1.1.3.7. Oficina General de Recursos Humanos (OGRH)

La oficina general de RRHH es un órgano de administración interna y es responsable de formular, dirigir, ejecutar, y controlar todas las estrategias, políticas, procesos técnicos y acciones de recursos humanos que competen a la institución.

1.1.3.8.Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Es el órgano encargado de brindar servicios de procesamiento y transmisión de información, asimismo como del soporte a la gestión del conocimiento, mediante la implementación de plataformas tecnológicas modernizadas y según sea la demanda generada.

1.1.3.9.Obligaciones adicionales de los Jefes y Gerentes.

Existen responsabilidades adicionales que van más allá de los requisitos básicos de todos los demás servidores públicos:

Asegurarme que el personal a mi cargo, esté familiarizado con este Código de Conducta, por ende, es mi responsabilidad que éstos entiendan sus deberes y derechos respecto al Código de Conducta de la institución. (P. 8)

La norma de creación de la institución, señala el carácter transitorio de la forma laboral denominada “destaque”. Para el personal que laboraba en la institución, (Espinoza Cruz, 2016). El Ministerio del Interior dispondrá el destaque de personal que, a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo, presta servicios en la Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil del Ministerio del Interior, para ejercer transitoriamente funciones asignadas a la institución (*negritas y subrayado nuestro*). (P. 3)

La situación de los trabajadores “destacados”, ha creado limitaciones para ejercer sus derechos, como la negociación colectiva y otros, pues no queda plenamente establecido a que dependencia pertenecen por su carácter de "destaque" en su situación

laboral. Esta situación de malestar laboral que repercute directamente en su Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional ha ocasionado que la Congresista de la República Marisol Espinoza Cruz, integrante del grupo parlamentario Alianza para el Progreso presente un proyecto de Ley que protege el ejercicio de los derechos laborales a los trabajadores de la institución.

Así mismo en el mes de mayo de 2016 se Actualizo el Plan Estratégico Institucional periodo 2013-2016 de la institución, dicho documento permite saber de nuevos cambios en relación al personal, explica a manera de Antecedentes que: “Con el compromiso del personal que labora en la institución, se ha mejorado en estos dos últimos años algunos de los aspectos indicados en el párrafo anterior, no obstante, se requiere atribuir mayores impulsos de aquellos no alcanzados”. (P.2).

La Satisfacción Laboral como el Compromiso Organizacional tienen que ver con las condiciones de trabajo, entonces la implementación tecnológica a los trabajadores tiene mucho que ver con la Satisfacción Laboral y con su compromiso organizacional, así lo hace notar los mismos colaboradores de la institución.

Las unidades orgánicas ubicadas en la Sede Central y Provincia, se encuentran con equipos tecnológicos en buen estado de uso al mes de mayo de 2016, conformado por computadoras, impresoras, teléfonos, servidores y equipos comunicacionales; lo que ha generado dotar de herramientas al personal que labora en la institución a nivel nacional para efectuar las funciones asignadas, así como facilitar el contacto directo entre el personal de Lima y las sedes para las coordinaciones laborales que se requieren tanto con usuarios internos y externos.(P.5).

Tal es así que en la Oficina de Coordinación Logística el personal no se siente identificado con la institución, esto debido a los contratos inapropiados que la institución determina a sus colaboradores, falta de apoyo en proveer de equipos tecnológicos y capacitación, horarios inestables, etc., por lo tanto se generan como en toda institución si existen problemas de insatisfacción laboral, los resultados y las consecuencias son negativas, ausencia laboral, rotación de personal, ineficiencia, falta de iniciativa, inclusive problemas de corrupción y la falta de control interno de los trabajadores obliga a la institución implementar medidas correctivas como la creación Código de Conducta, lo cual dicho documento normativo sobre la conducta del personal involucra también a los jefes y gerentes como lo menciona la institución. Por consecuencia se plantea:

1.2. Problema General

¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?

1.2.1 Problemas Específicos

¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?

¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?

¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?

1.3. Objetivo General

Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

1.3.1. Objetivos Específicos

Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

1.4. Justificación o importancia del estudio

La unidad que es materia de la presente investigación está encargada de gestionar los recursos materiales, económicos y financieros para asegurar una eficiente y eficaz gestión institucional, Así mismo organiza, dirige, ejecuta, supervisa y evalúa la correcta aplicación de los Sistemas Administrativos.

Por otro lado, está también dentro de sus atribuciones de la institución velar por el fortalecimiento ético, la prevención y lucha contra la corrupción en el ámbito interno de la institución, así como efectuar su seguimiento y evaluación. Para tal fin ha elaborado el Código de Conducta de la institución.

También las unidades orgánicas ubicadas en la sede central y provincia de la institución, han sido previstas de equipos tecnológicos en buen estado de uso al mes de mayo de 2016, conformado por computadoras, impresoras, teléfonos, servidores y equipos comunicacionales. La corrupción y las herramientas jurídicas para luchar con este mal como implementación de herramientas modernas para una mejor labor, tiene una profunda repercusión en los colaboradores de dicha institución tanto en su Satisfacción Laboral como en su compromiso con la organización que son temas de estudio.

1.5. Alcances y limitaciones

1.5.1. Alcances

El estudio se realizará en la oficina de Coordinación Logística de una entidad del sector público, en el año 2019, con la investigación se espera generar que la oficina de Coordinación Logística obtenga los resultados de la investigación y los desarrolle, superando todas las falencias que se presentan actualmente.

La investigación tiene un alcance de tipo Descriptivo y Correlacional, se dice que es Descriptivo por que la investigación permite detallar situaciones y eventos que se investigan el como es y cómo se manifiestan determinados sucesos, además se busca

especificar las propiedades importantes de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno de estudio que sea sometido a análisis, Sampieri (1998, Pag. 60). y Correlacional porque se medirá el grado de relación que tienen las variables de estudio, en un contexto de investigación muy particular.

1.5.2. Limitaciones

Realizando la investigación se espera que pueda repercutir en las acciones laborales en la institución del sector público en la actualidad, se espera que sea un modelo a seguir, que sirva de apoyo a otras áreas de la institución.

1. La falta de información actualizada de todos los registros limita el estudio, ya que solo se puede obtener información básica y desactualizada para la investigación.
2. El periodo de tiempo para la recolección de la información también fue un factor de limitación para realizar la investigación en la institución del sector público.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Existen investigaciones de la misma institución como el Plan Estratégico Institucional (PEI) periodo 2013-2016 de la institución, se elaboró en un periodo en que la institución iniciaba su funcionalidad administrativa y financiera de forma autónoma. Con el compromiso de los colaboradores se ha tratado de mejorar en estos últimos años algunos aspectos, aun se requiere atribuir un mayor impulso por aquellos no son alcanzados. Existe una variedad de investigaciones con las variables de estudio; Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional, las cuales son planteadas en diversas instituciones y/o empresas.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Richard, K. (2015), en su investigación realizada tiene como objetivo “determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa retail, en lima en el año 2014” la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se usaron instrumentos de la escala de Satisfacción Laboral y la escala de compromiso organizacional.

La investigación se realizó con una muestra de 136 colaboradores contratados, los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la satisfacción laboral

Asimismo, se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivos Asimismo, se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivos del compromiso organizacional. (Richard, K. 2015)

Guerra L. (2017), en su investigación “determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la VII Dirección territorial policial (DIRTEPOL) Lima 2016”. El autor menciona que el estudio se realizó con 90 trabajadores, básicamente fueron el total de la población, el método de investigación fue el hipotético deductivo, de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transaccional, se recogió la información en un periodo específico aplicándose las encuestas de Satisfacción Laboral de Minsa y Compromiso Organizacional de Allen y Meyer los cuales sirvieron para obtener la información sobre la relación que existe entre ambas variables de estudio y cuyo resultados se grafican y presentan textualmente. (Guerra, L. 2017)

El resultado de la investigación indicó que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se aceptan la hipótesis general y se concluye que: la Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional. (Guerra, L.2017)

Sánchez J. (2017), presenta su investigación, “la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. Huaraz 2017”. (Sánchez. J., 2018)

El diseño de investigación fue no experimental, transversal descriptiva, se recolectaron datos en un momento determinado y se investigó las variables en su contexto actual para determinar la relación entre ambas, el tipo de estudio es correlacional, porque se estudió la relación significativa o no significativa de las variables de estudio, y se comprobó que la variable independiente ejerce una influencia positiva sobre la variable dependiente, los datos obtenidos fueron procesados con el programa SPSS y para comprobar la hipótesis se empleó la prueba χ^2 y la correlación de Pearson. (Sánchez Jácome, 2018)

En la investigación se concluye que existe relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín s.a. – Huaraz, 2017, aprobándose la hipótesis de investigación, $p=0.000<0.01$ el cual es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, la muestra de la investigación fue de 40 trabajadores administrativos entre nombrados y contratados, se utilizó como técnica de investigación la encuesta con los instrumentos de cuestionario de Satisfacción Laboral y el cuestionario de compromiso organizacional, se validó el instrumento bajo el coeficiente alfa de cronbach, teniendo como resultado el grado de confiabilidad de 0.881 para la variable Satisfacción Laboral y de 0.730 para la otra variable Compromiso Organizacional considerado totalmente valido para su aplicación. (Sánchez Jácome, 2017)

2.1.2. Antecedentes Internacionales

López E. (2017), menciona en su investigación “Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los funcionarios adscritos al área de Auditoría

de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo” a fin de mejorar su gestión, Para este propósito, se efectuó un trabajo de campo Correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el cual se seleccionó una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría, a quienes se 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 al español por Arciniega y González. Dichos instrumentos, reflejaron resultados que condujeron a establecer un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.755$ y una significación estadística ($p=0.01$), para una relación positiva considerable entre Satisfacción Laboral y compromiso organizacional. Dichos hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución municipal y un gran organismo del Estado venezolano. (Lopez Alvarado, 2017)

Nieto E. (2017), En la presente investigación titulada, “Análisis de la Satisfacción Laboral y su Relación con el Compromiso Organizacional de los Colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico en el Año 2017”. Se enfoca en el análisis de dos variables la de Satisfacción Laboral y la de Compromiso Organizacional. El objetivo principal de este trabajo se enfoca en determinar la relación existente entre Satisfacción Laboral y compromiso organizacional, mediante el diagnóstico actual de los colaboradores de la institución, las diversas teorías que giran en torno a estas variables, la utilización de instrumentos de medición adecuados y la generación de recomendaciones de acuerdo con los problemas detectados. (Nieto Hidalgo, 2018)

La presente investigación tuvo un alcance Correlacional, ya que se quiso conocer si la Satisfacción Laboral guarda algún tipo de relación con el compromiso organizacional, para determinar si estas dos variables tenían alguna influencia en el desempeño y desvinculación de los colaboradores de la institución. En cuanto a su diseño la investigación fue transaccional Correlacional, pues evalúa si existe alguna relación entre la satisfacción y Compromiso Organizacional en un momento específico.

Para la realización de esta investigación se manejó como muestra a 126 colaboradores a los cuales se les aplicó dos instrumentos de medición, en el caso de la variable de Satisfacción Laboral el S20/23 de Meliá y Pieró y la escala de compromiso de Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional. Al finalizar la investigación los resultados más relevantes fueron que el personal que labora en la institución de 15 años en adelante demuestra tener un nivel de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años. (Nieto Hidalgo, 2018)

También se comprobó que existe inconformidad con respecto a las remuneraciones percibidas. En conclusión, finalizada la investigación se confirma la hipótesis central que determina que existe una relación moderada entre las dos variables analizadas.

Díaz Y. y Torres A. (2005), en la investigación realizada es conocer la “Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros”. Explicándola con la Teoría del Intercambio Social; entendiéndose la Satisfacción Laboral como la reacción del individuo en la organización, en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación

(Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2002), mientras que el Compromiso Organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen, 1991). Para esto se trabajó con una escala tipo Likert que se conforma por dos instrumentos propuestos, uno por Avilés, García & González (2002) en el caso de Satisfacción con un alpha de Cronbach de 0.91 y otro por Meyer & Allen (1991) para el Compromiso con un alpha de Cronbach de 0.81 para Compromiso Afectivo, 0.48 para Compromiso de Continuación y 0.82 para el Compromiso Normativo, el cual se aplicó a una muestra aleatoria simple de 72 empleados con 92.5% de confianza y 5% de nivel de error.

Como estadísticos se realizó una Correlación Lineal de Pearson y una Regresión Lineal Múltiple. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional. (Díaz Y.y Torres, A. , 2005)

2.2. Bases Teóricas

Existen muchas investigaciones realizadas por psicólogos sobre actitudes laborales, y los que más han destacado son la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional.

Al mismo tiempo cabe resaltar que estas expresiones son actitudes diferentes, que tienen una alta correlación, normalmente los empleados satisfechos tienden a estar comprometidos con una organización, los empleados satisfechos y comprometidos normalmente asisten a su trabajo, lleguen a tiempo, hacen bien su trabajo frente a una actitud contraria los empleados que no están satisfechos o comprometidos.

