



**UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTEL  
ECOPACKERS - AÑO 2018**

**Tesis presentada por:**

**Br. Alan López Zamalloa**

**Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Administración de Negocios**

**Asesor:**

**Mg. Rubén Graneros Tairo**

**CUSCO – 2022**



## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios por ser mi fortaleza en los momentos de dificultad y debilidad, por guiar mi camino durante mi existencia.

A la memoria de mi primo Marco.

A mis amores que son la línea que me permite guiarme e intentar ser mejor cada día mi esposa Milagros y mis hijos Adrián y Fátima.

A mis padres Rosario y Abel que hasta el día de hoy se convirtieron en los motivadores para poder seguir trabajando de la misma forma como lo hacen ellos.

A mis hermanas Rosabel y Sharon que siempre están motivándome a ser mejor y no cometer errores en mi vida y trabajo.

A la linda familia Morillas por darme la oportunidad de trabajar junto a ellos y brindarme su sincera amistad.

Finalmente quiero agradecer a todos los miembros de mi familia y amigos que siempre estuvieron preguntando y alentándome en terminar mis estudios de post grado.

Alan



## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis muestras de gratitud a Dios y a mi querida Universidad Andina del Cusco, a mis docentes del Programa Académico Profesional de Turismo y a mis docentes de la Maestría en Administración de Negocios por sus enseñanzas en todo el tiempo de aprendizaje.

Agradecer a todos los colaboradores de Ecopackers Hostel que fue la inspiración para buscar una solución a su desarrollo profesional y de la empresa.

También agradecer a mi asesor de tesis Mg. Rubén Graneros Tairo por guiarme y ayudarme en el término de mi trabajo de investigación.

Alan



## RESUMEN

El presente reporte de investigación tiene por objetivo determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el año 2018; la investigación es de alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, la población de estudio fue de 25 trabajadores nombrados, la muestra no probabilística fue de 20 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario ha sido el instrumento, el mismo que fue validado por medio del criterio de expertos. Las conclusiones permiten evidenciar lo siguiente: El compromiso organizacional de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018 es excelente para el 55 % de los mismos; mientras que, por dimensiones, en la dimensión componente afectivo, el 75% valora como excelente; en la dimensión componente de continuidad, el 50% califica como bueno; en la dimensión componente normativo, el 70% califica como bueno. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018 es valorado como bueno para el 80% de los trabajadores; en cuanto respecta a las dimensiones: en la dimensión significación de la tarea, el 55% califica como excelente; en la dimensión condiciones de trabajo, el 70% califica como bueno; en la dimensión reconocimiento personal y/o social, el 65% califica como deficiente; en la dimensión beneficios económicos, el 65% califica como regular. El grado de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Ecopackers Hostel en el periodo 2018 es significativo con un valor de  $r = 0,542$  ( $p < 0,05$ ) quedando verificado que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral



## ABSTRACT

This research report aims to determine the degree of relationship between organizational commitment and job satisfaction of Hostel Ecopackers workers in 2018; The research is descriptive and correlational in scope, with a non-experimental design, the study population was 25 named workers, the sample was 20 workers, the survey technique was used and the questionnaire was the instrument, the same one that was validated through the judgment of experts. The conclusions show the following: The organizational commitment of the Hostel Ecopackers workers in the 2018 period is excellent for 55% of them; while by dimensions, in the affective component dimension, 75% value it as excellent; in the continuity component dimension, 50% qualify as good; in the normative component dimension, 70% qualify as good. The level of job satisfaction of the workers of the Hostel Ecopackers in the period 2018 is valued as good for 80% of the workers; Regarding the dimensions: in the dimension of task significance, 55% qualify as excellent; in the dimension working conditions, 70% qualify as good; In the dimension personal and / or social recognition, 65% qualify as deficient; in the economic benefits dimension, 65% qualify as fair. The degree of relationship between organizational commitment and job satisfaction of Ecopackers Hostel workers in the 2018 period is significant with a value of  $r = 0.542$  ( $p < 0.05$ ), verifying that the alternative hypothesis is accepted and the one rejected null hypothesis.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction



## INDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice general	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi

### **CAPITULO PRIMERO: INTRODUCCION**

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación de problemas	8
1.2.1. Problema General	8
1.2.2. Problemas Específicos	8
1.3. Justificación	8
1.3.1. Conveniencia	8
1.3.2. Relevancia social	9
1.3.3. Implicancias prácticas	9
1.3.4. Valor teórico	9
1.3.5. Utilidad metodológica	9
1.4. Objetivos de investigación	10
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos específicos	10
1.5. Delimitación espacial y temporal del estudio	10
1.5.1. Delimitación espacial	10
1.5.2. Delimitación temporal	10

### **CAPITULO SEGUNDO: MARCO TEORICO**

1.1. Antecedentes de la investigación	11
1.1.1. Antecedentes internacionales	11



1.1.2.	Antecedentes nacionales	14
1.1.3.	Antecedentes locales	19
1.2.	Bases teóricas sobre compromiso organizacional	20
1.2.1.	Definición de compromiso organizacional	20
1.2.2.	Enfoque del comportamiento organizacional	24
1.2.3.	Dimensiones del compromiso organizacional	25
1.3.	Bases teóricas sobre satisfacción laboral	27
1.3.1.	Definición de satisfacción laboral	27
1.3.2.	Características de la satisfacción laboral	30
1.3.3.	Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral	31
1.3.4.	Teorías de satisfacción laboral	34
1.3.5.	Dimensiones de la satisfacción laboral	44
1.4.	Hipótesis	45
1.4.1.	Hipótesis general	45
1.4.2.	Hipótesis específicas	45
1.5.	Variables	46
1.5.1.	Identificación de variables	46
1.5.2.	Operacionalización de variables	46
1.6.	Definición de términos básicos	48
 <b>CAPITULO TERCERO: METODO</b>		
2.1.	Alcance del estudio	51
2.2.	Diseño de investigación	51
2.3.	Población	52
2.4.	Muestra	52
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5.1.	Técnicas	52
2.5.2.	Instrumentos	53
2.6.	Confiabilidad y validez de los instrumentos	53
2.6.1.	Confiabilidad	53
2.6.2.	Validez	54
2.7.	Plan de análisis de datos	54



2.7.1. Baremación de los resultados obtenidos	54
---	----

#### **CAPITULO CUARTO: RESULTADOS**

3.1. Generalidades	55
3.2. Descripción de la variable compromiso organizacional	56
3.3. Descripción de la variable satisfacción laboral	57
3.4. Prueba de hipótesis correlacional general	58

#### **CAPITULO QUINTO: DISCUSION**

5.1. Descripción de los hallazgos relevantes y originales.	62
5.2. Descripción de las limitaciones del estudio	64
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	64

CONCLUSIONES	68
--------------	----

RECOMENDACIONES	69
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
----------------------------	----

Anexo 1: Matriz de consistencia	75
---------------------------------	----

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	76
--	----

Anexo 3: Validación de los instrumentos	78
---	----

#### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Dimensionamiento de la satisfacción laboral	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	45
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 4	Valoración de los expertos sobre los instrumentos	53
Tabla 5	Baremación de las variables y sus correspondientes dimensiones	54





Tabla 12	Distribución de la muestra para la valoración de la variable compromiso organizacional	56
Tabla 22	Distribución de la muestra para la valoración de la variable satisfacción laboral	57
Tabla 24	Asignación de valores numéricos para cada respuesta	88
Tabla 25	Prueba estadística de la correlación	61



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional	24
Figura 2	Teoría de los factores: de satisfacción a insatisfacción como dos continuos separados	35
Figura 3	Teoría de los eventos situacionales	41
Figura 4	Distribución de la muestra para la valoración de la variable compromiso organizacional	56
Figura 5	Distribución de la muestra para la valoración de la variable satisfacción laboral	57
Figura 6	Verificación de la prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral.	59
Figura 7	Diagrama de dispersión de los puntajes de las dos variables	60



# CAPITULO PRIMERO

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema.

La satisfacción laboral es entendida como “una actitud general hacia el trabajo de uno mismo, asimismo también implica la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que debería recibir” (Robbins, 2004, pág. 25).

Dicha variable en la actualidad ha sido medida en múltiples trabajos de investigación, en distintos escenarios; materia del presente trabajo de investigación, es verificar no solo como se comporta la satisfacción laboral, sino también de qué manera se vincula con el compromiso organizacional. Por esta razón, la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización constituye uno de los elementos clave relacionados con la actitud y la motivación como factores sumamente integrantes del capital humano que labora dentro de la organización.

El análisis de la satisfacción laboral en el sector hotelero, toda vez que la labor de los trabajadores se caracteriza en gran parte con el trato directo con los clientes, supone un tema esencial que debe ser considerado por los gestores de recursos humanos, toda vez que incide significativamente en la calidad del servicio que se ofrece a los turistas. Como se aprecia, si los trabajadores de un hotel se encuentran satisfechos laboralmente, entonces la calidad del servicio que prestan en la organización en su conjunto permitirá no solo que el cliente se vaya satisfecho, sino que mañana más tarde también vuelva a requerir los servicios ofrecidos o quizás recomendar a otros potenciales clientes.

Por otro lado, se debe tener presente, que si la satisfacción laboral, no mejora, entonces, la calidad en la prestación del servicio puede disminuir, lo que en el tiempo se verá



reflejado en una disminución de la rentabilidad de las empresas hoteleras, del mismo modo, también perjudica a la organización por cuanto la rotación del recurso humano, también es una consecuencia lógica de los bajos niveles de satisfacción laboral.

En el caso presente, se realizó una observación de la situación general que sucede con la satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el Hostel Ecopackers, basado en las dimensiones, en tal sentido, la significación en la tarea de estos colaboradores es buena, pero al transcurrir los días esto iba disminuyendo, se notaba que el esfuerzo con el que realizaban sus actividades ya no era el mismo. Basado en las falencias se puede indicar se puede decir que este factor es determinante en la satisfacción laboral, por cuanto cada vez que pasaba el tiempo, la motivación por mejorar el trabajo iba disminuyendo, situación que pone en riesgo la variable satisfacción laboral y por ende la calidad del servicio

Conocer la situación de como los colaboradores percibían las condiciones de trabajo era importante para el directorio, ya que al tratarse de una empresa netamente dedicada a brindar servicios es importante para la empresa conocer si los horarios, así como las tareas y sus contratos de trabajo cumplen con las necesidades y a la vez esto conlleva a estar comprometidos con sus labores, ya que de esta manera se puede brindar cada vez un mejor servicio. En tal virtud, la rutina ha sido un factor determinante para describir una disminución en los niveles de satisfacción laboral que presentaban los trabajadores del Hostel Ecopackers

Así también se evidenció que en la empresa hay incentivos como descuentos en alimentos y bebidas, premios a los colaboradores con mejores comentarios en línea, lo que resulta muy satisfactorio, pero al pasar el tiempo termina siendo parte de la rutina, por esta razón el directorio de la empresa necesita saber si esto sucede o verdaderamente se cumple con los colaboradores y ellos se sienten satisfechos con los beneficios no solamente económicos. También se ha percibido que a pesar de estos beneficios los niveles de satisfacción laboral han ido disminuyendo con el paso del tiempo. La mayoría de los trabajadores al ser su primera experiencia laboral perciben la remuneración mínima, lo cual resulta beneficioso durante un periodo con excepción de los jefes y encargados de área que cada vez van percibiendo una mejor remuneración.