Existe otros factores que afectan la conducta laboral, por ejemplo, un empleado insatisfecho podría querer renunciar a su empleo, pero no lo hace porque no hay otros disponibles. De la misma manera, un empleado insatisfecho podría querer faltar al trabajo, pero se da cuenta de que, si lo hace, le descontarán los días que falte. (Aamondt, 2010) “Así, a menudo nos damos cuenta de que la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional están más relacionados con un deseo de renunciar, faltar al trabajo o reducir el esfuerzo que con conductas reales” (P. 366).

2.2.1. Satisfacción laboral

El concepto se refiere a los diferentes aspectos del trabajo que influyen en los niveles de cuan satisfecho se siente un individuo por ejercer su labor. Esto se basa en las actitudes por los sueldos, condiciones laborales, compañeros y jefes, prospectos de carrera y las cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo, desde el año 1976 la Satisfacción Laboral ha sido tema de variadas investigaciones.

Según (Gibson, Ivancevich, & Konopaske, 2011) “Satisfacción Laboral es una actitud que los trabajadores mantienen respecto de su empleo y que resulta de su percepción del trabajo” (P. 102).

La Satisfacción Laboral es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos; es lo que perciben de sus puestos de labor, y muchas veces se basan en factores del ambiente laboral, como es el estilo laboral del supervisor, las políticas y

procedimientos, la afiliación al grupo laboral, seguido de las condiciones de trabajo y las prestaciones generadas.

Según Locke (1976), citado por (Ray, 2012, pág. 212), define a la Satisfacción Laboral como un "estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este".

Para Hellriegel (2009), citado por (Arias Espinoza, 2017, pág. 30) "La Satisfacción Laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo". La Satisfacción Laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. Como el costo de reemplazar empleados.

Para (Pintado P., 2014) quien define la Satisfacción Laboral como "la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es un empleado que se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella" (P. 271)

Según Locke (1976) citado por (Pereda M. & Berrocal F., 2009) "La Satisfacción Laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona" (P.455) según este concepto se entienden la Satisfacción Laboral como sentimientos, orientación afectiva, respuesta emocional o emociones.

Sin embargo, existen otros autores que definen a la satisfacción como una actitud o

conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su trabajo en general o hacia facetas específicas de ellas.

Los distintos modelos ponen de manifiesto que la satisfacción depende del grado de correlación y se relaciona entre lo que el individuo busca en el trabajo y lo que realmente consigue de él, mientras sea más corta la brecha entre la expectativa que el trabajador tiene y la realidad de su trabajo será mayor la satisfacción.

Según Pereda, Berrocal, Alonso, (2008) citado por (Nacimba Quimba, 2019, pág. 455) “El mayor o menor ajuste entre la situación real percibida y la situación ideal deseada resulta un buen indicador de la Satisfacción Laboral de los empleados”. Cuando existen desajustes estas pueden ser de dos tipos:

Intrapersonales. - son los que el individuo compara las percepciones que tiene de las experiencias laborales reales con su propio criterio.

Interpersonales. - es cuando para determinar la Satisfacción Laboral personal el individuo se compara con otros trabajadores.

2.2.2. Fuentes de satisfacción e Insatisfacción Laboral

Las fuentes son muchas y varían de una persona a otra, algunas fuentes pueden ser el reto que representa el trabajo, el interés por el trabajo, la actividad física que se requiere, las condiciones de trabajo, las recompensas y la naturaleza de los compañeros de trabajo, etc.

Por consiguiente, los altos grados de insatisfacción indicarán a los gerentes que hay problemas, por ejemplo, con las condiciones de trabajo, el sistema de recompensas o el papel que desempeña el empleado dentro de la organización.

Las relaciones entre la Satisfacción Laboral y diversas conductas en el trabajo y otros resultados que se presentan en el lugar de trabajo son de especial interés para los gerentes y los empleados. El sentido común dicta la idea de que la Satisfacción Laboral conduce directamente a un desempeño eficaz. (Un trabajador contento es un buen trabajador).

Según (Hellriegel, 2009) dice “La investigación ha demostrado que la Satisfacción Laboral y el desempeño en el puesto están mediados por la personalidad del individuo” (P. 55). Es decir, el locus de control de la persona y las características de personalidad de los cinco grandes factores afectan la relación entre la Satisfacción Laboral y el desempeño laboral.

Las actitudes generales sirven más para predecir las conductas generales, y las actitudes específicas están más relacionadas con conductas específicas. Estos principios explican, al menos en parte, por qué las relaciones esperadas no existen. La Satisfacción Laboral es un conjunto de numerosas actitudes que se adoptan ante diversos aspectos del trabajo y representa una actitud general.

Existen algunos estudios que revelan que el grado general de Satisfacción Laboral de los empleados y el desempeño organizacional están vinculados, se puede decir entonces

que algunas organizaciones que tienen empleados satisfechos suelen ser más efectivas en comparación de las que tienen empleados insatisfechos.

Según (Arnold, 2012) en el campo de la Satisfacción Laboral hay tres enfoques diferentes:

El primer enfoque menciona que las actitudes en el trabajo, como la satisfacción laboral, son disposiciones por naturaleza o están basados en la herencia genética del individuo.

El segundo enfoque es el modelo del "procesamiento de la información social", el cual sugiere que la Satisfacción Laboral y otras actitudes hacia el lugar de trabajo se desarrollan o se construyen a partir de experiencias y de información dada por otros en el trabajo.

El tercer enfoque es el modelo de procesamiento de la información, que se basa en la acumulación de información cognitiva acerca del lugar de trabajo y del puesto de uno. En cierto sentido, se trata del enfoque más evidente: argumenta que la Satisfacción Laboral del individuo está influida directamente por las características de su trabajo. (P. 2012).

Según (Debra L, 2013) "satisfacción en el trabajo es un estado emocional placentero o positivo que resulta del aprecio del propio trabajo o de la experiencia laboral" (P.62).

2.2.3. Medición de la Satisfacción Laboral

Según (Arnold, 2012, pág. 214), Todas ellas implican preguntas o afirmaciones que piden a quien responde que indique lo que piensa y/o siente acerca de su trabajo como un todo” también incluyen aspectos específicos, como “el salario, las actividades, las condiciones de trabajo, la proyección de carrera, la relación con sus jefes y la relación con sus colegas”. Estos son satisfacción por factores.

En la medición de actitudes mientras más factores diferentes se incluyan se evita la posibilidad de error.

Sin embargo, Nagy (2002), demuestra tener una sola pregunta para evaluar la Satisfacción Laboral general, además de tener una pregunta que mida cada faceta de Satisfacción Laboral puede ser igual de aceptable, afirma también que las personas saben que tan satisfechos están y no necesitan de un conjunto de preguntas para expresarlo. Citado por (Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional Cincel S.A.S., 2017, págs. 77,78-86)

2.2.4. Dimensiones de satisfacción laboral

Existen varios autores que han asociado numerosas dimensiones con la satisfacción laboral, para (Gibson, Ivancevich, & Konopaske, 2011) “hay cinco en particular que tienen características fundamentales”

1.- Pago. La cantidad recibida y la equidad de la retribución percibida.

2.-Puesto. Grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad.

3.-Oportunidades de ascenso. La disposición de ocasiones para progresar.

4.-Supervisor. Las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.

5.- Compañeros de trabajo. Grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores

2.2.5. Factores de Satisfacción Laboral

Según Palma (2005), citado por (Canchanya Poma, 2017, pág. 49) estableció 04 factores para la satisfacción laboral:

- Significación de la tarea
- Las condiciones de trabajo
- El reconocimiento personal o social
- Los beneficios económicos

Primer Factor Significación tarea: Es la “disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material”, todos necesarios para la realización de las actividades laborales, necesario para la realización de las actividades laborales. La investigadora considera que, “para el trabajador la actividad laboral significa un valor personal y social y en relación a ella trabaja con mucha complacencia, recibiendo retroalimentación por parte

de sus compañeros y gerentes de la empresa”. Palma (2005).

Segundo Factor Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo son la “evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral”. Es decir se consideran como indicadores a la disponibilidad y disposición para el trabajo que tienen los colaboradores, asimismo se entiende que en esta dimensión se consideran además las características físicas del entorno laboral, sobretodo del área donde el trabajador realiza sus labores, como por ejemplo la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza, sin dejar de lado la estabilidad laboral que ofrece la institución al colaborador garantizándole así la continuidad laboral. Palma (2005)

Tercer Factor Reconocimiento personal y/o social: Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral. Vale decir que está determinada por el reconocimiento, logros laborales y los impactos que estos puedan tener en la satisfacción de los trabajadores, en esta dimensión se considera también la relación con los compañeros de trabajo, esto viene a ser las interrelaciones personales que se producen en la institución, ya sea entre compañeros de la misma área o de diferentes unidades laborales. Palma (2005)

Cuarto Factor Beneficios económicos: Palma menciona que este concepto se basa en la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

2.2.6. Motivación y satisfacción laboral

Ambos conceptos van estrechamente unidos, a pesar de ser conceptualmente distintos.

Según Pereda M. & Berrocal F. (2009). Para ellos “la motivación hace referencia al impulso de las personas hacia la acción, y la satisfacción es un estado placentero que se obtiene de la experiencia laboral en un momento determinado” (Pag. 443).

Vale decir que la búsqueda de dicha satisfacción es el impulso de los individuos a la acción, en mayor o menor ajuste o cual sea la brecha entre la situación real percibida y la situación ideal deseada, resulta un buen indicador de la Satisfacción Laboral de los empleados.

2.2.7. Factores Motivadores

Según Debra, L. (2013) “el enriquecimiento laboral implica la formación de factores de motivación en el trabajo y, de acuerdo con Herzberg, crea satisfacción laboral” (P.81). En su investigación original, Herzberg identificó factores motivadores como responsabilidad, logro, reconocimiento, ascenso y el trabajo mismo. La presencia de estos factores, mejoran el esfuerzo y desempeño de un trabajador; el salario es también un factor motivacional en algunos estudios.

Existe también un conjunto de condiciones intrínsecas, como el contenido del puesto, donde se incluye el sentimiento de logro, mayor responsabilidad y reconocimiento.

Según Gibson, Ivancevich, & Konopaske (2011), mencionan que “ no se ha

demostrado que la ausencia de estas condiciones produzca mucha insatisfacción, pero cuando están presentes desarrollan fuertes niveles de motivación que dan como resultado un buen desempeño laboral, por lo tanto, son llamados satisfactores o motivadores” (Pag. 133)

Existe un debate entre los investigadores acerca de recompensas intrínsecas y recompensa extrínseca para determinar cuál de ellos es más importante para determinar la satisfacción laboral; la mayor parte de los estudios sugieren que ambas lo son, porque ambas satisfacen distintas necesidades.

Asimismo, podemos decir que la satisfacción es el resultado del porque tan satisfecho están los empleados con las recompensas intrínsecas y extrínsecas. Las recompensas intrínsecas son valoradas por sí mismas y se relacionan con el desempeño del trabajo, vale mencionar algunos ejemplos como los sueldos y salarios, prestaciones y en algunos casos los ascensos.

Los factores motivadores llevan a una salud mental positiva. Induce a las personas a crecer, a contribuir con el entorno de trabajo y a poner de sí mismos en la organización. Al mismo tiempo la ausencia de estos factores no necesariamente lleva a la insatisfacción, pero sí generan un sentimiento de neutralidad, la ausencia de estos factores hace que el trabajador perciba la carencia de motivación para desempeñar bien su trabajo en busca de la excelencia.

2.2.8. Teoría de dos factores de la motivación de Herzberg

Frederick Herzberg, se centra a examinar las experiencias satisfactorias o insatisfactorias en el trabajo. Herzberg y sus colegas partían del concepto que las personas tenían dos conjuntos de necesidades: una basada en evitar el dolor y otra derivada del deseo de crecimiento psicológico; y las condiciones del entorno laboral influirían en una u otra de estas dos necesidades. A estas condiciones laborales relacionadas con la satisfacción de la necesidad de crecimiento psicológico se les denominó factores motivadores, en tanto que a las condiciones laborales relacionadas con la insatisfacción ocasionada incomodidad o dolor se les llamó factores higiénicos. Los factores motivadores se relacionan con la satisfacción laboral, y los higiénicos, con la insatisfacción laboral.

Antes del trabajo de Herzberg, existen investigadores de la motivación que consideraban la Satisfacción Laboral como un concepto unidimensional, es decir, la ponían en el extremo de un continuo y a la Insatisfacción Laboral en el otro, vale decir si una condición producía satisfacción, quitarla ocasionaría insatisfacción, de igual manera, si una condición laboral producía insatisfacción, quitarla ocasionaría satisfacción,

Gibson, Ivancevich, & Konopaske (2011), mencionan que “El modelo de Herzberg básicamente asume que la Satisfacción Laboral no es un concepto unidimensional; su investigación lleva a concluir que se requieren dos continuos para interpretarla correctamente” (P. 133).

Factores higiénicos.- estos factores son distintos a los factores motivadores según (Debra L, 2013) “Es una condición laboral que genera insatisfacción ocasionada por incomodidad o dolor” (P.81).

Estos factores incluyen políticas y administración de la compañía, supervisión técnica, relaciones interpersonales con el supervisor, condiciones laborales, salario y estatus.

Herzberg (1959), en su estudio llega a dos conclusiones específicas. “Existe un conjunto de condiciones extrínsecas, esto es, el contexto del puesto en el que se incluye el salario, el estatus y las condiciones de trabajo”

Según Gibson, Ivancevich, & Konopaske (2011), la presencia de los factores que menciona Herzberg (1959), “la presencia de estas condiciones no necesariamente motiva al empleado, pero su ausencia si produce insatisfacción, es por ello que se llaman insatisfactores o factores de higiene”. (P.133)

2.2.9. Satisfacción e insatisfacción

Los empleados insatisfechos pueden incurrir en actitudes improductivos como distracción, pérdida de tiempo esperando que culmine la jornada laboral o repliegue físico como ausencias no autorizadas, salidas anticipadas, recesos prolongados entre otros. En algunos casos incluso se llega a actos de agresión y desquite de supuestos errores y/o faltas. Por otro lado, los empleados satisfechos pueden realizar actos de servicio al cliente que excedan los límites de su deber, tener excelentes evaluaciones de desempeño y perseguir activamente la excelencia en todos los aspectos de sus labores

La insatisfacción genera desaliento, disonancia y frustración. El proceso motivacional tensional es: necesidad - tensión - impulso - acción. Como lo expresa (Pintado P., 2014):

Cuando por un obstáculo sentimos un estado de tensión interna provocada por:

- Un compañero con el que no quisiéramos trabajar.
- Una autoridad sin perfil, sin don de mando.
- Un jefe que no nos gusta por su mal aliento.
- Realizar un sobre esfuerzo para poca paga.
- Un profesor tramposo que “vende” notas.

Entonces, ocurre una controversia emocional básica la “disonancia cognoscitiva” que podría desencadenarse en “sentimientos de frustración” que resultan de la incapacidad manifiesta para satisfacer una necesidad. (P. 273)

Existen diversos estudios sobre la satisfacción al mismo tiempo que se plantean varias teorías de estudio según (Pintado P., 2014) existen ciertas tendencias generales observadas:

- Satisfacción y experiencia dentro de la empresa. - Al inicio todo es tan interesante, como nuevo, las exigencias son pocas y la satisfacción es alta, una vez que las exigencias y las supervisiones aumentan la satisfacción recae.
- Satisfacción y el nivel ocupacional. - Mientras más complejo es el trabajo más elevado es el nivel de satisfacción.

- Satisfacción y el cargo que ocupa. -Es similar al anterior y también interviene el salario que genera esta situación. Mientras más alto es el cargo más autonomía y libertad tendrá el trabajador, significándole adicionalmente un mayor ingreso. (P.279)

2.3. Compromiso Organizacional

Una persona tiene miles de actitudes, pero el Compromiso Organizacional atiende a un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo. La mayor parte de investigaciones en el Compromiso Organizacional se han dedicado a tres actitudes: satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

2.3.1. Conceptos de Compromiso Organizacional

A manera de concepto (Debra L, 2013) dice que el Compromiso Organizacional es “la fuerza de la identificación individual con una organización” (P. 62)

Para (Gibson, Ivancevich, & Konopaske, 2011) el Compromiso es “Sentido de identificación, lealtad y participación que un empleado expresa hacia la organización o unidad de la organización” (P.179).

Para (Pintado P., 2014) el compromiso es el “nivel en que un trabajador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Como una gran fuerza

magnética que atrae un objeto metálico hacia otro, es un indicador de la disposición del empleado a quedarse con una organización”. (P.261)

Según (Robbins, 2009) el compromiso organizacional, que se “define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (P.79).

El Compromiso Organizacional según Hellriegel (2009), “es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella”. Los empleados que permanecen con la organización durante un largo periodo de tiempo tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por periodos más cortos.

Existen tres características fuertes del compromiso con la organización:

- Apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización,
- La disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización
- Deseo por permanecer dentro de la organización.

Los colaboradores que se sienten muy identificados con la organización se consideran miembros dedicados y expresan de manera personal temas como, “nosotros fabricamos productos de buena calidad”.

Un colaborador menos comprometido vera su relación con la organización en términos menos personales y siempre que se refieran a su empresa se excluye, eso quiere decir que las fuentes menores de insatisfacción Laboral pasan desapercibidas y tendrán

mucho tiempo de antigüedad en ella. Un colaborador insatisfecho puede mencionar “ellos no ofrecen un servicio de calidad”, expresan su insatisfacción con las cosas de forma más abierta y su permanencia en la empresa será muy breve.

El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización. (Hellriegel, 2009) Dice: “El compromiso con la organización representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no sólo al empleo” (P.57).

2.3.2. Fuentes de compromiso con la organización

Las fuentes de compromiso varían de una persona a otra. El compromiso inicial de los colaboradores con una organización se determina en gran medida por sus características individuales, personales, por ejemplo, sus valores culturales, su personalidad, y sus actitudes, se puede decir también que se basan en sus primeras experiencias laborales según se ajusten a sus expectativas.

A los colaboradores les motiva que los alienten a laborar de manera ardua con retos según sus expectativas, a divertirse, a ser amables, y a desarrollar actitudes positivas es por eso que las experiencias laborales siguen influyendo en el compromiso con la organización. Para (Hellriegel, 2009) “muchos de los mismos factores que llevan a la Satisfacción Laboral también contribuyen al compromiso o la falta del mismo con la organización” (P.57, 58). Por ejemplo, la remuneración, las relaciones con los supervisores y los compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo, las oportunidades para avanzar entre otros. Con el paso del tiempo, el compromiso con la organización tiende a ser más fuerte debido a que:

- 1) Los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos.
- 2) La antigüedad a menudo conlleva ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo
- 3) Las oportunidades en el mercado de trabajo pueden disminuir con la edad, lo que provoca que los trabajadores se apeguen más a sus puestos actuales.

El compromiso con una organización incluye tres actitudes:

- 1) un sentido de identificación con las metas de la organización,
- 2) un sentimiento de participación en las tareas organizacionales y
- 3) un sentimiento de lealtad para con la organización.

Existen investigaciones que han demostrado que es menos probable que las personas comprometidas renuncien y acepten otros empleos; además los empleados comprometidos y con grandes habilidades requieren menor supervisión, de esta manera beneficia a la empresa al hacerle ahorrar tiempo y dinero en supervisiones y/o vigilancias.

Así mismo (Gibson, Ivancevich, & Konopaske, 2011) plantea que “Las recompensas intrínsecas son importantes para desarrollar un compromiso organizacional” (P.179). Cuando las organizaciones son capaces de cumplir con las necesidades de los empleados y les permite tener oportunidades de logro y reconocerlos, estos actos de la empresa tienen un efecto importante en el compromiso.

Meyer y Allen (1997), plantean tres facetas motivacionales para el compromiso organizacional.

El compromiso afectivo.- según (Aamondt, 2010) “es el grado en el cual un empleado desea permanecer en la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella”. (P.378). Sin embargo (Debra L, 2013) agrega:

Es la intención de un empleado de quedarse en una organización por el intenso deseo de hacerlo. El compromiso afectivo implica lealtad y una profunda preocupación por el bienestar de la organización basado en tres factores: creer en los objetivos y los valores de la organización, disposición para esforzarse en pro de la organización y deseo de seguir siendo miembro de la organización. (P. 62)

El compromiso de continuidad o Permanencia. - “es el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo” (Aamondt, 2010, P.378). Existen empleados que piensan que perderán gran parte de su inversión en tiempo, esfuerzo y beneficios, o como dice: (Debra L, 2013) “es la tendencia de un empleado a quedarse en una organización porque no puede darse el lujo de irse. (P.62)

El compromiso normativo.- según (Aamondt, 2010) “es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella. (P. 378). Así mismo nos plantea (Debra L, 2013) “el compromiso normativo es una obligación percibida de quedarse con la organización. Los individuos que sienten un compromiso normativo se quedan en la organización porque creen que deben hacerlo”. (P.62)

Las diversas características y condiciones organizacionales, como la participación en la toma de decisiones y seguridad en el trabajo, alientan el compromiso, como

autonomía, responsabilidad, rol claro y trabajo interesante.

Los compromisos afectivos y normativos se relacionan con índices más bajos de ausentismo, trabajo de gran calidad, mayor productividad y mejor desempeño general. De allí que los gerentes buscan que fomenten el compromiso afectivo en particular porque los individuos con este compromiso hacen un esfuerzo mayor al desempeñar sus tareas y es menos probable que dejen la organización.

Los trabajadores incrementan su compromiso afectivo cuando son reconocidos por sus gerentes al mismo tiempo que los gerentes expresan su preocupación por el bienestar de sus trabajadores.

El compromiso afectivo (Debra L, 2013) “también se incrementa cuando la organización y los empleados comparten los mismos valores y cuando la organización pone énfasis en valores como la integridad moral, justicia, creatividad y apertura” (P. 62) y por lo contrario cuando el trabajador tiene experiencias negativas en el trabajo, como percibir discriminación por edad, sexo, disminuyen el compromiso afectivo.

2.3.3. Medición del compromiso

En su mayoría las medidas del Compromiso Organizacional son relativamente cortas y muchas abordan aspectos similares a los tres tipos de compromiso mencionados: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

La manera de medir el Compromiso Organizacional más utilizado es la desarrollada por Meyer y Allen (1990). La encuesta tiene 24 reactivos, ocho para cada uno de los tres factores, de compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Según (Aamondt, 2010, Psicología

organizacional. México: Editec.). Son desarrolladas de la siguiente manera:

Compromiso afectivo

- Debería estar feliz de pasar el resto de mi vida profesional en esta empresa.
- Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran míos.

Compromiso de continuidad

- Sería muy difícil para mí dejar la empresa ahora, aunque quiera hacerlo.
- Creo que tengo muy pocas opciones para pensar en dejar la compañía.

Compromiso normativo

- Me sentiría culpable si dejara la compañía ahora.
- Esta empresa merece mi lealtad. (P. 386).

Además de ellas existen otras medidas incluyen:

Existe el cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ, siglas que significa Organizational Commitment Questionnaire), cuestionario que contiene 15 preguntas desarrollados por Mowday, Steers y Porter (1997) que permite medir tres factores del compromiso: aceptación de los valores y las metas de la organización, disposición para trabajar para ayudar a la empresa y un deseo de permanecer en esta. El cuestionario que abarca los tres factores, la mayoría de investigadores combina los factores para generar una calificación global de compromiso.

Asimismo, tenemos la escala de Compromiso Organizacional de la Organizational Commitment Scale, encuesta de 9 reactivos desarrolladas por Balfour y Wechsler (1996) que mide tres aspectos del compromiso organizacional: identificación, intercambio y afiliación.

El compromiso con una organización supone tres actitudes:

- 1) una sensación de identificación con las metas de la organización,
- 2) una sensación de participación en las obligaciones organizacionales y
- 3) una sensación de lealtad hacia la organización.

Las investigaciones indican que la ausencia de compromiso reduce la efectividad organizacional. Por otro lado, quienes están comprometidos tienen menos probabilidades de renunciar o aceptar otros empleos, pero además los empleados comprometidos y muy especializados necesitan menos supervisión, esto significa un ahorro para la empresa ya los procesos de control basados en una supervisión estrecha y rígida consumen tiempo y dinero.

Las recompensas intrínsecas son en especial importantes para desarrollar el compromiso organizacional. (Gibson, Ivancevich, & Konopaske, 2011) Plantea que “las organizaciones capaces de satisfacer las necesidades del empleado con oportunidades de logro y reconociéndolo cuando ocurre, ejercen una influencia significativa en el compromiso”. (P.225)

2.4 Definición de Términos

Administración científica: Enfoque administrativo que pone énfasis en la mejora de los métodos laborales mediante la observación y el análisis.

Administración del desempeño: Adoptar un enfoque integrado y orientado hacia metas para asignar, capacitar, evaluar y retribuir el desempeño del personal.

Autoevaluaciones fundamentales: Conclusiones más importantes que los individuos tienen sobre sus aptitudes, competencia y utilidad como personas

Autoridad: El derecho de tomar decisiones, dirigir el trabajo de otros y dar órdenes.

Calificación de méritos: Sistema formal de calificación aplicado a los empleados.

Capacitación: Proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo,

Capital humano: Los conocimientos, la educación, la capacitación, las habilidades y la pericia de los trabajadores de una compañía.

Compromiso afectivo: Dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores.

Compromiso con la meta: Cantidad de esfuerzo utilizado realmente para alcanzar la Meta.

Compromiso normativo: Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas.

Compromiso organizacional: Grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y desea conservarse como miembro de ésta.

Compromiso: Sentido de identificación, lealtad y participación que un empleado expresa hacia la

organización o unidad de la organización.