Aun así, el tema económico termina siendo crucial para que los colaboradores sientan que cumplen con sus necesidades y así saber si están satisfechos y esto ayuda a sentir un mayor compromiso por la empresa, El beneficio económico que tienen los trabajadores sienten que no es suficiente en el Hostel Ecopackers y que deberían ganar más, esta situación, no siempre puede darse ya que la empresa asigna un determinado presupuesto para cada tipo de trabajo y esto es muchas veces para los colaboradores se convierte en un factor que no les permite estar completamente satisfechos, en el plano laboral. Como se puede evidenciar que los trabajadores no se encuentran satisfechos laboralmente en lo que respecta a sus remuneraciones. Considerando todas las falencias existentes dentro de la organización se ha determinado la existencia de bajos niveles de satisfacción laboral, los cuales son causados por la monotonía en el trabajo, las mismas rutinas y de otro lado el factor económico, representado por las bajas remuneraciones.

Diversos teóricos han mostrado interés por la vinculación teórica entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, es así que, desde inicios del siglo XX, han sido dos fenómenos organizacionales de gran importancia en México y en Estados Unidos (Cernas, Mercado, & León, 2018, pág. 3). Como se podrá apreciar, estudios sobre probar la vinculación teórica en el alcance correlacional existen varios, por ello, este trabajo de investigación pretende abonar teóricamente en este campo del saber, por cuanto, en el sector de servicios no se puede negar, la relación que existe entre la aptitud observada por los clientes, el compromiso organizativo de sus trabajadores y los niveles de satisfacción laboral.

De no percibir de qué manera los colaboradores están cumpliendo con satisfacer sus necesidades personales, profesionales y económicas, la organización estaría pecando al creer que lo que oferta al recurso humano son las mejores condiciones que podría tener para desarrollarse y sentirse satisfecho. Esto podría generar sentimientos de insatisfacción que terminen afectando el nivel de compromiso y comportamiento de los demás colaboradores ya que esto termina convirtiéndose en un cáncer en la organización. Se tiene que buscar alternativas para motivar y conseguir satisfacer a los colaboradores para que antes de pensar en dejar la organización ellos puedan pensarlo y evaluar la razones que afectarían a su vida de tomar la decisión de no ser mas parte de la organización. Tener colaboradores



comprometidos nos ayuda cuidar su permanencia, así como la lealtad y compromiso con la misión y visión de la organización esto lograra disminuir el desempleo, la rotación y lo más importante conseguir satisfacer las necesidades personales y profesionales de los colaboradores. Es por esta razón que al identificar las características del compromiso organizacional podremos entender el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Ecopackers Hostel ya que en investigaciones anteriores se observa que a mayor satisfacción mayor compromiso y viceversa.

El compromiso organizacional como la satisfacción laboral es una condición en el comportamiento de los miembros de una organización; en los últimos años se ha incrementado el interés que enfrenta el sector empresarial en el área de recursos humanos, éste hecho se atribuye a que las empresas forman parte de los escenarios económicos y sociales en la mayor parte del mundo.

Por lo anterior, son ya numerosos los estudios, propuestas y planteamientos tendientes a mejorar los procesos en la administración de recursos humanos que buscan la permanencia, rentabilidad y capacidad de respuesta ante un entorno competitivo y dinámico; la presente investigación se suma a ésta tendencia. Entre los diversos factores que influyen en la administración de recursos humanos y que determinan de manera importante el logro de objetivos en las empresas; se encuentran el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

La preocupación de las altas direcciones en las empresas de turismo ha sido cómo lograr que los trabajadores incrementen su nivel de rendimiento para obtener una mayor satisfacción, a pesar de las dificultades y resistencias para invertir en estas tareas de parte de las organizaciones. Sin embargo, es difícil encontrar una investigación necesaria, suficiente y clara para afirmar que un trabajador satisfecho pueda tener prácticas. Señalando que el compromiso organizacional es una de las tres actitudes hacia el trabajo más estudiado, además de la satisfacción y la participación; estos autores entienden el compromiso organizacional como el proceso mediante el cual las metas de la organización y las metas individuales se integran más.



La calidad es el resultado de la gestión el mismo que puede verse afectado por el nivel de compromiso; por la satisfacción laboral, la cual es el reflejo de la existencia institucional, no simplemente en términos de satisfacción deseable de los trabajadores, sino también en términos de calidad y productividad, por ello esta medición es muestra significativa para estar al tanto del grado de identificación y la transmisión de la visión y misión de las organizaciones. De esta manera la percepción del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de turismo Hostel Ecopackers es la misma en los trabajadores que tienen pocos y varios años de antigüedad en la empresa; por otro lado, el compromiso organizacional es importante para colaboradores tanto como para la organización; ya que los trabajadores representan una relación positiva que puede traer un mayor resultado.

El propósito de esta investigación es analizar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de turismo Hostel Ecopackers; de los resultados que se obtendrán en este estudio orientara a la dirección a cerca de una mejor toma de decisiones para motivar de mejor manera al equipo de trabajo, sea intrínseca o extrínsecamente, de manera que los trabajadores estén satisfechos con su trabajo y disminuya la probabilidad de generar una mayor rotación de personal en la organización.

Por lo que se plantean los siguientes cuestionamientos.

## **1.2. Formulación de problemas.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018?



### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a. ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018?

### **1.3. Justificación.**

#### **1.3.1. Conveniencia.**

La presente investigación además de reportar con evidencias acerca de la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral; permite proponer recomendaciones que posibiliten cambios productivos y fructíferos en la empresa donde se desarrolló el estudio, de esta manera la alta gerencia de la empresa Ecopackers pueda generar estrategias para una mejora en el equipo de trabajo. Este estudio también es conveniente porque se podrá evidenciar la razón de la rotación del personal en la empresa, de manera que ayudará a medir el compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores.

#### **1.3.2. Relevancia social.**

Teniendo en cuenta que el término relevancia en investigación hace mención a cuan pertinentes son las conclusiones para investigaciones futuras o para casos semejantes; en ese sentido, los resultados verificados en la presente investigación confirman los hallazgos que otros investigadores han realizado al vincular el compromiso organizacional con la satisfacción laboral, por ende, todo esfuerzo que se haga por mejorar esta última variable, permitirá mejorar las condiciones de trabajo de los empleados en organizaciones similares.





### **1.3.3. Implicancias prácticas.**

Esta investigación tiene implicancia practica puesto que ha permitido evidenciar la preocupación por parte de las organizaciones por controlar la alta rotación de personal por falta de compromiso con la empresa, el tener que lidiar con el problema que genera en la productividad de la empresa con el desarrollo de la presente investigación se buscará alternativas que puedan ser viables para la adecuada marcha de la organización y que permitan cambios actitudinales y mejoras en cuanto a la calidad del servicio que ofrece.

### **1.3.4. Valor teórico.**

Los conocimientos producidos en la presente investigación ayudaran como referente teórico para que en el futuro se puedan desarrollar nuevas estrategias y programas sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa.

### **1.3.5. Utilidad metodológica.**

Esta investigación sirve como estímulo o antecedente, para futuras investigaciones que intenten profundizar más este tema de estudio, teniendo en cuenta que sus resultados son producto de la aplicación de instrumentos confiables y válidos metodológicamente.

Además, ha permitido construir, validar y aplicar instrumentos para recoger los datos y proceder con la validación de las hipótesis propuestas en esta investigación.

## **1.4. Objetivos de investigación.**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar el grado de relación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.



#### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- a. Describir el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.
- b. Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.

#### **1.5. Delimitación espacial y temporal del estudio.**

##### **1.5.1. Delimitación espacial.**

El estudio de investigación se realizó en el establecimiento de hospedaje Ecopackers en la región Cusco, en la provincia del Cusco, en el distrito de Cusco.

##### **1.5.2. Delimitación temporal.**

El trabajo de campo se ha realizado durante el segundo semestre del año 2018.



## CAPITULO SEGUNDO

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes de la investigación.

##### 1.1.1. Antecedentes internacionales.

Según el autor Salazar (2018), en su trabajo de investigación “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Siendo su metodología de investigación de enfoque cuantitativo, tipo exploratorio, descriptiva y correlacional, el autor concluyo con lo siguiente:

El estudio refleja que el nivel de bienestar profesional se encuentra en la calidad de “algo complacido”. Existe descontento en relación a la temperatura de la infraestructura, la formación concedida por la entidad, también las oportunidades de impulsos favorables; mecanismos que logren optimizar la intensidad de fortalecer el nivel de bienestar total. El compromiso organizacional, se halla en “responsabilidad leve”, uno de los componentes que falta en los trabajadores a ubicarse en este nivel de compromiso, es la apreciación de poseer diversas expectativas de lograr nuevos compromisos de características iguales al brindado por la financiera. En relación a los resultados del estudio de semejanzas, en base a la información de datos obtenidos por las encuestas, en el presente estudio se comprobó que existe una conexión demostrativa entre la variable de compromiso organizacional y la variable de satisfacción laboral, relación que es efectiva entre ambas variables, indica que, a mayor complacencia profesional, el compromiso organizacional será mayor (Salazar, 2018, pág. 105).



Según el autor Nieto (2017), en su trabajo de investigación “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”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La investigación fue de alcance correlacional, con diseño no experimental transeccional y su muestra estuvo constituida por 126 docenes de la institución y el personal administrativo, concluyó con lo siguiente:

Según el estadístico de correlación de Pearson  $r = 0,60$  las variables relatan un nivel significativo de similitud ( $p < 0.01$ ). Concluyo que la realidad actual de los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal de la entidad posee trato directo con la gente antigua que se hallan trabajando, entre el personal mayor de 45 años y con más de 15 años de servicio existe mayor nivel de satisfacción y compromiso. La hipótesis que sostuvo la inconstante satisfacción laboral fue la conjetura de los dos elementos ofrecida por Herzberg. La hipótesis que más se manejó para la variable de compromiso organizacional fue la teoría de los tres elementos del compromiso organizacional de Allen y Meyer (Nieto, 2017, pág. 58)

Por su parte los autores Gómez, Recio, Avalos & González (2013), en su artículo científico “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.”, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones. Siendo el método de investigación de alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y su muestra estuvo constituida por 196 trabajadores, por lo que concluyo con lo siguiente:

En la investigación muestra como resultado que, si existe concordancia entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal, mostrando correlación en el análisis bivariable al pasar las distancias de bienestar laboral con



las del constructo compromiso organizacional, presentando relación con todas las dimensiones (Gómez, Recio, Avalos, & González, 2013, pág. 74).

En un estudio hecho por Gallegos y Ramón (2016) intitulado “Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca. Los autores realizaron una investigación de metodología cuantitativa y como de recolección de datos utilizaron el cuestionario. Obteniendo la siguiente conclusión:

En las empresas siempre estuvo vigente la satisfacción profesional, pero en la actualidad es cuando más valor se viene dando a este tema adentro de las compañías de hospedaje ya que es fundamental situar énfasis en ofrecer un ambiente propicio y con el equipo necesario para los empleados. El bienestar laboral se relaciona también con las necesidades, ausentismo, productividad que el capital humano posee con su trabajo, razón por la cual estos aspectos son muy significativos para que el personal esté a gusto con sus diligencias cotidianas y es necesario situar mayor énfasis para no volver con estos aspectos dentro de las empresas de hospedajes (Ramón & Gallegos, 2016, pág. 118).