Cultura organizacional: Patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización

Derecho al trabajo: Término usado para describir disposiciones legales estatales o constitucionales que prohíben el requisito de la afiliación sindical como condición para el empleo,

Desarrollo organizacional: Enfoque especial sobre el cambio organizacional en el que los empleados formulan e implantan el cambio que se necesita.

Despido injusto: Despido de un trabajador que no cumple con las leyes o con los acuerdos contractuales implícitos o establecidos por la empresa a través de sus formularios de solicitud de empleo, manuales de empleo o cualquiera otra promesa

Dificultad de la meta: Grado de dominio y eficiencia que se busca en el desempeño de una meta.

Ética: Los principios de conducta que gobiernan a un individuo o a un grupo; de manera específica, son las normas que utiliza para decidir cuál debe ser su conducta

Evaluación del desempeño: Evaluación del desempeño actual o anterior de un trabajador respecto a sus estándares de desempeño.

Gerente de línea: Gerente autorizado a dirigir el trabajo de sus subordinados y responsable de la realización de las tareas de la empresa

Indicadores: Conjunto de mediciones cuantitativas del desempeño que los gerentes de RH utilizan para evaluar sus operaciones,

Instrumentalidad: Las relaciones percibidas entre un desempeño exitoso y la obtención de la recompensa.

Intensidad de la meta: Proceso de fijar una meta o de determinar la forma de alcanzarla.

Organigrama: Diagrama que muestra la distribución del trabajo en toda la empresa, con los nombres de cada puesto y las líneas de interconexión que indican quién informa y se comunica con quién.

Pago por méritos: Todo aumento del salario otorgado a un empleado con base en su desempeño individual.

Plan estratégico: Plan que diseña una organización para ajustar sus fortalezas y debilidades internas con las oportunidades y amenazas externas, con el fin de mantener una ventaja competitiva.

Planeación de empleo o de personal: El proceso de decidir cuáles puestos debe cubrir la organización y cómo cubrirlos

Planeación estratégica: El gerente formula estrategias específicas para llevar a la empresa de donde

se encuentra ahora a donde desea estar.

Prestaciones: Pagos económicos y no económicos indirectos que los empleados reciben por seguir trabajando en la empresa,

Reconocimiento: Agradecimiento expresado por la administración ante un trabajo bien hecho.

Remuneración o compensación de los empleados: Todas las formas de retribuciones destinadas al personal que derivan de su empleo

Remuneración variable: Cualquier plan que vincula la remuneración con la productividad o rentabilidad, por lo general en forma de pagos únicos.

Rotación de puestos: las personas se intercambian a través de un pequeño conjunto de trabajos diferentes (aunque generalmente similares). La rotación es frecuente (por ejemplo, cada semana).
Puede aumentar la variedad.

Satisfacción en el trabajo: Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características

Transferencias: Reasignación de puestos similares en otros lugares de la compañía.

Valuación de puestos: Comparación sistemática realizada con el propósito de determinar cuánto vale un puesto relación a otro

Ventaja competitiva: Todos los factores que permiten que una organización distinga su producto o servicio de los de la competencia, con el objetivo de aumentar su participación en el mercado.

Visión: Declaración general de la dirección que sigue la empresa, la cual provoca emociones a los miembros de la organización.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La Satisfacción Laboral tiene relación significativa con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

3.1.1. Hipótesis específica

La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

3.2 Variables o Unidades de análisis

- Variable I: Satisfacción Laboral
- Variable II: Compromiso Organizacional

3.2.1. Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL		
Variable X	Dimensiones	Indicadores / Ítems
Satisfacción Laboral	Significación de Tarea	<p>Me complacen los resultados de mi trabajo.</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p> <p>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p> <p>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</p>
	Condiciones de Trabajo	<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.</p> <p>El horario de trabajo me resulta incómodo.</p> <p>Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</p> <p>En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</p> <p>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</p> <p>La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.</p>
	Reconocimiento Personal	<p>Me siento útil con la labor que realizo.</p> <p>Me gusta la actividad que realizo.</p> <p>Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”.</p> <p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.</p> <p>Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p> <p>Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.</p>
	Beneficios Económicos	<p>Me disgusta mi horario.</p> <p>Me siento mal con lo que gano.</p> <p>El sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p> <p>Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
Variable Y	Dimensiones	Indicadores / Ítems
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	<p>Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.</p> <p>Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.</p> <p>Me siento emocionalmente ligado a la organización.</p> <p>Me siento como “parte de la familia” en esta organización.</p> <p>He invertido tanto de mí en esta organización que trabajar en otro lugar es empezar de nuevo.</p> <p>Siento que le debo mucho a esta organización.</p>
	Compromiso Continúo	<p>En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.</p> <p>Esta organización tiene un gran significado personal para mí.</p> <p>Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.</p> <p>Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si quisiera hacerlo.</p> <p>Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.</p> <p>Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.</p>
	Compromiso Normativo	<p>Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.</p> <p>Siento obligación de permanecer en mi trabajo actual.</p> <p>Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora es incorrecto.</p> <p>Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.</p> <p>La organización donde trabajo merece mi lealtad.</p> <p>Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.</p>

3.3. Matriz lógica de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Diseño Metodológico
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral tiene relación significativa con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>Variable X: Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de estudio Aplicada, Correlacional</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	<p>Dimensiones: Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Beneficios económicos</p>	<p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>Variable Y: Comportamiento organizacional</p>	<p>Área de estudio: Lima</p> <p>Población y muestra Todos los trabajadores</p> <p>Instrumentos: Cuestionario estructurado</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>Dimensiones: Compromiso afectivo Compromiso continuo Compromiso normativo</p>	<p>Valoración estadística Excel: Estadística Descriptiva</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>		

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, es práctico, se plantea su estudio para la solución de problemas concretos que existen en la realidad, en el presenta caso un problema concreto en la oficina general de administración dela institución. Toda investigación aplicada busca que identificar la real dimensión del problema y en ella busca las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para la empresa.

Esta investigación es del tipo descriptivo, así lo describe (Hernández Sampieri, 2014) “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (P. 92)

La presente investigación es de alcance correlacional ya que nuestro propósito es establecer el grado de correlación entre la variable Satisfacción Laboral (Y) y la variable Compromiso Organizacional (X). Sobre el estudio correlacional (Hernández Sampieri, 2014) desarrolla el siguiente concepto: “El estudio correlacional asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (P.93).

El Método de investigación es Hipotético Deductivo, ya que nos permite la observación del fenómeno a estudiar, nos permite crear hipótesis de trabajo que serán probadas a partir de la aplicación de principios y conocimientos generalizados y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos.

4.2. Diseño de la investigación

Esta investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, ya que la presente investigación se realiza sin la manipulación de variables, se limita a la observación de los fenómenos en su ambiente natural, para su análisis; por esta razón la recolección de datos se hará en un momento determinado y en un tiempo único.

No experimental: (Hernández Sampieri, 2014) expresa la “Investigación no experimental es el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). La presente investigación será en estos términos, de observar y analizar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural.

4.3. Población, Muestra o participante

La siguiente investigación comprende un área de la institución, lo que comprende específicamente a la coordinación logística, con sede en Lima, donde labora 23 trabajadores.

Por esta razón consideramos una población finita y accesible, no siendo necesario seleccionar una muestra, por lo que se trabajara con un censo poblacional. Se aplicará la técnica de recolección de datos mediante cuestionarios estructurados (encuesta).

4.4. Instrumentos de recogida de datos

La presente investigación que consta de dos variables que son: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional donde cada uno de ellos se le aplicara un instrumento que nos permita recoger la información.

4.4.1. Para la variable Satisfacción laboral

Esta variable será medida con un instrumento constituido por 27 ítems con respuesta tipo Likert.

La variable Satisfacción Laboral se midió a través de cuatro dimensiones:

- a) Significación de la tarea: esto se evalúa con ocho ítems.
- b) Condiciones de trabajo: se evalúa con ocho ítems.
- c) Reconocimiento personal y/o social: se evalúa con seis ítems y
- d) Beneficios económicos: se evalúa con cinco ítems.

4.4.2. Ficha Técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral

Nombre: Escala que mide Satisfacción Laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo.

Año: 2006

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Esta encuesta permite evaluar las dimensiones de la Satisfacción laboral, a través de 27 ítems, en una aplicación Directa.

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El encuestado marcará en cada ítem la alternativa de acuerdo lo que considere respecto a su experiencia laboral

Escala: tipo Likert donde se considera cinco categorías con sus respuestas como:

Total, desacuerdo = 1 punto; en desacuerdo = 2 puntos; indeciso = 3 puntos; de acuerdo = 4 puntos y total acuerdo = 5 puntos.

Los niveles y rangos establecidos son:

Niveles de Satisfacción laboral.

Muy satisfecho 115 – 135

Satisfecho 94 - 114

Moderadamente satisfecho 72 - 93

Insatisfecho 50 – 71

Muy insatisfecho 27 - 49

4.4.3. Compromiso Organizacional

Para la variable Compromiso Organizacional aplicaremos el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991)

La presente prueba consta de 18 ítems que definen los tres componentes de compromiso organizacional. Es un instrumento que permite medir el grado de Compromiso Organizacional mediante una auto calificación en una escala de siete opciones tipo Likert que tienen como respuesta totalmente de acuerdo que vale 7, De Acuerdo 6, Levemente de Acuerdo 5, Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo 4, Levemente en Desacuerdo 3, En Desacuerdo 2, Totalmente en Desacuerdo 1

4.5. Procedimiento y recolección de datos

Dentro de las principales actividades será coordinar con la empresa y sus colaboradores a fin de concertar una cita a fin de explicar a los trabajadores el fin de la investigación y solicitar su colaboración con el llenado de un cuestionario estructurado con la mayor sinceridad posible.

Se explicará las instrucciones de cada una de los cuestionarios para que participantes llenen los instrumentos en sus correspondientes puestos de trabajo

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

El estudio requirió de la aplicación de un instrumento para obtener la información, el instrumento utilizado es el cuestionario y mediante la técnica de la encuesta se obtuvo los resultados requeridos.

Los datos obtenidos están en relación al desarrollo de un cuestionario que consta de un total de 45 ítems en función a los indicadores de cada variable en estudio.

El cuestionario que consta de 45 ítems en relación a los indicadores de cada variable, fueron debidamente cuantificadas y posteriormente procesados con el estadístico SPSS 22.

Cada variable consta de dimensiones, la variable Satisfacción Laboral tiene 04 dimensiones,

1. Significación de tarea
2. Condiciones de trabajo
3. Reconocimiento personal
4. Beneficios económicos

Y la variable Compromiso Organizacional consta de 3 dimensiones,

1. Compromiso afectivo
2. Compromiso continuo
3. Compromiso normativo

5.2. Análisis de Resultados

Dimensión: Significación de tarea

Tabla 2 - Dimensión: Significación de Tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	11	47,8	47,8
Levemente en desacuerdo	10	43,5	91,3
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	2	8,7	100,0
Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Significación de tarea, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren “en desacuerdo” un 47% seguido de un 43.5% “levemente en desacuerdo” y un 8.7% refiere “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en la dimensión Significación de tarea el 47% detalla estar en desacuerdo, detalle del colaborador que percibe en relación a los resultados que pueda conseguir de su trabajo ya que no se siente a gusto con lo que realiza, también influye el ambiente donde labora, siendo para el algo inconfortable, no siendo reconocido por las horas extras que hace fuera de su jornada,

percibe que las tareas que hace es algo importante, sintiéndose ameno compartir el trabajo con sus compañeros, percibe que son justos con las labores que realiza.

La dimensión significación de tarea se basa en la disposición del colaborador al trabajo en función a atribuciones agrupadas porque el trabajo en su persona logra sentido de esfuerzo, se siente realizado, encuentra equidad y/o aporte material, factores básicos y muy necesarios para la realización de las actividades diarias laborales.

Según los resultados se puede determinar que, para el trabajador, la actividad laboral que tiene es de valor personal y social, y en función de ello efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y autoridades de la institución.

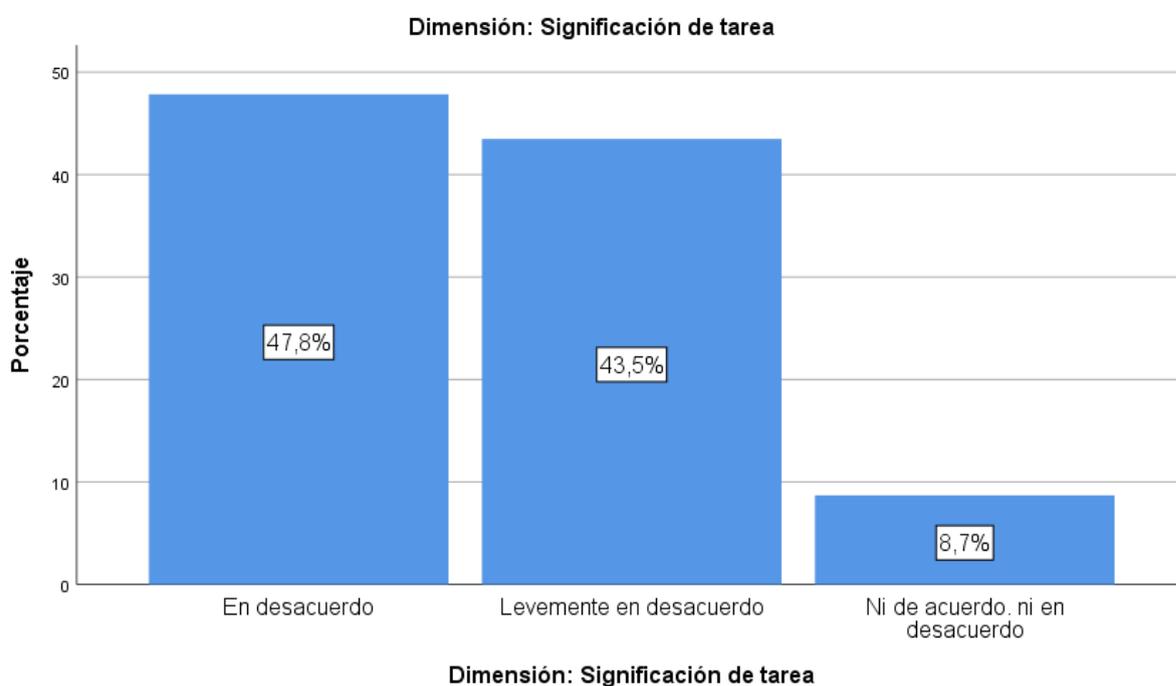


Gráfico 1 Dimensión: Significación de la Tarea

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Condiciones de trabajo

Tabla 2 – Dimensión: Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,3	4,3
	Levemente en desacuerdo	17	73,9	78,3
	Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	5	21,7	100,0
	Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Condiciones de trabajo, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren “en desacuerdo” un 4.3% seguido de un 73.9% “levemente en desacuerdo” y un 21.7% refiere “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en la dimensión Condiciones de trabajo, el 73.9% detalla estar levemente en desacuerdo, detalle del colaborador que percibe en relación a las condiciones de trabajo, porque siente que el trabajo que hace es algo justo en su manera de ser, hacer su trabajo le hace sentir algo bien,

percibe también que el ambiente donde realiza su trabajo no es tan buena, su horario no le incomoda, también percibe que el esfuerzo que hace en realizar su trabajo no es totalmente valorado por su jefe, está en contacto con las personas que trabaja, toma en cuenta que el sueldo que tiene le es favorable en su economía.

El colaborador en relación a la dimensión condiciones de trabajo percibe que los elementos y las disposiciones normativas que presenta la institución regula levemente su actividad laboral, se consideran colaboradores disponibles y a disposición para el trabajo que realizan.

El colaborador en esta dimensión considera además que las características físicas del entorno de trabajo, sobre todo del área donde el trabajador realiza sus labores, no es en su totalidad favorable, toma en cuenta la estabilidad que le ofrece la institución ya que percibe que su continuidad laboral.

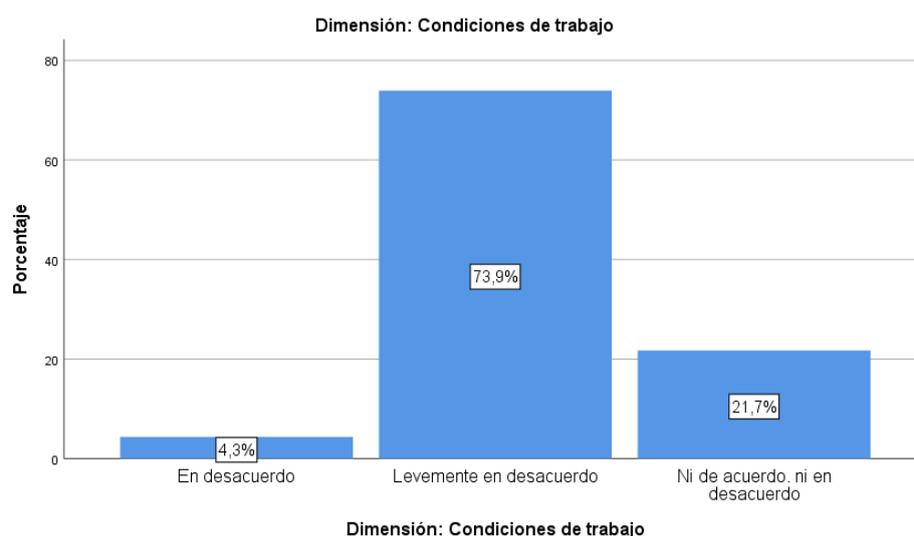


Gráfico 2 Dimensión: Condiciones de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Reconocimiento personal

Tabla 3 – Dimensión: Reconocimiento personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	8,7	8,7
Levemente en desacuerdo	9	39,1	47,8
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	12	52,2	100,0
Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Reconocimiento personal, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren “en desacuerdo” un 8.7% seguido de un 39.1% “levemente en desacuerdo” y un 52.2% refiere “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en relación a la dimensión Reconocimiento personal, en su mayoría el 52.2% detalla estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, detalle del colaborador que percibe sentirse útil o no, le da lo mismo, lo mismo siente con su actividad laboral, no necesita llevarse bien con su jefe para demostrar que hace un buen trabajo, no es necesario tener comodidades para desempeñar bien sus

labores, no percibe mal trato por parte de la institución, en relación a su economía, su trabajo le da estabilidad.

Según la evaluación a los colaboradores, consideran la tendencia del trabajo en función a su reconocimiento propio mas no de personas asociadas a la institución, les da lo mismo el valor que tienen los resultados de su trabajo, percibiendo que lo que hacen les satisface para sí mismos en el ámbito laboral.

En esta dimensión se considera además que el colaborador le es indiferente a las relaciones con los compañeros de trabajo, vienen a ser las interrelaciones personales que se producen en la organización, ya sea con sus compañeros de una misma área o de diferentes unidades o con la jefatura de la institución.

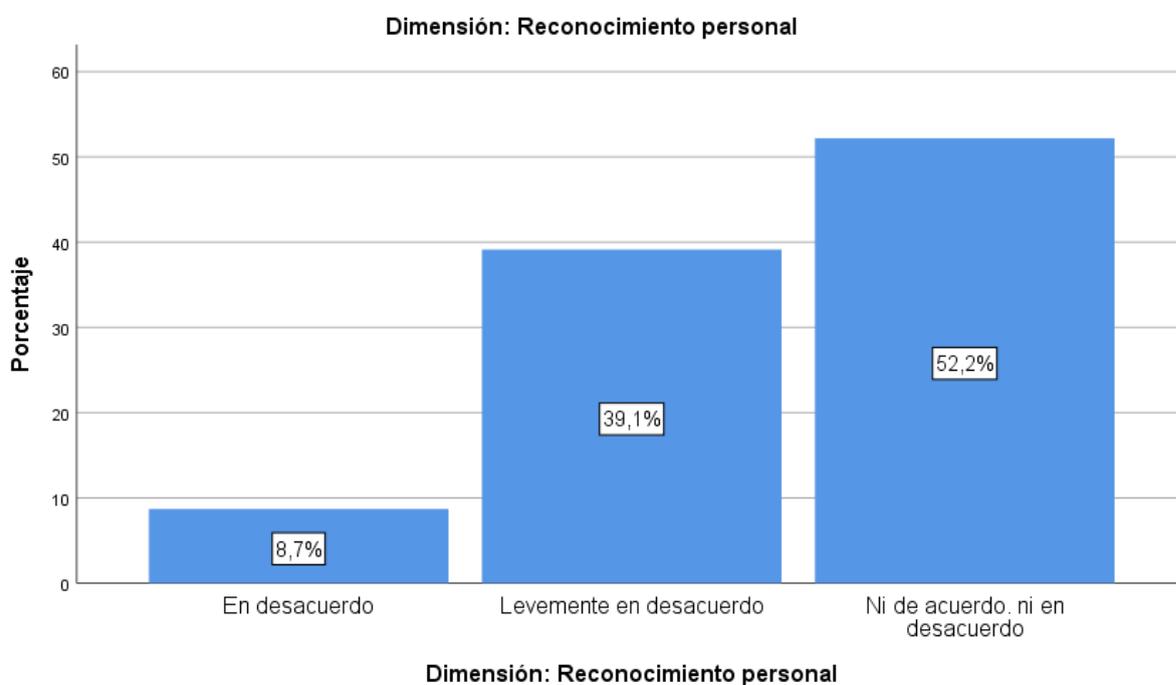


Gráfico 3 Dimensión: Reconocimiento personal

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Beneficios económicos

Tabla 4 - Dimensión: Beneficios económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	17,4	17,4
Levemente en desacuerdo	16	69,6	87,0
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	3	13,0	100,0
Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Beneficios económicos, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren “en desacuerdo” un 17.4% seguido de un 69.6% “levemente en desacuerdo” y un 13% refiere “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en relación a la dimensión Reconocimiento personal, en su mayoría el 69.6% detalla estar levemente en desacuerdo, detalle del colaborador que percibe en relación a que siente que le da igual si es o no reconocido por la institución, no se siente realizado con el trabajo que tiene para él es algo neutral, su horario no es incómodo para el colaborador, ni el ambiente físico donde labora,

el sueldo que tiene no le hace sentirse mal, eso se manifiesta en la respuesta a la consulta hecha,

Para el colaborador según esta dimensión se siente levemente en desacuerdo, en su mayoría en el aspecto remunerativo o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea que le es asignada, Al mismo tiempo esto es muy relativo, ya que existe una relación interesante entre el salario y la satisfacción en el trabajo, pero también se puede determinar que para algunos su mayor satisfacción puede ser un ascenso que un buen salario obtenido.

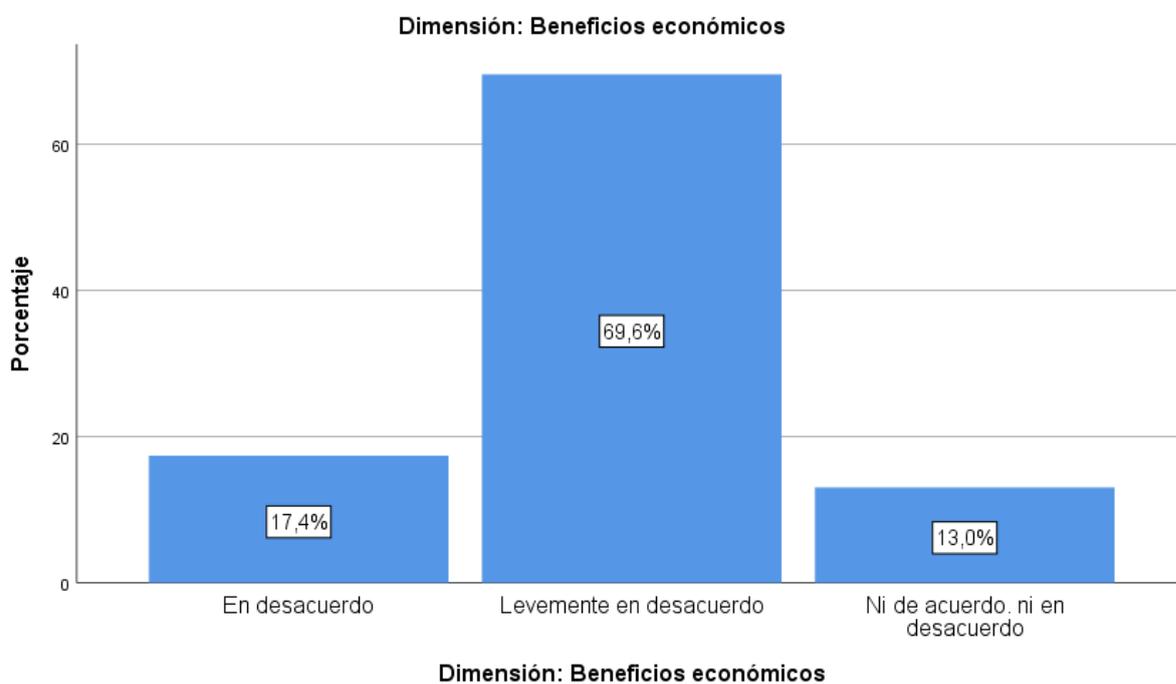


Gráfico 4 Dimensión: Beneficios económicos

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Compromiso afectivo

Tabla 5 - Dimensión: Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Total	16	69,6	69,6
desacuerdo			
Desacuerdo	4	17,4	87,0
Indeciso	2	8,7	95,7
Acuerdo	1	4,3	100,0
Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Compromiso afectivo, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren “en total desacuerdo” un 69.6% seguido de un 17.4% está en “desacuerdo” el 8.7% esta “indeciso” y un 4.3% refiere estar de “acuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en relación a la dimensión Compromiso afectivo, en su mayoría el 69.6% detalla estar en total desacuerdo, detalle del colaborador que percibe en relación a su sentido de pertenencia con la institución, el colaborador no tiene la seguridad, ni la obligación de sentirse ligado a la institución, su sentido de pertenencia es prácticamente nula, si logra tener otra oportunidad laboral no

dudaría en aceptarla, prácticamente estar laborando en la institución es una obligación mas no una convicción ligada a su desarrollo personal social.