Por su parte Navas (2016) tuvo como objetivo identificar el compromiso organizacional y la incidencia con la rotación, con el fin de optimar la eficacia del área de hotelería de un hospital particular en la ciudad de Quito. La investigación fue de tipo descriptivo, enfoque mixto, la población de estudio fue de 56 trabajadores y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión:

El compromiso organizacional incide en el giro del trabajador, por medio esta competición, el trabajador crea lazos con la organización. La dedicación y el vigor son elementos positivos que influyeron para que forme compromiso con los trabajadores de hotelería de la clínica. Amparo de igual forma por la pesquisa lograda por el grupo focal, los trabajadores están orgullosos de laborar en esta entidad, entusiasmo al ejecutar sus labores, energía y estabilidad laboral, observan equidad por parte de su dirigente, reconocen los beneficios que la compañía les ofrece en



salud. En conclusión, esto destaca que el lazo emocional con la organización es de mayor estímulo para perdurar en ella (Navas, 2016, pág. 86).

Los autores Carvajal y Jiménez (2016) en su investigación “Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena” tuvieron como objetivo diagnosticar la satisfacción laboral existente en los empleados. El estudio fue de tipo descriptivo, analítico, la población de estudio fueron 25 empleados, la muestra fue censal y como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta. Los autores concluyeron:

Que la satisfacción laboral existente entre los empleados fue alta, lo que lleva a afirmar que en términos generales es positiva la percepción que estos tienen sobre las condiciones en que desempeñan sus funciones. Como conclusión final se tiene que este estudio aportó a la documentación, análisis, conocimiento y comprensión de la satisfacción laboral por parte de futuros administradores de empresa en una organización hotelera del mundo empresarial local (Carvajal & Jimenez, 2016, pág. 88).

De otro lado Sánchez, López, y Millán (2007) al realizar un análisis empírico sobre la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros, llega a la siguiente conclusión:

El colectivo hotelero de Córdoba es un sector formado por una plantilla muy joven que permanece pocos años trabajando en este sector debido a la baja remuneración que percibe en relación con las horas trabajadas, con la existencia de turnos de trabajo rotatorios y con las pocas expectativas de promoción en base a su nivel académico, ya que más del 52% de los titulados realizan labores inferiores a su categoría profesional, originando un grado de insatisfacción personal por el trabajo desarrollado en este colectivo y, por tanto, no considerándose implicados con los objetivos y fines de la empresa (Sánchez, López, & Millán, 2007, pág. 245).



Es así que González, López y Sánchez (2014) al verificar la vinculación teórica entre la satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba, llegan a la siguiente conclusión:

Los trabajadores bajo relaciones laborales de carácter permanente presentan un mayor nivel de compromiso organizativo, no así en el caso de la satisfacción laboral dado su carácter más coyuntural que global. Por su parte, cuando el empleado tiene una dedicación horaria a tiempo parcial, muestra mayor compromiso, puesto que le permite una mejor conciliación de la vida familiar y laboral (González, López, & Sánchez, 2014, pág. 189).

### **1.1.2. Antecedentes nacionales.**

Según los autores Travezaño & Salvio (2018), en su trabajo de investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas de grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Siendo su metodología y técnicas de investigación de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, método deductivo-inductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transeccional y correlacional, y su muestra estuvo constituida por 52 colaboradores, por lo expuesto el autor concluyo con lo siguiente:

Se mostró que hay relación específica entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Existe trato significativo entre el compromiso cordial y el bienestar con los colegas en los colaboradores de los grifos. Hay relación específica entre el encargo de continuación y la dicha con las condiciones de responsabilidad en los trabajadores de los grifos. Del mismo modo se probó que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario (Travezaño & Salvio, 2018, pág. 78).



Por su parte Abril y Gamboa (2018) desarrollaron un estudio que tuvo por objetivo determinar la satisfacción laboral del personal del área de recepción de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, donde arribaron a las siguientes conclusiones:

La satisfacción laboral, se puede precisar que es bastante importante según la escala de calificación establecida para la investigación. Esto significa, que contar con estrategias que sirvan para fortalecer la satisfacción entre los empleados, es un importante pilar para el desarrollo empresarial en el sector hotelero. Sobre la satisfacción laboral intrínseca del personal del área de recepción que labora en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, los resultados arrojaron que es considerada como bastante importante. La satisfacción laboral extrínseca del personal del área de recepción, es bastante importante y tiene un rango mayor de calificación en relación a la satisfacción intrínseca, lo que lleva a pensar se debe tener en cuenta este factor y las medidas adecuadas para poder ofrecer condiciones adecuadas dentro de la empresa (Abril & Gamboa, 2018, pág. 68).

Según el autor Guerra (2017), en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la VII – Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016”, tuvo como objetivo determinar en qué medida la Satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso organizacional en dichos trabajadores, siendo el marco metodológico de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo básica, investigación descriptiva – correlacional y su muestra estuvo constituida por 90 trabajadores, por lo que concluyó con lo siguiente:

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.825, demostró una alta asociación entre las variables. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión de afectividad del compromiso organizacional de los trabajadores; el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.781, demostró una alta asociación entre las variables. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión de continuidad del compromiso organizacional de los trabajadores; el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.817, demostró





una moderada asociación entre las variables. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad del compromiso organizacional de los trabajadores; el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.845, demostró una alta asociación entre las variables (Guerra, 2017, pág. 72).

Según el autor Huertas (2017), en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU, Lima – 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Siendo su marco metodológico de tipo descriptiva – correlacional, diseño no experimental y su muestra estuvo constituida por 71 colaboradores, el autor concluyó con lo siguiente:

De acuerdo a la descripción de las correlaciones entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, se observa que existe una correlación moderada positiva, resultante de la aplicación del estadístico de correlación de Pearson  $r = 0.638$  (Huertas, 2017, pág. 89).

El autor Orosco (2019) en su investigación tuvo como objetivo proponer las mejoras del clima organizacional en el área de eventos, enfocado desde la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales del Hotel 5 estrellas en Miraflores (2016-2017). El estudio fue de tipo no experimental o ex post facto, tipo transversal descriptivo, enfoque mixto, nivel descriptivo -. Correlacional, la población estudio fueron 15 trabajadores eventuales, la muestra de estudio realizada fue censal y la técnica aplicada fue la encuesta, entrevista y observación. El autor concluyo:

Como se ha evidenciado en la investigación, el trabajador eventual tiene una percepción relativamente baja con respecto al clima laboral de acuerdo a las dimensiones estudiadas, lo que genera una insatisfacción laboral en ellos. La descripción del clima organizacional en el área de eventos se pudo realizar a través de la observación encubierta donde se demuestra un clima laboral inadecuado en lo referente a factores administrativo, social y motivacional. Las circunstancias fisiológicas con 31.2% de correlación integrado por: determinar la carga laboral



intolerante y patrones de conducta permiten un clima laboral adecuado (Orosco, 2019, pág. 124).

En un estudio hecho por Hurtado y Eguia (2018) quienes tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima y el compromiso organizacional en la entidad “Chaski Hotel” de la ciudad del Cusco-2017. La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa descriptiva, diseño no experimental y correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 25 personas y como técnica de estudio se utilizó el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión:

El grado de relación entre el nivel del clima y compromiso organizacional en la entidad “CHASKI HOTEL” es positivo medio y significativo (Tau b de Kendall= 0.676,  $p < 0.001$ ). Individualmente las dimensiones del compromiso se relacionaron de forma positiva con el clima organizacional en el siguiente orden: afectivo ( $p = 0.001$ , Tau b de Kendall=0.593), continuidad ( $p = 0.001$ , Tau b de Kendall=0.596) y normativo ( $p = 0.001$ , Tau b de Kendall=0.526) (Hurtado & Eguia, 2018, pág. 61).

Los autores Otake y Otoyá (2017) tuvieron como propósito realizar un diagnóstico del compromiso organizacional de un hotel tres estrellas en la ciudad de Chiclayo. Los autores utilizaron una investigación cuantitativa, alcance descriptivo, diseño no experimental, la población estuvo constituida por todo el personal que labora en el Hotel siendo 18 personas, la técnica de estudio fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo la siguiente conclusión:

El compromiso organizacional no es el resultado directo de aspectos económicos pues “el trabajador no solo se interesa por los aspectos internos del trabajo, como el sueldo o comisiones, sino que intentar lograr con su trabajo diario la satisfacción personal y otras gratificaciones no monetarias, pues son este tipo de alicientes los que son valoradas por los colaboradores y por lo tanto generan una fuente más fuerte de compromiso organizacional (Otake & Otoyá, 2017, pág. 54).



Por su parte Vargas y Sánchez (2017) tuvieron como propósito de su estudio determinar la influencia de la satisfacción laboral en la atención al cliente dentro del Hotel Waalay Wanka en el distrito de El Tambo, Huancayo 2016-2017. Los autores utilizaron una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño correlacional, el muestreo utilizado fue por conveniencia que lo conformaron 100 huéspedes y como técnica se utilizó la encuesta. Los autores después de su estudio concluyeron que:

En cuanto a la influencia de las condiciones de trabajo en la atención al cliente dentro del Hotel Waalay Wanka, se concluye que los empleados encuestados respondieron que el establecimiento hotelero existe un clima de cordialidad y respeto. Si bien los empleados muestran respuestas favorables en el indicador reconocimiento 61%, un 50% indica que las posibilidades de ascenso dentro de su área son nulas, esto se refleja de manera directa en la percepción del huésped pues el 71% indica que la atención personalizada es poco frecuente (Vargas & Sanchez, 2017, pág. 8).

Por su parte Marquina (2018) en su investigación tuvo como propósito demostrar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017. El autor utilizó un estudio de diseño cuasi experimental, enfoque mixto, tipo descriptivo, nivel aplicado, la población de estudio estuvo constituida por 10 trabajadores del Hotel Fundo San José, el método utilizado fue censal y como técnica de estudio se utilizó la encuesta, observación y entrevista. El autor después de obtener los resultados de su investigación llegó a la siguiente conclusión:

Las maniobras de estimulación intervienen para el bienestar del grupo laboral del hospedaje fundo san José Lodge 2017; se empleó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, debido a que la similitud entre las variables es pulcra, y la discrepancia entre influencia y las mismas es 89.7%. de acuerdo a la investigación presente, el desarrollo y la capacitación de los talleres prácticos y teóricos se llevaron a cabo a través de una propuesta que nos permitió conocer que la carga profesional y el trabajo en conjunto se puede optimizar mediante buenas estrategias de estimulación como: técnicas de descanso, conocimientos y aplicación de la empatía, manejo del tiempo, indagando así el bien común de ambas partes: empresa y cliente interno, y en la organización se



obtendrá como resultado una gestión apropiada. Los aspectos extrínsecos son influenciados por el ambiente laboral motivo por el cual se empleó la prueba de Chi-Cuadrado o Pearson, la similitud entre las variables es pulcra en 1, y la discrepancia entre la influencia de las propias es un 71.6 %. Se observa que los aspectos intrínsecos son influenciados por el trabajo altamente reñido la cual es perfecta en 1, el desacuerdo entre las influencias de las mismas es de 69 %. La coincidencia entre persona y puesto influyen con los aspectos extrínsecos el cual se refleja en los resultados adquiridos al emplear la guía de información y encuestas de los informantes (herramientas cualitativos), lo cual es un aspecto por optimizar, por lo que la compañía no tiene un departamento de recursos humanos que efectúe un apropiado proceso de clasificación y aplique los aspectos extrínsecos en la organización (Marquina, 2018, pág. 192).