Según la dimensión compromiso afectivo, es percibido como un vínculo emocional que los colaboradores sienten por la organización, por lo que deberían sentirse identificados e implicados, con deseo de pertenencia, disfrutando de trabajar en la institución, teniendo en cuenta que esos factores benefician en grande a la entidad, para muestra de la investigación, los encuestados no están de acuerdo en favorecer con su compromiso afectivo a la institución, por lo tanto se tiene que tomar en cuenta que el trabajador no se siente identificado ni siente sentido de pertenencia y se debería trabajar en esos factores para que se revierta el compromiso afectivo negativo de los colaboradores con la institución.

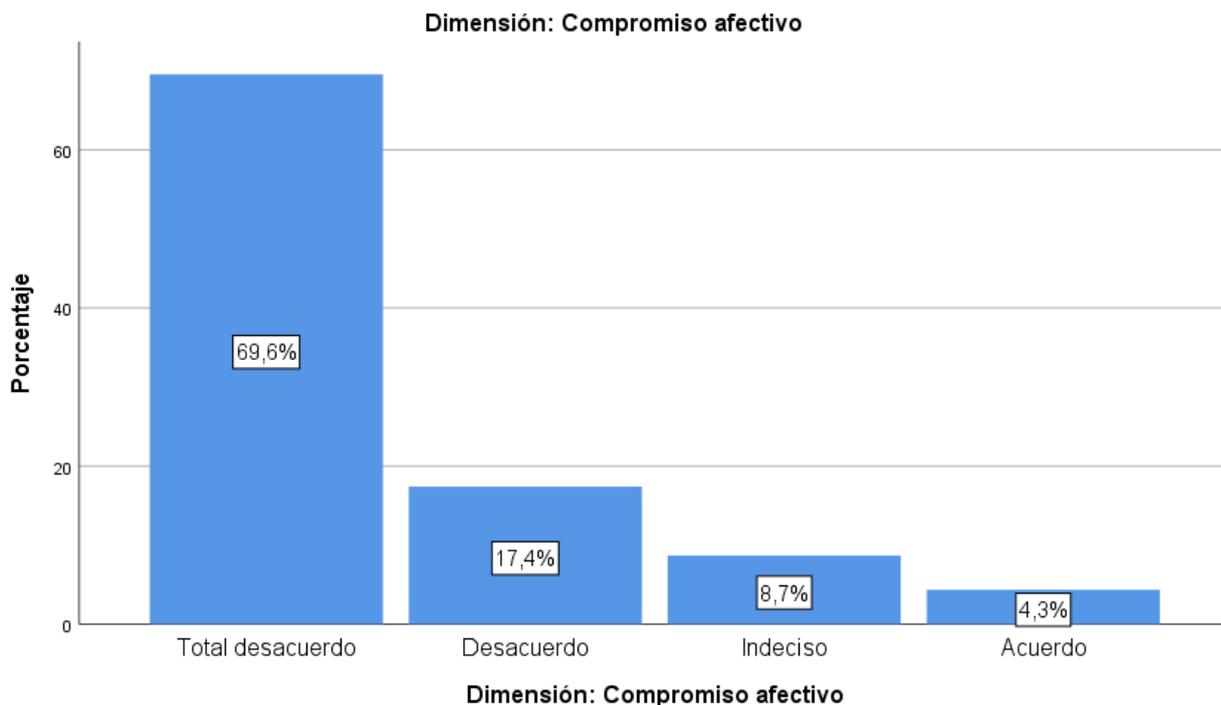


Gráfico 5 Dimensión: Compromiso afectivo

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Compromiso continuo

Tabla 6 - Dimensión: Compromiso continuo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	4,3	4,3
Indeciso	18	78,3	82,6
Acuerdo	2	8,7	91,3
Total	2	8,7	100,0
acuerdo			
Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Compromiso continuo, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren estar “indecisos” un 78.3% seguido de un 8.7% está “de acuerdo” el 8.7% está en “total acuerdo” y un 4.3% refiere estar de “desacuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en relación a la dimensión Compromiso continuo, en su mayoría el 78.3% detalla estar indeciso, detalle del colaborador que percibe en relación a su sentido de compromiso con la institución, compromiso en relación a los problemas, tareas, resultados, e.t.c., que la institución pueda tener por sus actividades operacionales continuas.

El compromiso continuo hace referencia a los beneficios que el trabajador perdería tales como financieros, estabilidad laboral, e.t.c., beneficios, que perdería un trabajador al retirarse de la institución, cabe indicar entonces el estar indeciso implicaría un alto costo para el empleado el dejar de laborar en la institución, ya que probablemente tendría pocas probabilidades de conseguir otro empleo, es importante señalar la mención de algunos autores que sugieren que el compromiso continuo debe estar subdividido en dos dimensiones, sacrificio personal, que hace referencia a dejar el trabajado, y oportunidades limitadas que es asociado al encontrar otras oportunidades laborales (McGee & Ford, 1987; Somers, 1995).

El hecho de estar indeciso el colaborador en su mayoría según indica los resultados sobre el compromiso continuo, esto se relaciona más con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al colaborador no es lo que realiza a diario, si no lo que recibe a cambio por lo realizado, ya sea dinero u otra forma.

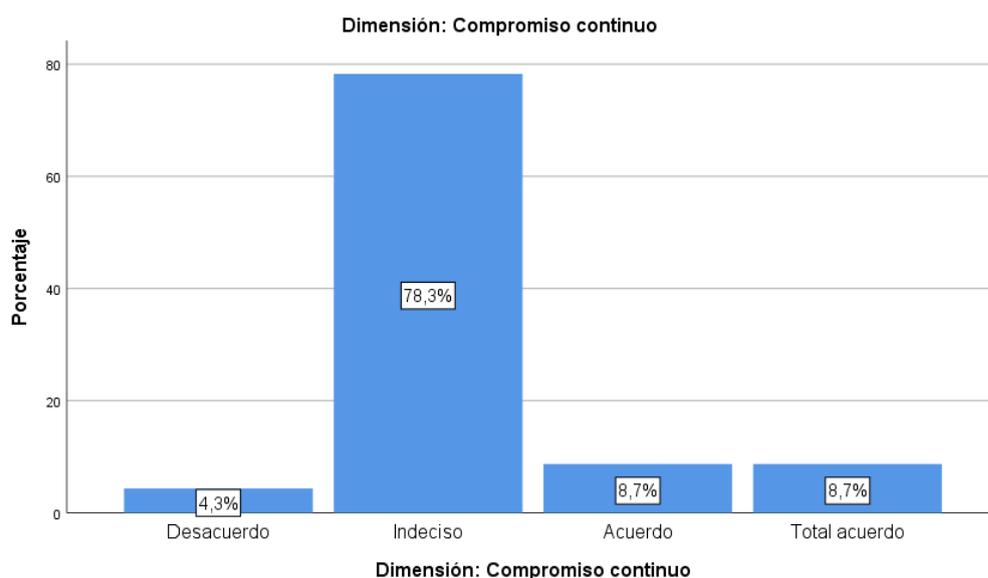


Gráfico 6 Dimensión: Compromiso continuo

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Compromiso Normativo

Tabla 7 - Dimensión: Compromiso Normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Total	4	17,4	17,4
desacuerdo			
Desacuerdo	11	47,8	65,2
Indeciso	4	17,4	82,6
Acuerdo	4	17,4	100,0
Total	23	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Respecto a la dimensión Compromiso normativo, los 23 colaboradores encuestados, que forman parte de la totalidad de trabajadores, refieren estar “en desacuerdo” un 47.8% seguido de un 17.4% está en “total desacuerdo” el 17.4% está “indeciso” y otro 17.4% refiere estar de “acuerdo”.

Interpretación:

Según los colaboradores encuestados, siendo la consulta en relación a la dimensión Compromiso normativo, en su mayoría el 47.8% detalla estar desacuerdo, detalle del colaborador que percibe en relación a su sentido de obligación de permanecer en la institución, el colaborador aun si recibiera algún incentivo no se siente obligado de seguir laborando en la institución, no sentiría culpabilidad, ni se siente leal.

El compromiso normativo, es el sentir de obligación de los colaboradores de permanecer en la institución, es importante también hacer referencia a las normas que tiene la institución las cuales hacen que esta se desarrolle bien.

Asimismo, si la institución le brinda al colaborador prestaciones tales como: capacitaciones pago de estudios, etc., el sentido moral de este conduce al despertar de un sentido de reciprocidad con la institución, el compromiso normativo hace referencia a la creencia de la lealtad hacia la institución y según los encuestados con los resultados obtenidos están en desacuerdo con este compromiso.

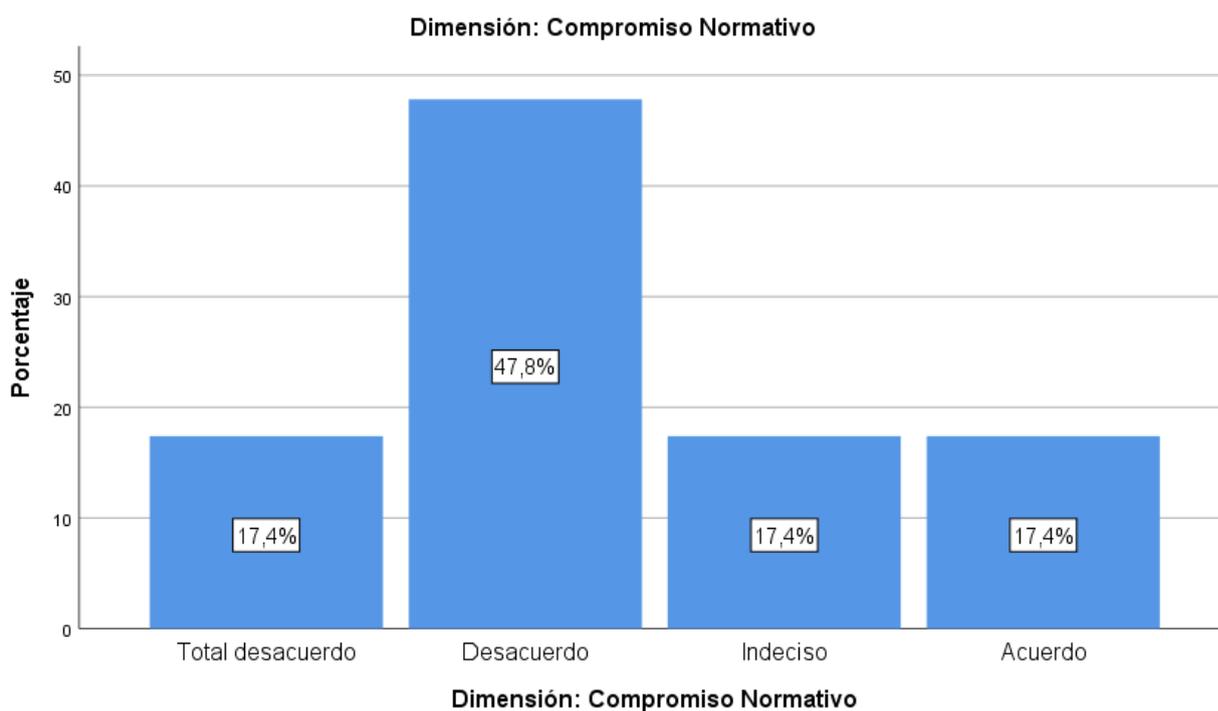


Gráfico 7 Dimensión: Compromiso normativo

Fuente: Elaboración propia

5.3.Prueba de Hipótesis

5.3.1. Prueba de Hipótesis Principal

Hipótesis Planteada: La Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Hipótesis Nula: La Satisfacción Laboral no tiene incidencia significativa en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Tabla 8 cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Variable: Compromiso Organizacional

		Variable: Compromiso Organizacional						Total	
		Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo			
		f	%	F	%	f	%	f	%
Variable:	En desacuerdo	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%
Satisfacción Laboral	Levemente en desacuerdo	16	69,6%	3	13,0%	0	0,0%	19	82,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	13,0%	3	13,0%
	Total	17	73,9%	3	13,0%	3	13,0%	23	100,0%

Chi cuadrado: 23.214 gl: 4 Sig.: 0.000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la tabla n° 1 Satisfacción Laboral y compromiso organizacional, observamos que el 4.3% afirma estar en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 4.3% también está en desacuerdo con el compromiso organizacional. El 82.6% manifiesta estar levemente en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 69.6% manifiesta estar en desacuerdo con el Compromiso Organizacional y el 13% se muestra indeciso con el compromiso organizacional, por último, el 13% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 13% está de acuerdo con el compromiso organizacional.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal, observamos que el valor chi cuadrado es de 23.214 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

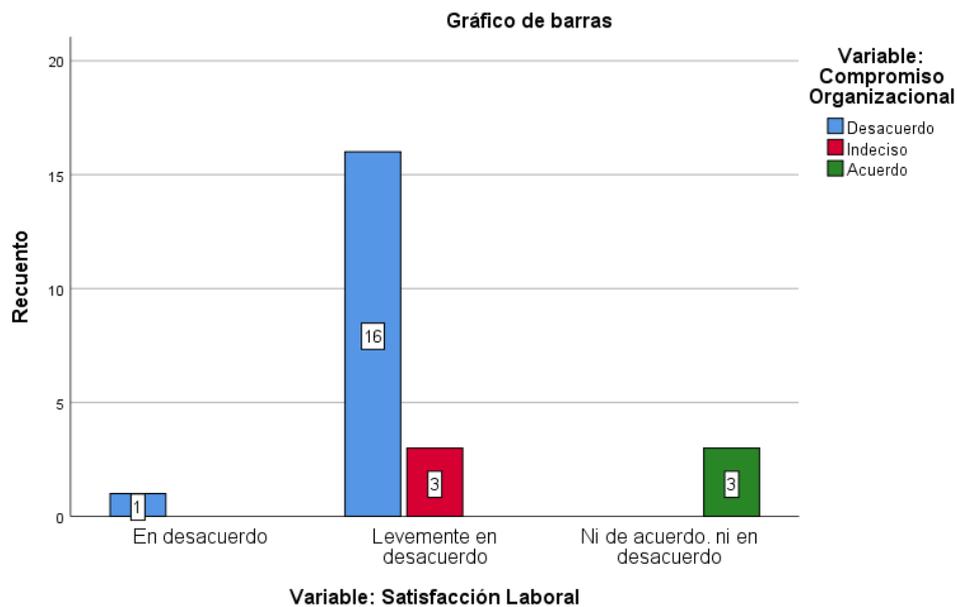


Gráfico 8 Variable: Satisfacción Laboral*Variable: Compromiso Organizacional

Fuente: Datos de la propia investigación

5.3.2. Prueba de Hipótesis Específica Compromiso Afectivo

Hipótesis Planteada: La Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Hipótesis Nula: La Satisfacción Laboral no tiene incidencia significativa en el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Tabla 9 cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso afectivo

		Dimensión: Compromiso afectivo									
		Total		Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Total	
		desacuerdo		F	%	f	%	f	%	f	%
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Variable:	En desacuerdo	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%
Satisfacción Laboral	Levemente en desacuerdo	15	65,2%	4	17,4%	0	0,0%	0	0,0%	19	82,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	2	8,7%	1	4,3%	3	13,0%
	Total	16	69,6%	4	17,4%	2	8,7%	1	4,3%	23	100,0%
Chi cuadrado: 23.303		gl: 6		Sig.: 0.001							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la tabla n° 2 Satisfacción Laboral y la dimensión compromiso afectivo, observamos que el 4.3% afirma estar en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 4.3% también está en desacuerdo con el compromiso afectivo. El 82.6% manifiesta estar levemente en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 65.2% manifiesta estar levemente en desacuerdo con el compromiso afectivo y el 17.4 % se muestra indeciso con el compromiso afectivo, por último, el 13% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 8.7% está indeciso con el

compromiso afectivo, y el 4.3% de ellos manifiestan estar de acuerdo con el compromiso afectivo.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, observamos que el valor chi cuadrado es de 23.303 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

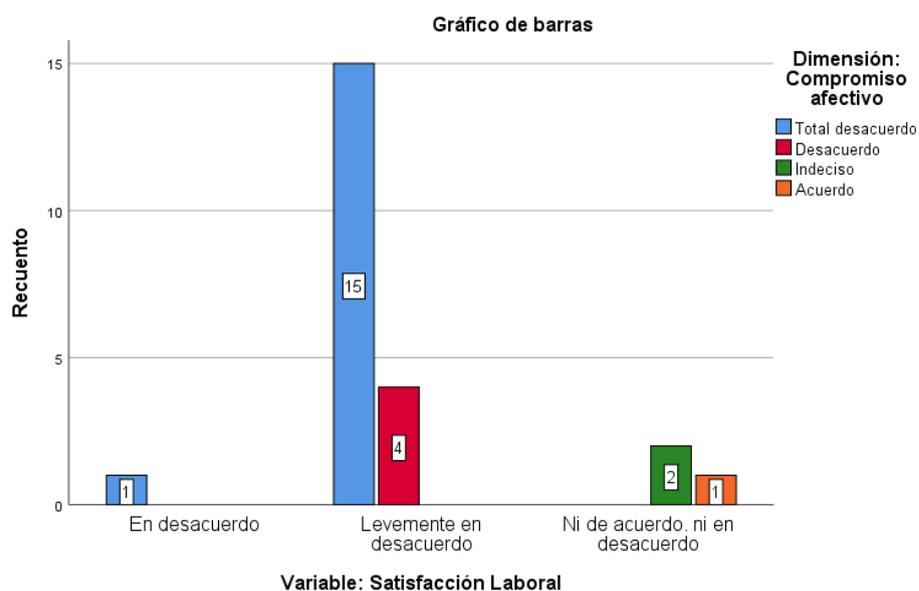


Gráfico 9 Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso afectivo

Fuente: Datos de la propia investigación

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica Compromiso Continuo

Hipótesis Planteada: La Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Hipótesis Nula: La Satisfacción Laboral no tiene incidencia significativa en el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Tabla 10 cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso continuo

		Dimensión: Compromiso continuo									
		Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Total acuerdo		Total	
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Variable:	En desacuerdo	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%
Satisfacción Laboral	Levemente en desacuerdo	1	4,3%	17	73,9%	1	4,3%	0	0,0%	19	82,6%
	Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%	2	8,7%	3	13,0%
	Total	1	4,3%	18	78,3%	2	8,7%	2	8,7%	23	100,0%
Chi cuadrado: 18.696		gl: 6		Sig.: 0.005							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

En relación a la tabla n° 3 Satisfacción Laboral y la dimensión compromiso continuo, observamos que el 4.3% afirma estar en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 4.3% también está en indeciso con el compromiso continuo. El 82.6% manifiesta estar levemente en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 4.3% manifiesta estar en desacuerdo con el compromiso continuo y el 73.9% se muestra indeciso con el compromiso continuo, el 4.3% manifiesta estar de acuerdo con el compromiso continuo, por último, el 13% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 4.3% está de acuerdo con el compromiso continuo y el 8.7% está totalmente de acuerdo con el compromiso continuo.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específico, observamos que el valor chi cuadrado es de 18.696 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.005, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

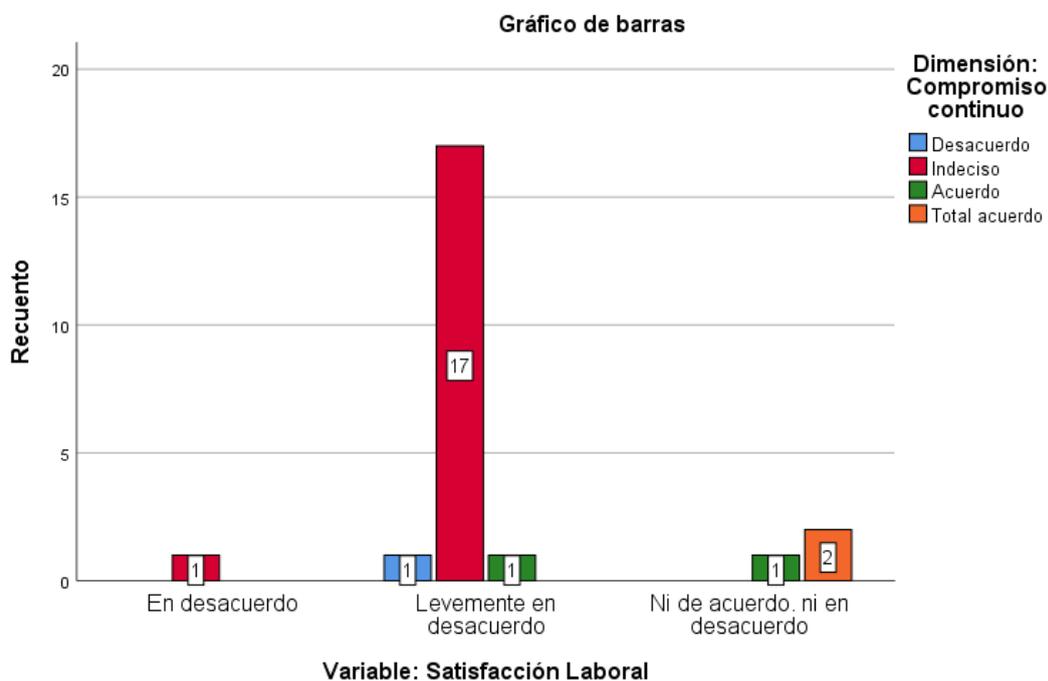


Gráfico 10 Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso continuo

Fuente: Datos de la propia investigación

5.3.4. Prueba de Hipótesis Específica Compromiso Normativo

Hipótesis Planteada: La Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el Compromiso Normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Hipótesis Nula: La Satisfacción Laboral no tiene incidencia significativa en el Compromiso Normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

Tabla 11 cruzada Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso Normativo

		Dimensión: Compromiso Normativo									
		Total		Desacuerdo		Indeciso		Acuerdo		Total	
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Variable:	En desacuerdo	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%
Satisfacción Laboral	Levemente en desacuerdo	3	13,0%	11	47,8%	4	17,4%	1	4,3%	19	82,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	13,0%	3	13,0%
	Total	4	17,4%	11	47,8%	4	17,4%	4	17,4%	23	100,0%
Chi cuadrado: 21.184		gl: 6		Sig.: 0.002							

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la tabla n° 4 Satisfacción Laboral y la dimensión compromiso normativo, observamos que el 4.3% afirma estar en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 4.3% está en total desacuerdo con el compromiso normativo. El 82.6% manifiesta estar levemente en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 13% manifiesta estar en total desacuerdo con el compromiso normativo y el 47.8 % se muestra en desacuerdo con el compromiso normativo, el 17.4% manifiesta estar indeciso con el compromiso normativo, el 4.3% de ellos manifiestan estar de acuerdo con el compromiso

normativo, por último el 13% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 13% está de acuerdo con el compromiso normativo.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específico, observamos que el valor chi cuadrado es de 21.184 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.002, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

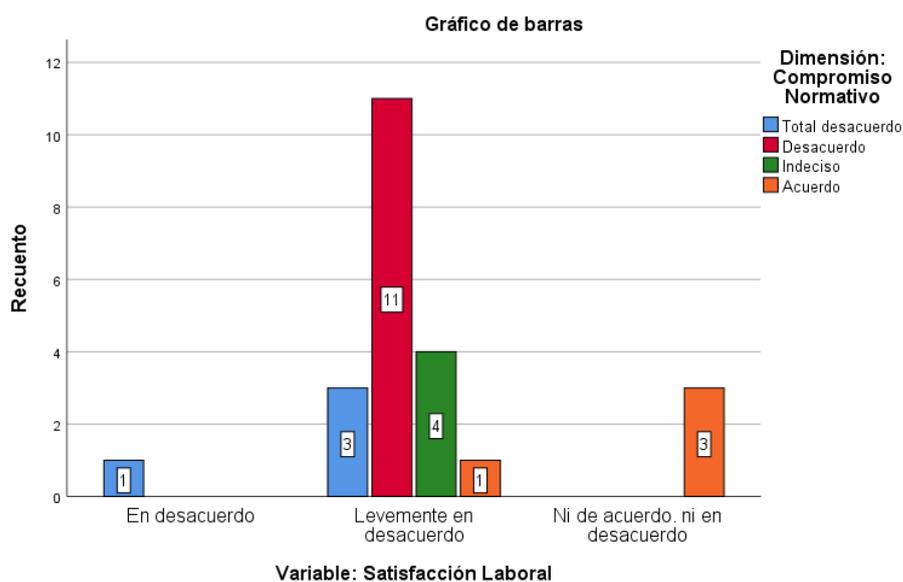


Gráfico 11 Variable: Satisfacción Laboral*Dimensión: Compromiso Normativo

Fuente: Datos de la propia investigación

5.4. Discusión de resultados

1. De acuerdo al objetivo general; determinar de qué manera incide la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, y al obtener la prueba de hipótesis general, observamos que el valor chi cuadrado es de 23.214 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, según la investigación realizada por Sánchez Jácome (2017) en su investigación que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. Huaraz – 2017, con un diseño de investigación no experimental, transversal descriptiva, el tipo de estudio es Correlacional, porque se estudiará la relación significativa o no significativa de las variables, comprobándose que la variable independiente ejerce una influencia positiva sobre la variable dependiente. Los datos se procesaron con el programa SPSS, y para comprobar la hipótesis se empleó la prueba Chi² y la correlación de Pearson. Se concluyó que existe relación directa y significativa, aceptándose la hipótesis de investigación, siendo $p = 0.000$ lo cual es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se trabajó sobre una población muestral conformada por 40 trabajadores. Se empleó como técnica: la encuesta, con los instrumentos el cuestionario de Satisfacción Laboral y el cuestionario de compromiso organizacional, la validación del instrumento fue mediante la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento fue con el coeficiente Alfa de Cronbach, dando

como resultado un grado de confiabilidad de 0.881 para la primera variable Satisfacción Laboral y de 0.730 para la segunda variable Compromiso Organizacional considerado totalmente valido para su aplicación, esta investigación cuyo resultado es similar a la investigación realizada en la institución del sector público, se puede detallar que los colaboradores mantienen una Satisfacción Laboral negativa que incide significativamente en el comportamiento organizacional.