### **1.1.3. Antecedentes locales.**

Según el autor Quispe (2017), en su trabajo de investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016. Siendo su metodología de investigación de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transaccional o transversal, de método hipotético – deductivo y su muestra estuvo constituida por 128 personales administrativos, a partir de ello concluyo con lo siguiente:

En la municipalidad provincial de Andahuaylas existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Al emplear el coeficiente de correlación Pearson entre las inconstantes el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es un trato positivo significativo entre estas variables ( $r= 0,654$  y  $P = 0,000$ ), explica que a mayor bienestar laboral hay un alto compromiso organizacional y/o a menor bienestar laboral, bajo compromiso organizacional. Al generar la correlación entre la satisfacción laboral y el componente afectivo, nos muestra que existe una relación significativa ( $P = 0,000$  y  $R = 0,679$ ); es decir que



el progreso o la decadencia de estos elementos lograrían influir en el compromiso organizacional y recíprocamente. Hay una correlación significativa, efectiva y en grado intermedio entre el componente continuidad de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, es una relación auténtica explicativa entre estas variables ( $R = 0,679$  y  $P = 0,000$ ), expresa que las mejoras de estas dimensiones estarían enlazadas a la satisfacción laboral y viceversa. Teniendo en cuenta que esto no indica insatisfacción ni satisfacción, se encontraron proporciones adecuadas elevados de insatisfacción en los elementos de beneficios profesionales y gratificaciones, políticas administradoras, y correlación con la jurisdicción que lograría expresar cierta valoración negativa del trato con sus jefes y entre los trabajadores administrativos de la municipalidad (Quispe, 2017, pág. 3).

## **1.2. Bases teóricas sobre compromiso organizacional**

### **1.2.1. Definición de compromiso organizacional.**

Luego de revisar la literatura se puede afirmar que el compromiso organizacional está directamente relacionado al comportamiento que cada individuo tiene en el ámbito laboral dentro de una organización; también se considera también, al grado de compromiso y colaboración que el trabajador tiene con la organización o para la empresa que labora, porque siente un grado de responsabilidad.

El compromiso organizacional es el nivel en que una persona se involucra e identifica con una organización, indica, es una etapa psicológica que determina la relación entre una organización y una persona, la cual muestra resultados respecto al fallo para permanecer en la organización o dejarla. Esta mezcla de tres elementos planteados: afectivo, de continuidad y normativo; así, el entorno del compromiso es, proporcionalmente, el deber o necesidad, el deseo de pertenecer a la organización (Adams, 2016, pág. 231).

Por esta razón el compromiso organizacional es considerada como “una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez es el mediador por



el cual los empleados aprenden los valores, normas, y patrones de comportamiento dentro de la organización” (Zavaleta, 2005, pág. 152)

En el compromiso organizacional, se compromete en alcanzar las metas y objetivos que van plasmados dentro de la organización o la empresa, tomando retos para poder desarrollarse, ser competitivo y aprender.

El compromiso organizacional hace referencia al grado en que un colaborador se identifica con su empresa. También, es un conjunto de vínculos que mantiene a un sujeto a una organización; del mismo modo es el nivel en que el personal se siente vinculado con la organización en conjunto y desea continuar siendo parte de ella. Por otro lado, crean referencia al nivel en que el personal se identifica con su labor participando de forma activa en este y considerando el desempeño significativo para el valor personal. Asimismo, otros autores indican que el compromiso organizacional es la fortificación de la colaboración de un trabajador en la organización el cual se identifica con ella. El apoyo y la aceptación de metas son características principales de la organización, así como la habilidad de ejecutar un esfuerzo formidable hacia el bien de la compañía y la aspiración por perdurar en esta. Por ende, un trabajador dedicado poseerá características de querer durar en la entidad, colaborar con las metas que se consigan y estar a la mira de oportunidades de empleo como desafiantes, también educarse de estas y desarrollándose como persona, estos elementos comprobaran el compromiso profesional por parte del personal (Becker, 2014, pág. 35).

Por estas razones para que se practique el compromiso organizacional los trabajadores de una organización, deben compartir al visión, misión y valores, en este contexto, la visión es la imagen que se quiere tener en el futuro, la misión es la razón de la existencia de la organización, y los valores describen cómo es la organización en su vida cotidiana.

Es pertinente precisar que se comprende por compromiso organizacional, ya que desde tiempos atrás este constructo multidimensional fue objeto de perfectas evaluaciones e



investigaciones, de las cuales surgieron múltiples conceptualizaciones. Se sustenta que el compromiso se tiene que construir en bases más complicadas que un simple cambio financiero; indica que las personas comprometidas con su organización adoptaran de alguna manera, cierto nivel de identidad y honradez hacia los objetivos y valores organizacionales. Siguiendo a que el compromiso es la implicación positiva del individuo en la institución. Con el mismo sentido, fundamenta este concepto en el deseo de acatar las normas de la organización y permanecer en la misma. En esta línea, se detalla el compromiso como proceso participativo, resulta de ordenar encuestas, incentivos y/o influencias, en el cual se utilizan las capacidades personales para estimular el afecto de los trabajadores hacia el triunfo corporativo.

Debido a las variadas ilustraciones de compromiso, se puede certificar que todas coinciden en mostrar que se trata de una relación que establece el trabajador con la organización. El estudio de la literatura, permitido reconocer que existen tres aspectos teóricas desiguales en la conceptualización de la expresión compromiso organizacional, las cuales se relacionaran con sus tres elementos: compromiso de continuidad, afectivo y normativo. (Berings, Fruyt, & Bouwen, 2014).

El compromiso organizacional “trata de una obligación moral obtenido hacia una institución o persona”, es más que un estricto tratado laboral, es hacer suyos los objetivos de la entidad. Que una persona se halle trabajando dentro de una organización no significa que sienta compromiso con dicha institución, todo lo contrario, podría estar en desacuerdo con dicha entidad; y esta es la falta de compromiso que va creando resultados negativos como “ausentismo, conflictos obrero – patronales, estrés, abandono de organización”, lo que incitara que la empresa aumente sus gastos pues tendrá que invertir en pagar al personal que sustituirá al ausente, así como invertir en su capacitación, entre otros muchos. (Berry, 2016, pág. 52)

Como se ha definido a través de varios sustentos de autores sobre el compromiso organizacional, el trabajador establece un lazo de compromiso individual hacia la organización o la empresa. Si la empresa quiere mantener ese vínculo de compromiso e



identificación, dependerá de varios factores entre ellos motivacionales, salariales, etc., asimismo se menciona lo siguiente:

Se define al compromiso organizacional como un escenario psicológico que establece un vínculo estrecho entre la empresa y el trabajador e impacta en la determinación del empleado de continuar en la institución. *Compromiso afectivo*. Es la red emocional que el personal tiene como referente a la entidad. Está relacionada a las expectativas del trabajador y la satisfacción de necesidades. Para construir cuatro categorías: características personales: Educación, edad, sexo. *Características estructurales*: relación empleadora/empleado, el estatus del puesto, el puesto. Características relativas al empleo: el ser oportuno en la toma de decisiones y enumerar valores. *Experiencias profesionales*. El elemento emocional crea seguridad en el personal y mejora la confianza entre empleador y empleado. Cabe nombrar que es necesario un lazo emocional para establecer confianza e identificación con la empresa. Este autor plantea tres tipos de confianza: *Confianza por situación*: posee como base el miedo y solo actúa cuando se tienen claras las consecuencias de aislarse, la sanción. *Confianza por conocimiento*: se instaura tras un extenso tiempo de observación cuando se es apto de predecir y comprender la conducta de otro. *Confianza por identificación*: se crea a partir del lazo emocional que comparten ambas partes (Chiavenato L. , 2013, pág. 81)

En muchas ocasiones dentro del compromiso de un individuo, gobierna su compromiso afectivo hacia la empresa u organización, siendo un vínculo más fuerte que involucra al trabajador, generándole en ocasiones sentimiento de pertenencia y sobre todo lealtad.

El compromiso afectivo tiene como base la familia y el fuerte vínculo afectivo entre los miembros. Para él, la organización debe emular una familia para que de esa forma desarrolle y fortalezca emociones positivas que involucre al trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencia y lealtad, brindándole un sistema de política que le ayude al trabajador a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral. Así, el trabajador internaliza los principios organizacionales con





orgullo para la consecución de los objetivos organizacionales generando felicidad conjunta. Dicha felicidad fomenta la integración y la satisfacción laboral entre los miembros constituyendo un alto grado de compromiso para con la institución. El compromiso de continuación es una etapa de dependencia a los beneficios del trabajador estando como base la conveniencia y el costo económico que involucra continuar en la entidad o abandonarla aclarando las consecuencias ante la decisión tomada. Aquí intervienen componentes como la escasas financiera, los beneficios y la comodidad, los anhelos del empleado. (Rivera S. , 2010, pág. 35)

### **1.2.2. Enfoque en el compromiso organizacional.**

Las empresas en primer lugar, centran su atención a buscar una mayor participación en el mercado, y desde luego consolidar su posición, esta situación depende de diferentes factores, entre ellos: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional; las empresas exitosas hoy en día, se preocupan por su capital humano, ya que de ellos depende no solo la calidad de los productos o servicios que ofrecen, sino que también el éxito de la empresa en marcha, de ahí nace el compromiso que tiene el trabajador hacia la organización, para ello se hace necesario la constante motivación y reconocimiento para fortalecer su compromiso.

El objeto del compromiso puede ser hacia una institución, una persona o un fin. No tiene por qué precisar los objetos del compromiso, pero evidentemente variaran en relación a la naturaleza del lazo creado. En cuanto a los antecedentes del compromiso, se muestran tres tipos de variables: organizacionales; personales y del entorno. Entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales (González & Guillén, 2008, pág. 406)

Por su parte, al referirse al enfoque del compromiso organizacional, va dirigido al tipo de compromiso que existe entre los trabajadores, si tal vez es motivacional, afectivo o normativo, lo cual se observara en el siguiente párrafo:

Se nombra “contrato psicológico” al que se origina entre los trabajadores y las compañías el cual puede ser de naturaleza relacional o transaccional. Los tratados psicológicos relacionales darían asiento a un tipo de compromiso legal, más establecido en una relación firme y que serían disparejos del tipo de compromiso de puro cumplimiento que suponen las amistades más transaccionales que por su entorno predisponen a una relación más a breve plazo y más concentrada en razones oportunistas o simplemente financieros. Se habla de tres extensiones del compromiso: efectiva, normativa y continuidad. Se estudiaron las tres dimensiones de Allen y Meyer nombradas a la luz de la codificación tridimensional de los bienes ejecutada por el filósofo clásico Aristóteles ante la falta de fundamentación filosófica de este constructo (Gounaris, 2015, pág. 131).

### 1.2.3. Componentes del compromiso organizacional.

Para efectos de la presente investigación, este estudio se centra en la teoría del compromiso organizacional propuesta aún en 1991 por John Meyer y Natalie Allen; para elaborarla, estos autores clasificaron este compromiso en tres categorías distintas, tal como se aprecia en la Figura 1.

**Figura 1**

*Conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional*



Fuente: Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen,



En este contexto Allen y Meyer (1991) dicen que el elemento usual de estos tres apuntes del compromiso organizacional, es el sentir de que el compromiso es una etapa psicológica que determina la relación del trabajador con la entidad y posee impedimentos para la decisión de extender interrumpir la estabilidad en la misma (Meyer & Allen, 1991, pág. 165).

Entonces, partiendo de esta primera división de tres componentes del compromiso organizacional, diversos académicos a lo largo del tiempo han realizado mediciones de esta variable, en consecuencia, se derivan tres componentes del compromiso organizacional, los mismos que se pasan a describirlos a continuación.

- a. **Compromiso afectivo.** Es la identidad de un trabajador con la organización, así como un enérgico vínculo emocional; representa el afecto emocional de los trabajadores con la organización y sus metas, y se produce cuando se sincronizan con los valores, los objetivos organizacionales e individuales. Característica que a menudo se muestra en los trabajadores que tienen el compromiso afectuoso es que les gustaría perdurar como parte de la organización a medida que desarrollan su pertenencia con la misma (Meyer & Allen, 1991, pág. 65).
- b. **Compromiso de continuidad.** Relata a la necesidad de perdurar en la compañía. Este trabajador se identifica por tener antigüedad en la empresa, por lo tanto, su deber está relacionado con la inversión de esfuerzo y tiempo que ha elaborado y los privilegios que dejaría si abandonara ésta en la búsqueda de un mejor trabajo (Meyer & Allen, 1991, pág. 66).
- c. **Compromiso normativo.** - Es una extensión con semejanza del compromiso afectivo, acoplado a las emociones y cuyo eje en ambos es la honestidad. Estos sentimientos tienen su inicio en la formación de valores en casa u otras organizaciones como el colegio. Este empleado siente compromiso con la organización que le facilitó la oportunidad de laborar y cree que sería una traición renunciar (Meyer & Allen, 1991, pág. 66).



### **1.3. Bases teóricas sobre satisfacción laboral**

#### **1.3.1. Definición de satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral involucra directamente a la persona, basándose en sus creencias y en los valores desarrollados por la propia persona, para ello es necesario que involucre los sentimientos.

El gusto en el trabajo es un conjunto de emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores ven su labor. Se trata de una actitud, ya que tiene un elemento cognitivo, comportamental y afectivo, un enunciado evaluativo de gusto o enfado relativo hacia algo. Las cualidades consisten en pensamientos, emociones e intenciones de actuar (Davis & Newstrom, 2003, pág. 246).

La satisfacción profesional de los empleados es uno de los aspectos que toda entidad debe tomar en cuenta, ahora que permite que las autoridades de la organización sepan cómo se siente el trabajador realizando su labor y cómo influye este estado en su producción, rotación o ausentismo laboral (Diaz, 2006, pág. 18).

Para la satisfacción de un trabajador dentro de la empresa u organización, es importante la comodidad y un confortable ambiente, pero no solo ello depende de diferentes factores.

La comprensión de estas percepciones se forja necesaria debido a que el bienestar laboral puede detallarse como “Actitudes favorables o desfavorables o el conjunto de sentimientos con que los empleados observan sus ubicación de trabajo”, esta cualidad está basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla en su propia labor (Davis & Newstrom, 1987, pág. 9).

Por su parte, la satisfacción laboral es importante para el bienestar del trabajador, para su mejor desempeño y que tengan un mejor compromiso hacia la empresa y la organización.



Se puntea que la bienestar laboral está muy influenciada por lo que está atravesando en el resto de la vida del empleado, en el sentido de que si alguno no está feliz en otros aspectos de su vida, afectará la capacidad de hallar dicha en el trabajo y esta dicha afectará asimismo otras áreas de su vida, tornándose en un círculo vicioso de la desdicha (Rivera & Medina, 2018, pág. 42).

La satisfacción laboral, representa el estado emocional de cada trabajador en función a su trabajo.

El bienestar profesional se detalla como una atractiva etapa emocional que resulta de la experiencia de un empleo o la evaluación de un trabajo. Presenta cómo el empleado se siente con su trabajo y lo que cree acerca de éste. Según el escritor, la satisfacción laboral está muy relacionada con el gusto en la vida, siendo la satisfacción laboral un energético predictor de esta última. En ese argumento, indica que, si deseamos sentirnos excelente en la vida, tenemos que hallar el modo de sentirnos más felices en el empleo. A modo de revelar qué elementos incurren en la satisfacción laboral de los trabajadores, se estudiaron cómo los tipos de trabajo y del empleado interactúan para fijar cuándo el enriquecimiento de su trabajo lleva a resultados provechosos y cuándo no. Averiguaciones posteriores señalan que el enriquecimiento del empleo es un método que fue utilizado largamente para incrementar la bienestar del trabajador y su estimulación con el trabajo (Travezaño & Salvio, 2018, pág. 41).

También se puede definir a la satisfacción laboral, como aquel elemento que envuelve a las capacidades y habilidades de cada uno de los trabajadores.

Existen cinco extensiones del trabajo: identificación con el desafío, variedad, significado del desafío, retroalimentación y autonomía. La diversidad es el nivel en que el trabajo solicita diferentes diligencias que envuelven numerosos talentos y habilidades. Cuando la variedad es alta, cada día de trabajo parece diferente de algún modo y los trabajadores rara vez tienen la sensación de monotonía o repetición. Identidad es el grado en que el trabajo requiere completar una tarea de principio a fin con un resultado visible.



Según los mismos autores, cuando hay alta identidad los empleados pueden decir “yo hice esto”, donde la sensación es de un inicio y un término. El significado del trabajo es el grado en que el trabajo tiene un impacto sustancial en las vidas de otros, sobretodo en personas del mundo en general. Es la creencia de que realmente el trabajo vale la pena y es importante. Si el trabajo ya no estuviera, se podría pensar que la sociedad sería peor. Por otro lado, la autonomía es el nivel en el que la labor provee libre albedrío e independencia en el ejercicio del rol. Cuando hay autonomía, se consigue ver el resultado como fruto de los esfuerzos. En la independencia se ve de muchas formas, como la libertad en el manejo de los períodos, continuidad en la que se efectúa la labor, así como autonomía en los avances y técnicas que se usarán para completar una labor, por último, la retroalimentación es el grado en llevar a cabo diligencias solicitadas para la labor provee a la personal información precisa acerca de cómo se desempeña.

Según estos escritores, este feedback no es igual que una evaluación de desempeño de parte del inspector (que se brinda en ocasiones durante el año). Se trata del feedback que se consigue solo del trabajo. Las cinco extensiones del trabajo antes descritas estimulan tres etapas psicológicas, que son: La responsabilidad por los resultados (grado en que las personas sienten que son factores claves de la calidad en la unidad de trabajo). El significado del trabajo (es un trabajo que “cuenta” dentro de la filosofía de una persona) El conocimiento sobre los resultados (refleja el grado en que un trabajador sabe qué tan bien (o mal) lo está haciendo). La relación entre las dimensiones del empleo, los cambios psicológicos y la relación entre resultados y estados psicológicos, se muestran a través de las necesidades de desarrollo individual (Rivera & Medina, 2018, pág. 44).

“La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, que particularmente en el campo del comportamiento organizacional y de la psicología laboral” (Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller, & Hulin, 2017, pág. 363).

La satisfacción profesional se define como el nivel en que a los trabajadores les guste su labor existiendo aún escaso consentimiento en torno a si la misma implica



únicamente técnicas emocionales o cognitivos. En efecto muestran que la dicha laboral representa una respuesta afectuosa o apasionada hacia el empleo como un todo, otros especifican como un juicio evaluativo negativo o positivo que la persona ejecuta de su situación de trabajo. Desde una óptica más completa, otros referentes, piensan que el bienestar laboral brota tanto de procesos cognitivos como emocionales, a través de los cuales el sujeto examina su experiencia en la labor. Como mantienen un modo de abordar esta incógnita consiste en pensar a la satisfacción profesional en términos de dos clases conceptualmente diferentes. Por un sector, se halla el bienestar laboral cognitiva, la cual brota como consecuencia de un proceso de estimación más sensata de los tipos del trabajo y de su comparación con un estándar cognitivo. Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectuosa, la cual forma un constructo unidimensional y es característica de una respuesta emocional positiva del personal hacia el trabajo como un todo (Pujol & Dabos, 2018, pág. 5).

### **1.3.2. Características de la satisfacción laboral.**

Existen diversas características para determinar la satisfacción laboral, que permiten al trabajador ejercer influencia en lo que le interesa y le preocupa.

#### **a. Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.**

Estudios no tan solo de psicología, sino también de estructuras organizacionales se han preocupado e interesado por analizar la influencia que las características personales del trabajador tales como; edad, género, nivel educacional, antigüedad en el trabajo, ejercen sobre el nivel de satisfacción laboral. Las características personales asociadas al bienestar laboral no necesariamente tienen que ser observables, sino que también pueden reflejar los valores de los sujetos respecto a su vida laboral. Además, hay que considerar que condiciones de vida como el entorno laboral, concretamente las familias, han sido integradas



como variables al momento de explicar y analizar la Satisfacción Laboral (Ruiz, 2009, pág. 15).

**b. Características asociadas al trabajo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.**

Para conseguir una adecuada idea de la Satisfacción Laboral, no tan solo se considera aspectos propios que la afecten, como los ya mencionados, sino, que también hay que identificar características afiliadas directamente al trabajo, las que producirán prácticas personales de satisfacción. El modelo hipotético detallan cuatro categorías de variables que relacionan tipos de labor y resultados (satisfacción): características de la trabajo (autonomía y variedad) condiciones del trabajo (ambigüedad, condiciones físicas, sobrecarga laboral); relaciones laborales/sociales (participación y apoyo social); y condiciones de empleo (oportunidades de promoción, salario y seguridad laboral) (Ruiz, 2009, pág. 19).

**c. Participación en la toma de decisiones:**

El incremento de la ayuda en el proceso de decisión por parte de cada uno de los empleados resulta según diferentes estudios un aumento del gusto. “Cuanto mayor sea la congruencia entre la colaboración deseada y la percepción de participación segura, más alta es la satisfacción” (Ruiz, 2009, pág. 21).

**1.3.3. Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral.**

Los enfoques de la satisfacción laboral oscilan por los estudios que están o suelen ser los más destacados dentro de la situación de la satisfacción, conocidos como situacionalistas.

**a. Enfoque situacional.**

Esta perspectiva, basada en el croquis de la labor, tuvo su origen durante el inicio de años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, etapa en el que la corporación





científica se encontraba concentrado en el estudio del ambiente profesional y en su impacto sobre los modos y conductas de los trabajadores. El situacionalismo mantiene que las organizaciones forman escenarios fuertes y que como tales, practican una autoridad eficaz sobre las actitudes y el bienestar de los trabajadores, particularmente sobre su bienestar laboral, al implantar un marco de constreñimientos la conducta personal y grupal. El situacionalismo se afirma sobre la noción de fuerza situacional, el cual plantea que las situaciones psicológicas resultan eficaces de acuerdo al grado en que gobiernan a las personas a descubrir y edificar los acontecimientos de un modo convergente, incitan expectativas iguales en cuanto a los patrones de contestación más acomodados, proveen estímulos acordes al desempeño de conductas considerados correctos e infunden las destrezas necesarias para una realización agradable. En efecto, bajo circunstancias organizacionales fuertes, resulta natural para un trabajador interpretar cómo debe proceder y responder. En oposición, contextos organizacionales endebles no conducen a decodificaciones ni expectativas iguales, rara vez brindan estímulos significativos al conducta deseada ni proporcionan las condiciones de aprendizaje apropiadas para la edificación de comportamiento (Pujol & Dabos, 2018, pág. 5).