2. De acuerdo al objetivo específico; Determinar de qué manera incide la Satisfacción Laboral en el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, al obtener la prueba de hipótesis Satisfacción Laboral específico, observamos que el valor chi cuadrado es de 18.696 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.005, el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, Según las respuestas de colaboradores encuestados, siendo la consulta a la dimensión Compromiso afectivo, el 69.6% detalla estar en total desacuerdo, el colaborador no se siente ligado a la institución, no tiene la obligación ni se siente seguro de su continuidad laboral, su sentido de pertenencia es nula, prácticamente para el colaborador estar laborando en la institución es una obligación que tiene que realizar para su beneplácito.

3. De acuerdo al objetivo específico; Determinar de qué manera incide la Satisfacción Laboral en el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, y al obtener la prueba de hipótesis Satisfacción Laboral específico, observamos que el valor chi cuadrado es de 18.696 con 6

grados de libertad y un valor de significancia de 0.005, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia significativa en el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, se realizó la consulta en relación a la dimensión Compromiso continuo y en su mayoría el 78.3% está indeciso en relación a su sentido de compromiso con la institución, en relación a los problemas, tareas, resultados, e.t.c., que la institución pueda tener, el colaborador no se identifica con esos factores.

El compromiso continuo refiere sobre los beneficios que el colaborador podría perder si se retira de la institución, es importante señalar que estar indeciso implicaría un alto costo para el colaborador si deja de laborar en la institución, la probabilidad de tener pocas posibilidades de conseguir otro empleo, no es de generar un fastidio o preocupación en el colaborador, eso se refleja en los resultados generados en la encuesta, algunos autores sugieren que el compromiso continuo se debe subdividir en dos dimensiones, sacrificio personal, hace referencia a dejar el trabajado, y las oportunidades limitadas que es asociado al encontrar otras oportunidades laborales (McGee & Ford, 1987; Somers, 1995).

4. De acuerdo al objetivo específico; Determinar de qué manera incide la Satisfacción Laboral en el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, al obtener la prueba de hipótesis Satisfacción Laboral específico, observamos que el valor chi cuadrado es de 21.184 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.002, como el valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada que, la Satisfacción Laboral tiene incidencia

significativa en el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, siendo la consulta en relación a la dimensión Compromiso normativo en su mayoría el 47.8% detalla estar en desacuerdo, esto se percibe en relación a su sentido de obligación de permanecer en la institución, no siente serle leal, ni se siente motivado aun si recibiera algún incentivo.

Es importante hacer referencia a las normas las cuales hacen que se desarrollen bien las actividades laborales en la institución, estas son importantes para el colaborador y son tomadas en cuenta por que según las tomen en cuenta se muestra el grado de profesionalismo que tienen, además el sentido moral de este conduce al despertar de un sentido de reciprocidad con la institución, el compromiso normativo hace referencia a la lealtad con la institución y según los resultados obtenidos están en desacuerdo con este compromiso.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Según el objetivo general, el cual es parte importante de la investigación, se determinó que la Satisfacción Laboral incide positivamente en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, vale decir que, si el nivel de la Satisfacción Laboral mejora, por consecuencia mejoraría el Compromiso Organizacional de la empresa, para mejorar el nivel de Satisfacción Laboral es necesario enfocar el desarrollo de mejoras en la Significación de las tarea, mejora en las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal a los colaboradores y sobre todo mejoras en los beneficios económicos de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.
2. Según el objetivo específico n° 1, se determinó que existe relación significativa de la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, vale decir que los colaboradores de la entidad del sector público se sienten poco satisfechos con las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal, es por eso que se concluye que, existe la necesidad de mejorar el nivel de Satisfacción Laboral que tienen los colaboradores con la entidad con el fin de que se sientan identificados con el

compromiso afectivo de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019,

3. Según el Objetivo específico n° 2, se determinó que existe relación significativa de la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, vale decir que los colaboradores de la entidad del sector público se sienten poco satisfechos con la significación de las tareas, el beneficio económico, es por eso que se concluye que, existe la necesidad de mejorar el nivel de Satisfacción Laboral que tienen los colaboradores con la entidad con el fin de que se sientan identificados con el compromiso continuo de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

4. Según el objetivo específico de estudio, n° 3, se determinó que existe relación significativa de la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019, vale decir que los colaboradores de la entidad del sector público se sienten poco satisfechos con la significación de las tarea, con las condiciones de trabajo, es por eso que se concluye que, existe la necesidad de mejorar el nivel de Satisfacción Laboral que tienen los colaboradores con la entidad con el fin de que se sientan identificados con el compromiso normativo de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

6.2.Recomendaciones

1. Mejorar la significación de tarea, la disposición al trabajo por parte del colaborador debe ser en función a atribuciones asociadas a que las actividades laborales deben lograr sentido de esfuerzo, realización, equidad, el trabajador tiene que sentir que su actividad laboral la efectúa con mucha complacencia, para eso es recomendable brindarle constantemente retroalimentación tanto de sus superiores como de sus compañeros de la institución, además para determinar las mejoras en la significación de tareas se debería capacitar constantemente a los colaboradores, sobre todo en temas de actualización tecnológica ya que esto ayuda a mejorar el desempeño laboral obteniendo buenos resultados en los servicios ejercidos.
2. Mejorar las características físicas del entorno laboral, sobre todo del área donde el colaborador realiza sus labores, mejorar la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden, limpieza, además de sumarle la estabilidad que garantice su continuidad laboral. Solo así se podría generar una evaluación del trabajo del colaborador en función o existencia de los elementos mencionados acompañados de normativas que regulen las actividades laborales, si la entidad pública en estudio desea obtener buenos resultados por parte de sus colaboradores debería mejorar las características físicas del entorno laboral, los colaboradores se sentirán más cómodos y comprometidos con las metas que la entidad encarga.
3. El reconocimiento personal y social genera una mejor capacidad de respuesta, mejorar los métodos de evaluación del trabajo direccionado al reconocimiento propio o por personas en el entorno laboral o por el impacto de los resultados

obtenidos, se debe tomar en cuenta el valor que tienen los trabajadores para los jefes y para sí mismos esto tiene que ser demostrada en cada acción realizada en el ámbito laboral, analizar la insatisfacción que tienen los colaboradores en relación a la falta de reconocimiento con la finalidad de revertirla por la satisfacción, el reconocimiento es necesario para el colaborador ya que con esto percibe el valor que tiene el colaborador con la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.

4. Es importante analizar los beneficios económicos que percibe el colaborador ya que son factores de mejora que se tienen que realizar, direccionados entre la relación contrato, salario y la satisfacción al trabajo, tomar en cuenta que la disposición al trabajo es en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos, todo como producto del esfuerzo realizado, además existen colaboradores que prefieren obtener otro tipo de beneficio como un buen ascenso laboral, punto importante a tomar en cuenta por la institución.

Referencias

- Aamondt, M. G. (2010). *Psicología industrial y organizacional: un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning.
- Alarcón, K. D. (01 de 09 de 2015).
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de
- Arnold, J. y. (2012). *Psicología del trabajo, Comportamiento Humano en el ámbito laboral*. Mexico: Pearson.
- Balfour y Wechsler (1996) escala de Compromiso Organizacional de la Organizational Commitment Scale, “mide tres aspectos del compromiso organizacional: identificación, intercambio”
- (Brayfield y Rothe, 1951) “la escala de Satisfacción Laboral general”
- (Cooper 1987). “la escala de Satisfacción Laboral del indicador de estrés laboral”
- Debra L, N. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Díaz Torres, y. Q. (04 de 07 de 2005). *Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros, 2005*. Obtenido de psicología social relación entre Satisfacción Laboral y compromiso organizacional:
- Espinoza Cruz, M. (Diciembre de 2016). *Proyecto de ley que protege el ejercicio de los derechos laborales a los trabajadores de la ex-DICSCAMEC*. Obtenido de
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Konopaske, D. (2011). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill.
- Guerra López, E. (2017). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6247>
- Guerra López, E. (24 de 11 de 2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*. Obtenido de info:eu-repo/semantics/masterThesis:
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg (1959), “Existe un conjunto de condiciones extrínsecas, esto es, el contexto del puesto en el que se incluye el salario, el estatus y las condiciones de trabajo”
- Locke (1976), citado por (Ray, 2012, pág. 212), define a la Satisfacción Laboral como un "estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este"
- Lopez Alvarado, E. (23 de 02 de 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* .
- Lopez, E. G. (24 de 11 de 2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*. Obtenido de info:eu-repo/semantics/masterThesis:
- Meyer y Allen (1991), Cuestionario de Compromiso Organizacional
- Mowday, Steers y Porter (1997), Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ, siglas que significa Organizational Commitment Questionnaire), “combina los factores para generar una calificación global de compromiso”.
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). *Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017*.
- Palma S. (2005) Dimensiones de la satisfacción laboral, factores para la satisfacción laboral.
- Palma (2005), citado por (Canchanya Poma, 2017, pág. 49) estableció 04 factores para la satisfacción laboral:
- Pereda M., S., & Berrocal F., M. (2009). *Psicología del trabajo: teoría y práctica*. España: Síntesis.
- Pintado P., E. Á. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Lima: S/e.

Richard Alarcón, K. D. (2015). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014*. Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Universidad Peruana Unión-Facultad Ciencias de la Salud- E.P. de Psicología, Lima. Recuperado el Febrero de 2019, de

Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Sánchez Jácome, L. J. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A.Huaraz, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo-Escuela de Postgrado. Recuperado el Febrero de 2019

Sucamec. (17 de Setiembre de 2017). *Código de Conducta de la SUCAMEC*. Obtenido de <https://www.sucamec.gob.pe/web/images/2017/pdfs/920-2017-SUCAMEC.pdf>

Sucamec. (mayo de 2016). *Actualización del Plan Estratégico Institucional periodo 2013-2016 de la SUCAMEC*. Obtenido de

Warr (1979), medida de la satisfacción laboral, “las escalas de satisfacción laboral”

Apéndice A: Instrumento de Satisfacción Laboral.

Instrumento de Satisfacción Laboral, elaborado por Sonia Palma Carrillo.

Escala de Opiniones S.L: SPC

La siguiente información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias.

El cuestionario comprende de 27 ítems. Agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punta de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todos son opiniones.

Total, acuerdo = TA; De acuerdo = A; Indeciso = I; En desacuerdo = D; Total desacuerdo = TD

ITEMS		TA	A	I	D	TD
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6	Me gusta la actividad que realizo.					
7	Me gusta el trabajo que realizo.					
8	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
9	Me disgusta mi horario					

10	Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
11	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
12	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
15	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
16	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
18	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
19	Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”					
20	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
21	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
22	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					

25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Apéndice B: Cuestionario Compromiso Organizacional

Cuestionario sobre Compromiso Organizacional 2 – r Meyer y Allen, Instrucciones:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan la conducta que las personas podrían tener acerca de la empresa en que laboran.

Marque con una ASPA (X) el enunciado que describa de la mejor manera su relación con la empresa que labora. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, sea sincero.

La escala de siete puntos es la siguiente:

7 = Totalmente de Acuerdo.

6 = De Acuerdo.

5 = Levemente de Acuerdo.

4 = Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo

3 = Levemente en Desacuerdo.

2 = En Desacuerdo.

1 = Totalmente en Desacuerdo.

Enunciados		1	2	3	4	5	6	7
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3	Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4	Me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5	Me siento como “parte de la familia” en esta organización.							

6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si quisiera hacerlo.							
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11	He invertido tanto de mí en esta organización que trabajar en otro lugar es empezar de nuevo.							
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13	Siento obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora es incorrecto.							
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17	Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18	Siento que le debo mucho a esta organización.							

Apéndice C: Matriz lógica de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Diseño Metodológico
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral tiene relación significativa con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>Variable X: Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de estudio Aplicada, Correlacional</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	<p>Dimensiones: Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Beneficios económicos</p>	<p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>Variable Y: Comportamiento organizacional</p>	<p>Área de estudio: Lima</p> <p>Población y muestra Todos los trabajadores</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso continuo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>Dimensiones: Compromiso afectivo Compromiso continuo Compromiso normativo</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario estructurado</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>	<p>La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la Coordinación Logística de una entidad del sector público, año 2019.</p>		<p>Valoración estadística Excel: Estadística Descriptiva</p>