**b. Enfoque disposicional.**

A mediados del período de los ochenta, gran parte del interés científico pareció girar a la tesis del episodio de la personalidad sobre el bienestar laboral. La sentencia céntrica sobre el que se edifica el disposicionalismo radica en que los sujetos tienen etapas cerebrales inobservables, citados disposiciones, de enaltecida permanencia a través del tiempo, con enérgicas bases genéticas, que predisponen sus modos y conductas en variedad de argumentos organizacionales. Con apoyo en una profunda investigación del lenguaje, identificaron cuatro rasgos disposicionales centrales con enérgico dominio predictivo sobre la satisfacción laboral, siendo estos: la autoestima, que se relata a una medida de valor que cada individuo expresa de sí mismo como persona; la autoeficacia, comprendida como la fe interna que tiene cada individuo en que



dispone de las destrezas necesarias para desplegar una labor de modo exitoso; el locus interno de control, que personifica el grado en que una persona siente que los programas, conductas o inclusive su propio proceder se sitúan bajo su inspección; y la estabilidad emocional, la cual se refiere a la propensión de un sujeto a tener un enfoque positivo del universo y una baja preferencia a focalizarse en los aspectos perjudiciales de sí mismo (Jude & Zapata, 2015, pág. 15).

**c. Enfoque interaccionista.**

La evidencia empírica acumulada durante este período sugiere que tanto el enfoque situacional como el disposicional, resultan útiles para explicar y predecir la satisfacción laboral. La discusión individuo-situación se asienta en la idea errada de que vive una división entre el individuo y la situación, arguyendo que, en realidad las cualidades y la conducta humana resultan fruto de la interacción entre unos y otros factores. Persiguiendo este planteamiento, las personas tienden a ajustar sus comportamientos y actitudes a las presiones del argumento profesional, pero al mismo tiempo, conservan su singularidad. De esta forma surgen actitudes en favor de utilizar un planteamiento integrador para el estudio del contentamiento laboral, como un intento por corregir las restricciones propias de ambos enfoques. No obstante, pese a que las demostraciones a favor de la profesión de un punto de vista interaccionista parecen haberse acrecentado sustancialmente, el corpus de certeza experimental generado desde esta perspectiva resulta aún restringido. La gran mayoría de las averiguaciones manifestadas en protección del interaccionismo parecieran permanecer privilegiando, ya sea más o menos levemente, uno de los especificados en detrimento del otro (Jude & Zapata, 2015, pág. 16).

**1.3.4. Teorías de satisfacción laboral**

Hoy existen diversas hipótesis en relación a este tema que han contribuido un conjunto de interpretaciones que sirvieron de soporte teórico a las intervenciones e



investigaciones prácticas respecto a satisfacción profesional. De este modo, las teorías de satisfacción profesional se pueden juntar en cuatro grandiosos grupos: Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia, aproximación bifactorial, aproximación dinámica, aproximaciones situacionales (Ferrero, 2011, pág. 73).

#### a. Aproximación bifactorial

Una de las proposiciones teóricas explicativas de la dicha laboral es la hipótesis de los dos elementos o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Herzberg. Esta busca expresar mejor la conducta de la persona en situaciones de responsabilidad. Aquí se plantea la presencia de dos elementos que orientan la conducta de las personas (Alba & Perez, 2014, pág. 52).

Según el autor Alba y Pérez (2014) existen principales factores de motivación de la satisfacción laboral y son:

- **Factores higiénicos (o insatisfactores).** - Estos elementos crean referencia a situaciones que rodean a la persona en su responsabilidad. Entienden las condiciones climáticas del empleo y físicas, los beneficios sociales, la retribución, el tipo de supervisión y las políticas de la empresa, el ambiente de las relaciones entre los empleados y la dirección, las oportunidades existentes, los reglamentos internos, etc. Estos componentes corresponden a la estimulación climática y forman los elementos tradicionalmente utilizados las organizaciones para motivar a los trabajadores. No obstante, los componentes higiénicos tienen capacidad limitada para influenciar de manera eficaz en la conducta de los trabajadores. El vocablo higiene muestra su carácter precavido indica que dichos factores son destinados exclusivamente a evadir fuentes de amenazas potenciales o insatisfacción en el entorno al equilibrio. (Chavez, 2010, pág. 37).

Para Chávez (2010) los factores higiénicos son los siguientes:



- Condiciones bienestar y de trabajo.
  - Políticas de la administración y organización.
  - Recomendaciones con el supervisor.
  - Capacidad técnica del supervisor.
  - Remuneración y salario.
  - Seguridad en el lugar
  - Relaciones con los compañeros de trabajo.
  - Estatus (Chavez, 2010, pág. 38).
- **Factores motivacionales (o satisfactores).** - Se hace referencia al contenido del cargo, a las obligaciones y tareas relacionadas con éste. Estos componentes producen un efecto de dicha perdurable y una ampliación de producción superior a niveles normales. El vocablo motivación percibe emociones de realización, de reconocimiento profesional y de crecimiento que se muestran por medio de la fabricación de actividades y tareas que brindan retos y tienen significado en el trabajo. Si los factores de motivación son buenos y recomendables, enaltecen la dicha. En cambio, si son inseguros, causan ausencia de dicha. Por eso se les nombra factores de satisfacción (Chavez, 2010, pág. 38).

Según Chávez (2010) los factores satisfactores más frecuentes son:

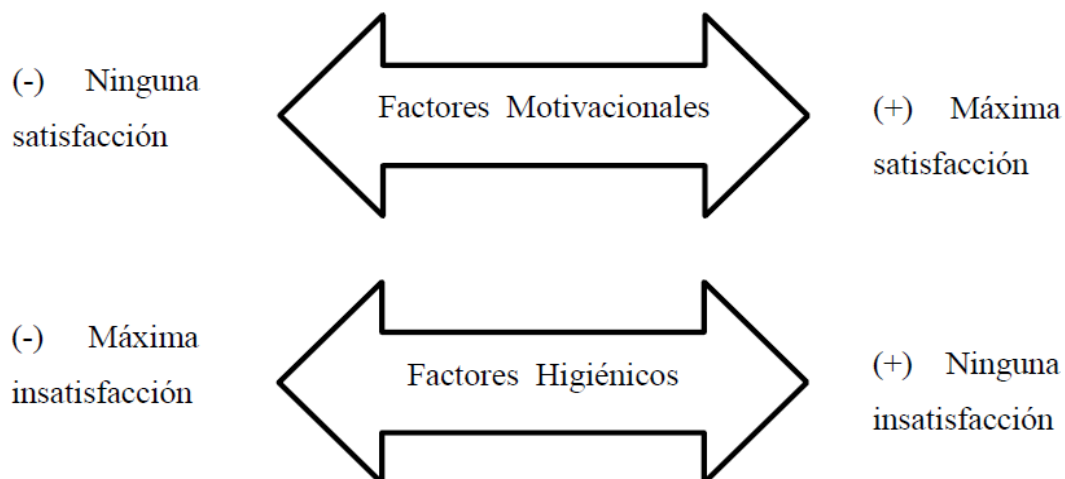
- Representación de responsabilidad.
- Independencia para decidir cómo ejecutar un trabajo.
- Contingencias de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Enunciación de objetivos y valoración relacionada con éstos.
- Descomposición del puesto (por quien lo desempeña).

- Enriquecimiento y ampliación o del puesto (horizontalmente o verticalmente).
- Creencia.
- Avance en la carrera (Chavez, 2010, pág. 38).

Herzberg concluyó que las causas responsables de la satisfacción profesional son disparejas de los componentes responsables de la insatisfacción profesional. De esta forma, lo contrario al bienestar profesional, es no tener ningún bienestar profesional. Asimismo, lo contrario a la insatisfacción profesional es carecer de satisfacción. Además, plantea el incremento de los trabajos que radica en exagerar intencionadamente las responsabilidades, los objetivos y el desafío de las tareas del puesto (Chavez, 2010, pág. 39).

### Figura 2

*Teoría de los factores: de satisfacción a insatisfacción como dos continuos separados*



Fuente: Chiavenato (2000)

#### b. Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia

- Teoría del ajuste en el trabajo



“Fundada en la diferencia intrapersonal, esta hipótesis se centra en la interacción entre la persona y el ambiente, marca que la base de la misma es el noción de correspondencias entre el trabajador y el ambiente profesional” (Ferrero, 2011, pág. 62).

Bajo el reflejo de dicha hipótesis, el nivel de arreglo entre los trabajadores y su ambiente vive en función de dos características de correlación. En primer término, el nivel en que las personas tienen destreza y habilidades solicitadas para cubrir demandas que se necesiten para una situación establecida. En segundo lugar, el nivel en que el argumento profesional efectúa las necesidades y valores de las personas, el cual lleva al bienestar desde el punto de vista particular. De esta forma, la satisfacción deriva del nivel en que el argumento laboral atiende, los valores de dichos trabajadores (Cavalcante, 2004, pág. 62).

Ésta teoría coloca a la ausencia o satisfacción laboral, como el fruto de una diferencia a nivel de la individuo entre las necesidades y valores que el trabajador desea obtener de su empleo y lo que verdaderamente logra en la realidad (Ferrero, 2011, pág. 62).

“En esta teoría, el nivel de insatisfacción y satisfacción son notados como predictores de la posibilidad de que un trabajador permanezca en su lugar de trabajo, consiga tener triunfo en este y reciba reconocimientos deseados” (Alfaro, Leyton, Meza, & Saenz, 2012, pág. 63).

- **Teoría de la discrepancia de Locke**

Según esta teoría la satisfacción laboral resulta de la presencia de una diferencia entre necesidades y valores propios del individuo que puedan ser logrados por el desempeño de una función (Cavalcante, 2004, pág. 112).



Para el autor (Cavalcante, 2004) menciona que según Locke existen tres elementos primordiales que contribuyen al proceso de la discrepancia:

- **La satisfacción con las dimensiones del trabajo.** - “Trata la problemática de la evaluación afectuosa de las diversas extensiones del carácter particular propias del trabajo” (Cavalcante, 2004, pág. 112).
- **La descripción de las dimensiones.** - “Se refiere a las apreciaciones que no poseen trato directo con los afectos y se sitúan en experiencias con relación a las especificidades del trabajo” (Cavalcante, 2004, pág. 113).
- **La relevancia de las dimensiones.** - “Hace referencia al valor o importancia que las extensiones del trabajo tienen para la individuo” (Cavalcante, 2004, pág. 113).

De este modo, la diferencia proviene de los valores que las personas les dan a las dimensiones de la labor. La dicha laboral se desase del importe atribuido a cada una de las extensiones y la concordancia entre el nivel alcanzado (Cavalcante, 2004, pág. 113).

Como sinopsis, diremos que las metas de los empleados orientan sus conductas e influyen, ya sea negativa o positivamente, en el modo en que se desempeñan dentro de la compañía. Por lo propio, las metas de las organizaciones deben dirigir a la actividad de los empleados hacia el logro de resultados que se hallen en armonía con los objetivos propios de ellos (Sanchez, 2006, pág. 63). “Esta hipótesis no tiene diversas indagaciones en su haber y varios de los estudios ejecutados no dan apoyo general al modelo” (Ferrero, 2011, pág. 63).

- **El modelo de la satisfacción de facetas**



Este fue ejecutado por Lawler, quien piensa que la satisfacción depende de la discrepancia entre lo que la persona concibe como razonable (que nombraremos Factor A) y lo que cree que recibe por parte de la institución en términos de responsabilidad, sueldo, desarrollo dentro de la compañía, entre otros (Que llamaremos factor B) (Sanchez, 2006, pág. 64).

Según el autor Ferrero (2011) quien explica que el factor A está conformado por los siguientes sub-factores:

- Lo que el personal piensa que contribuye a su trabajo, como su experiencia, esfuerzo, formación, rendimiento, lealtad, entre otros. A más contribuciones, el factor A será visto como superior.
- Características de la tarea ejecutada. De esta forma, cuanto más responsabilidad o dificultad de las labores, el factor A será más alto.
- Un proceso de cotejo social entre relación de resultados particulares de un empleado con los resultados de los colegas con los que éste se coteja (Ferrero, 2011, pág. 64).

Para Ferrero (2011) el factor B está constituido por los siguientes sub-factores y son:

- Los resultados obtenidos en la realidad. A mayores resultados, el factor B será mayor.
- Los resultados obtenidos en comparación con otros compañeros de trabajo (Ferrero, 2011, pág. 64).

Después de hacer una comparación el autor Ferrero (2011) llego a las siguientes conclusiones:





- **Factores A y B iguales:** Equidad que el colaborador percibe y siente y como satisfacción laboral.
- **Factor A mayor a Factor B:** El colaborador observa que recibe menos de lo que le pertenece. Al descubrir esta inequidad, se genera la insatisfacción en su trabajo.
- **Factor A menor que Factor B:** El trabajador cree que recibe más de lo que merece, existiendo una inequidad. No obstante, a la existencia de la misma, ésta no crea insatisfacción laboral, sino una apreciación de parte del trabajador como sobrecompensación. Esta etapa posee poca permanencia, ya que el trabajador tenderá al restablecimiento de la imparcialidad, cambiando su lugar de referencia comparativo (Ferrero, 2011, pág. 64).

### c. Aproximaciones situacionales

- **Modelo del procesamiento de la información social**

Las personas constituyen su conducta tomando como asiento la investigación a su alcance en un determinado instante de su contexto social. En este patrón se parte de la tesis de que las personas acomodan sus conductas, actitudes y opiniones a su entorno social y a la realidad de sus situaciones y conductas presentes y previas (García, 2017, pág. 65).

Para Ferrero (2011) la necesidad es el producto de tres causantes y son:

- Los discernimientos de la persona y la valoración de los componentes afectivos de su contexto de trabajo.
- La investigación que abastece el ambiente social.
- La auto-percepción de la persona de los conocimientos para sus procedimientos previos. Estos son afectados por sus métodos de atribución causal (Ferrero, 2011, pág. 72).



En síntesis, en este modelo se asevera que la satisfacción laboral se desenvuelve en respuesta a las pautas sociales que se hallan en un ambiente laboral. Para finiquitar, esta hipótesis es importante, debido a que cambia el concepto acerca de la naturaleza y factores causantes de la satisfacción laboral, pues redefine este concepto como un fenómeno fundamentado y formado socialmente (Ferrero, 2011, pág. 76).

- **Teoría de los eventos situacionales**

Según el autor García (2017) la satisfacción laboral está dada por dos factores, las características situacionales y los eventos situaciones:

- **Características situacionales.** Crean referencia a los aspectos profesionales que el individuo tiende a considerar antes de admitir un puesto de trabajo. La más frecuente es la remuneración, la posibilidad de hacer línea de carrera, las condiciones profesionales, las políticas existentes dentro de la corporación y la supervisión. Obviamente son aspectos significativos para el individuo y son notificados antes de ocupar el puesto o al mismo tiempo. Estos elementos son llanos de colocar en categorías, debido a que presentan cierta permanencia en el tiempo (García, 2017, pág. 66).
- **Eventos situacionales.** Son etapas profesionales que suceden una vez que el trabajador está en el puesto, hallándose el empleado con circunstancias tanto desfavorables como favorables. Por ejemplo, se pueden encontrar la flexibilidad del horario, las relaciones con sus compañeros de trabajo, la autonomía del cargo y otras áreas. Estos tienden a ser relativamente temporales (Sanchez, 2006, pág. 66).

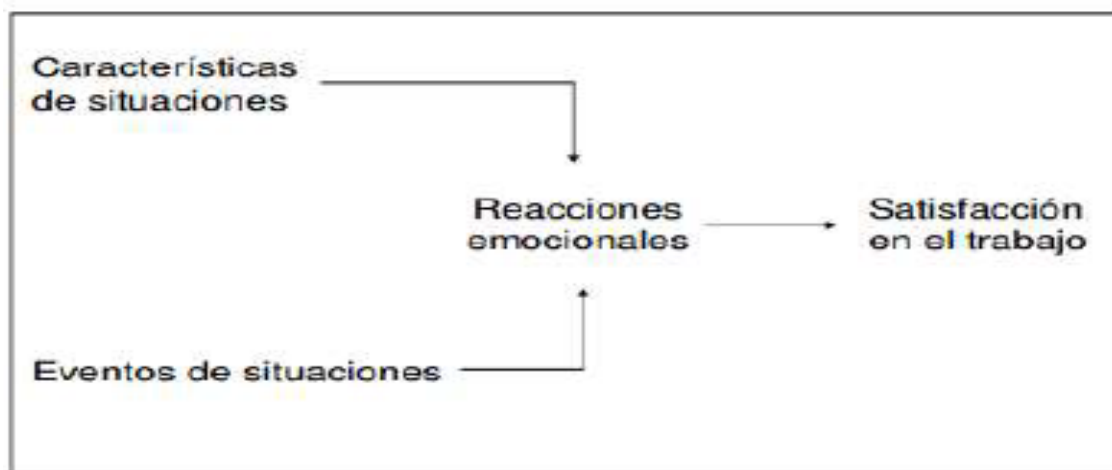
Debido a la variada cifra de elementos que incluyen ambos factores, las reacciones de los empleados frente a ellos se muestran de forma muy desigual. Las réplicas emocionales frente a las tipos de situaciones y los cambios subsiguientes son más

manejables, pero dicho manejo es dificultoso frente a las respuestas ante los eventos situacionales dada su especificidad (Sanchez, 2006, pág. 66).

“Como sinopsis, esta hipótesis asume que la satisfacción laboral es el fruto de las réplicas emocionales ante la situación con la que se halla el trabajador dentro de su entidad” (Ferrero, 2011, pág. 66).

### Figura 3

*Teoría de los eventos situacionales*



Fuente: Sánchez (2006)

#### d. Aproximación dinámica

Se arguye que la satisfacción laboral debe ser descifrada como consecuencia del proceso de interacción entre el trabajador y su situación en el empleo. Es una inconstante determinante el poder para regularizar dicha interacción y, por lo tanto, la posibilidad de impactar en la situación laboral (García, 2017, pág. 67).

De acuerdo al autor Ferrero (2011) la satisfacción laboral se sustenta en tres variables básicas que son:

- La desigualdad entre el valor real de la situación laboral y el valor nominal del individuo.



- Los canjes en el grado de ambiciones.
- Los procedimientos para enfrentar los problemas (Ferrero, 2011, pág. 15).

Para Ferrero (2011) este proceso consta de tres puntos importantes y estas son:

- El ajuste entre las necesidades, las expectativas, los motivos y la situación de trabajo.
- Los cambios en el nivel de aspiraciones.
- La administración de procedimiento de dificultades o afrontamiento (Ferrero, 2011, pág. 15).

El autor García (2017) menciona que existen seis formas de satisfacción laboral las cuales son:

- **Satisfacción laboral progresiva:** El individuo se siente compensado con su trabajo y eleva su grado de ambiciones.
- **Satisfacción laboral estabilizada:** El hombre se siente satisfecha con su labor y tiene sus pretensiones en el mismo grado.
- **Satisfacción laboral resignada:** La persona siente un descontento laboral no determinada y merma su grado de aspiraciones.
- **Insatisfacción laboral constructiva:** La persona siente descontento y conserva su grado de ambiciones en la búsqueda de maneras de manejar la situación y resolverlas.
- **Insatisfacción laboral fija:** La persona siente descontento con su trabajo, conserva su grado de aspiraciones y no intenta ganarle a la situación.
- **Pseudo-satisfacción laboral:** El individuo siente descontento y frustración con su trabajo. Se distingue a los problemas como no adaptables conservando su grado de aspiraciones (Garcia, 2017, pág. 67).

### 1.3.5. Dimensiones de la satisfacción laboral



Diversos autores han dimensionado la variable satisfacción laboral de diferente manera tal como se exponen en la Tabla 1

**Tabla 1**

*Dimensionamiento de la satisfacción laboral*

Autores	Dimensiones de satisfacción laboral
Herzberg	Motivación Higiene
Vroom	Planes de la compañía y dirección Oportunidades de promoción Contenido del trabajo Supervisión Recompensas económicas Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo
Locke	Satisfacción con el trabajo Satisfacción con el salario Satisfacción con la promoción Satisfacción con el reconocimiento Satisfacción con los beneficios Satisfacción con las condiciones de trabajo Satisfacción con la supervisión Satisfacción con los compañeros Satisfacción con la compañía y la dirección
Meliá y Peiró	Satisfacción con la supervisión Satisfacción con la participación Satisfacción con las prestaciones recibidas Satisfacción intrínseca del trabajo Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
Palma	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos

Fuente: García (2017).



Dadas las características de la empresa materia de estudio se ha considerado las dimensiones propuestas por Sonia Palma y replicado por diversos investigadores nacionales y por lo tanto se tienen las siguientes cuatro dimensiones.

- a. **Significación de la tarea.** “Disposición a la labor en función a facultades asociados a que el trabajo particular logre sentido de realización, esfuerzo, equidad y/o aporte material” (Palma, 2005, pág. 53).
- b. **Condiciones de trabajo.** “Valoración del trabajo en función de la disponibilidad, existencia de elementos o disposiciones normativas que regularizan la actividad profesional” (Palma, 2005, pág. 53).
- c. **Reconocimiento personal y/o social.** “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 en resultados indirectos” (Palma, 2005, pág. 53).
- d. **Beneficios económicos.** “Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos económicos como producto en la tarea asignada” (Palma, 2005, pág. 53).

#### 1.4. Hipótesis.

##### 1.4.1. Hipótesis general.

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.

##### 1.4.2. Hipótesis específicas.

Conforme lo manifiesta Hernández y Mendoza (2018) cuando se trata de investigaciones que tienen un componente descriptivo, no es necesaria que se redacten las hipótesis descriptivas.

#### 1.5. Variables

### 1.5.1. Identificación de variables

**Variable 1:** Compromiso organizacional.

**Variable 2:** Satisfacción laboral

### 1.5.2. Operacionalización de variables.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
<b>Compromiso organizacional</b>	El compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización. (Adams, 2016, pág. 231)	Componente afectivo	Satisfacción por la permanencia en la institución	6,9, 12,14, 15,18
			Identificación con la problemática de la institución	
		Compromiso de continuidad	Sentimiento de pertenencia hacia la organización	2,7, 8, 10, 11, 13
			Necesidad y deseo de permanencia en la organización	
		Compromiso normativo	Reconocimiento por labor realizada	1, 3, 4, 5, 16, 17
			Confianza depositada en la organización	
			Motivación interna y moral para permanecer en la institución	
			Sentimiento de lealtad hacia la organización	
			Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución	

Fuente: Basado en la teoría expuesta en el marco teórico. Meyer y Allen (1991)

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo. (Davis & Newstrom, 1987, pág. 9)	Significación de la tarea	Trabajo justo	
			Tarea valiosa	
			Labor útil	3, 4,
			Complacencia	7, 18,
			Realización	21, 22,
			Gusto por el trabajo	25, 26
			Bien con uno mismo	
			Gusto por la actividad	
		Condiciones de trabajo	Distribución física	
			Ambiente confortable	
			Disgusto con el horario	
			Relación favorable con el jefe	1, 8,
			comodidad del ambiente de trabajo	12, 14,
			Incomodidad con el horario	15, 17,
			Ambiente físico cómodo	20, 23, 27
Reconocimiento personal y/o social	Valoración del jefe al esfuerzo			
	Mal trato			
	Tomar distancia			
	Tareas mal percibidas	6, 11,		
	Aburrimiento por el trabajo compartido	13, 19, 24		
Beneficios económicos	Limitación del trabajo			
	Sueldos bajos			
	Insatisfacción del salario			
	Sueldo aceptable	2, 5,		
	Sensación de explotación	9, 10, 16		
	Cubrir expectativas económicas			

Fuente: Basado en la teoría expuesta en el marco teórico Palma (2005)





## 1.6. Definición de términos básicos

- a. **Compromiso:** Es el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Becker, 2014, pág. 37).
- b. **Organización:** Una organización es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas vinculados que desempeñan funciones concretas. También se puede definir como un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre sí dentro de una estructura sistemática con el propósito de alcanzar unas metas (Berry, 2016, pág. 49).
- c. **Compromiso afectivo.** Es la identificación de un empleado con la organización, así como una fuerte vinculación emocional; representa el apego emocional de los empleados con la organización y sus objetivos, y se produce cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales. Una característica que a menudo se presenta en los empleados que tienen el compromiso afectivo es que les gustaría continuar como miembros de la organización a medida que desarrollan su pertenencia con la misma (Cervera, 2018, pág. 16).
- d. **Compromiso de continuidad.** - Se relaciona a la necesidad de perdurar en la compañía. Este trabajador se caracteriza por su antigüedad en la organización, por lo tanto, su responsabilidad está relacionada con la inversión de esfuerzo y tiempo que ha ejecutado y las prerrogativas que perdería si abandonara ésta en la búsqueda de un trabajo superior (Cervera, 2018, pág. 17).



- e. **Compromiso normativo.** - Es una extensión con semejanza del compromiso afectuoso, aficionado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad. Estas emociones poseen su origen en la formación de valores en casa u otras organizaciones como el colegio. Este empleado siente deuda con la institución que le dio la oportunidad de laborar y siente que sería una deslealtad dejarla (Cervera, 2018).
- f. **Significación de la tarea.** - “Disposición al compromiso en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logre realización, sentido de esfuerzo, equidad y/o aporte material” (Arizaga, 2014, pág. 33).
- g. **Condiciones de trabajo.** - “Valoración del trabajo en función de la disponibilidad de elementos, la existencia o las disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (Arizaga, 2014, pág. 33).
- h. **Motivación:** La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige (Pereira, 2009, pág. 153).
- i. **Satisfacción:** Es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema (Blackwell, 2002, pág. 344).
- j. **Trabajador:** Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución (Boix & Vogel, 2005, pág. 3).



- k. Reconocimiento personal y/o social.** - “Disposición evaluativa del empleo en función al agradecimiento propio o de personas afiliadas al trabajo, con respecto a las ganancias en el empleo o por el impacto de estos en resultados indirectos” (Arizaga, 2014, pág. 33).
  
- l. Beneficios económicos.** - “Tendencia al empleo en función a aspectos remunerados económicamente como producto en la trabajo asignado” (Arizaga, 2014, pág. 33).



## CAPITULO TERCERO

### MÉTODO

#### **2.1. Alcance del estudio.**

La presente investigación es de alcance descriptivo-correlacional, en primer lugar, es descriptivo, puesto que se ha medido las dos variables en el estado en que se han encontrado en su estado natural, luego es correlacional puesto que ha tenido el propósito de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernandez & Mendoza , 2018, pág. 109).

#### **2.2. Diseño de investigación.**

En la presente investigación se han observado los fenómenos tal como se dan en el contexto, por este motivo el presente estudio está enmarcado dentro de diseño no experimental, también, porque no se ha efectuado experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió, manipulación de variables por lo que se observó de manera natural las fenómenos o hechos, tal y como se dan en su contexto natural (Carrasco, 2013).

De otro lado dentro de los diseños no experimentales el diseño específico es el transversal, puesto que se ha intervenido a los sujetos (encuesta) en una sola oportunidad.



### 2.3. Población

La población de estudio ha estado conformada por los 25 trabajadores nombrados de la empresa Ecopackers Hostel de la ciudad del Cusco. Si bien es cierto que se ha logrado encuestar a casi toda la población, se debe precisar que no es posible generalizar los resultados a una población mayor, por cuanto estos se circunscriben a la empresa materia de estudio.

### 2.4. Muestra

Toda vez que el tamaño de la población es reducido, se ha decidido aplicar la encuesta a toda la población, teniendo en cuenta que para efectos de evitar el sesgo en la información no se han tomado en cuenta a los trabajadores que no han aceptado formar parte del estudio y aquellos trabajadores que registran menos de tres meses de contrato. Con ello la muestra ha sido definida en 20 trabajadores del Hostel Ecopackers.

El tipo de muestreo es el no probabilístico, puesto que se ha considerado el tipo de muestreo específico de muestreo por conveniencia, es decir que “el investigador decide en base a los conocimientos de la población, quienes son los que deben formar parte de la muestra” (Canahuire, Endara, & Morante, 2015).

### 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 2.5.1. Técnicas

La técnica utilizada para medir las dos variables identificadas ha sido la **encuesta**, puesto que es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas en este sentido proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos



### **2.5.2. Instrumentos**

Para medir el compromiso organizacional, se ha utilizado el cuestionario como instrumento, tomándose en cuenta el modelo desarrollado por Meyer y Allen (1997) citado por Cervera (2018) el cual consta de tres dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo; de los cuales se desprenden seis preguntas para cada dimensión, haciendo un total de 18 preguntas.

De igual manera para medir la variable satisfacción laboral se ha utilizado el cuestionario como instrumento, adaptándose la encuesta desarrollada por Arizaga (2014) el mismo que consta de 27 ítems, los mismos que han sido organizados en cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos. Este autor basó su estudio en la Escala de Satisfacción Laboral elaborado por Sonia Palma (2005)

La escala SL-SPC de Palma (2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional y fue creada tomando como base una población de trabajadores peruanos. Se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción considerando cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems. (Palma, 2005).

## **2.6. Confiabilidad y validez de los instrumentos**

### **2.6.1. Confiabilidad.**

Los resultados de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojan los siguientes resultados



a. Para la variable compromiso organizacional = 0.782 (18 ítems)

b. Para la variable satisfacción laboral = 0.796 (27 ítems)

### 2.6.2. Validez

Se ha priorizado la validez de contenido, y antes de aplicar los instrumentos de recolección de datos estos han sido presentados a un juicio de expertos, teniendo los resultados presentados en la Tabla 3.

**Tabla 4**

*Valoración de los expertos sobre los instrumentos*

JURADO	FORMA	CONTENIDO	ESTRUCTURA	TOTAL
Mgt. Rubén Graneros Tairo	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno
Mgt. Álvaro Recharte Cuentas	Muy Bueno	Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno
Mgt. Walter Iván Núñez Cuba	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno	Muy Bueno

Como se aprecia, la calificación de los expertos ha sido muy aceptable.

## 2.7. Plan de Análisis de datos

### 2.7.1. Baremación de los resultados obtenidos

Para presentar los resultados descriptivos, se han reducido los puntajes obtenidos en cada encuesta conforme a la siguiente Baremación.



**Tabla 5**

*Baremación de las variables y sus correspondientes dimensiones.*

VARIABLES/DIMENSIONES	Numero de Ítems	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Compromiso Organizacional	18	De 18 a 35	De 36 a 53	De 54 a 71	De 72 a 90
Componente afectivo.	6	De 6 a 11	De 12 a 17	De 18 a 23	De 24 a 30
Componente de continuidad.	6	De 6 a 11	De 12 a 17	De 18 a 23	De 24 a 30
Componente normativo.	6	De 6 a 11	De 12 a 17	De 18 a 23	De 24 a 30
Satisfacción laboral	27	De 27 a 53	De 54 a 80	De 81 a 107	De 108 a 135
Significación de la tarea	8	De 8 a 15	De 16 a 23	De 24 a 31	De 32 a 40
Condiciones de trabajo	9	De 9 a 17	De 18 a 26	De 27 a 35	De 36 a 45
Reconocimiento personal y/o social	5	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 19	De 20 a 25
Beneficios económicos	5	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 19	De 20 a 25

Para construir la Baremación se ha tomado como límite inferior la puntuación mínima que se puede alcanzar con el número de preguntas de cada dimensión. El puntaje máximo también ha sido la posibilidad de alcanzar el mayor puntaje con el número de preguntas asignado para cada dimensión o variable. Luego para considerar las demás categorías se ha multiplicado por 2, por 3, y por 4 para obtener los límites inferiores de cada categoría y luego se ha restado una unidad para obtener el límite superior de cada categoría.

Los resultados obtenidos han sido presentados mediante tablas y figuras con sus respectivos valores y porcentajes. Posteriormente se ha procedido a la interpretación de los resultados obtenidos, contrastando con los estudios previos y la literatura desarrollada en el marco teórico, el cual ha permitido la teorización del reporte de investigación.

Teniendo en cuenta que las mediciones son en intervalo, entonces se ha utilizado el coeficiente de correlación de  $r$  de Pearson para probar la existencia de la relación entre variables.





## CAPITULO CUARTO

### RESULTADOS

#### 4.1. Generalidades

Luego de haberse realizado el trabajo de campo, se ha procedido con el análisis y la interpretación de los resultados, para cuyo efecto se han organizado las tablas conforme han sido dimensionadas las variables de estudio.

- a. Componente afectivo.
- b. Componente de continuidad.
- c. Componente normativo.

Por su parte la variable satisfacción laboral definida de la siguiente manera “es una predisposición relativamente sólida en manifestar consistentemente al trabajo que desempeña el individuo. Está establecida en los valores y creencias desarrollados por el propia individuo hacia su trabajo” (Davis & Newstrom, 1987) contiene las siguientes dimensiones:

- a. Significación de la tarea
- b. Condiciones de trabajo
- c. Reconocimiento personal y/o social
- d. Beneficios económicos

#### 4.2. Descripción de la variable compromiso organizacional

**Tabla 6**

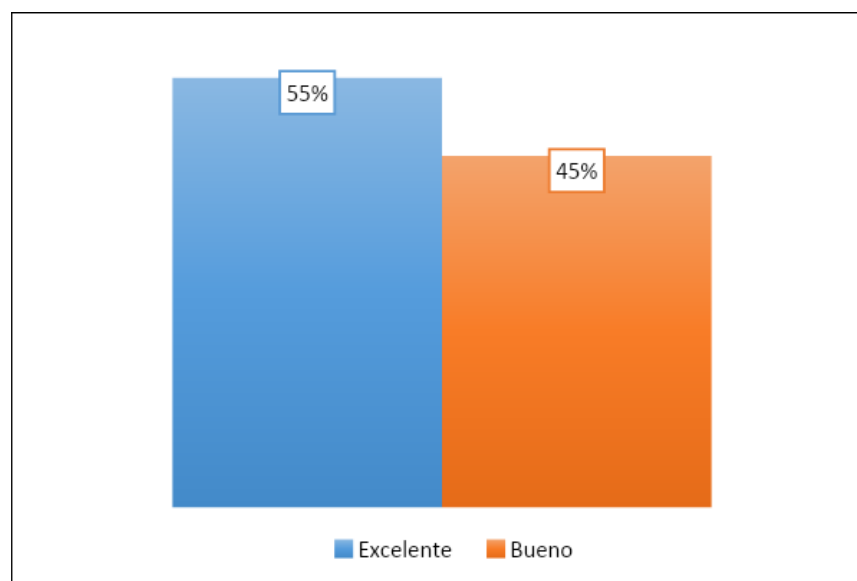
*Distribución de la muestra para la valoración de la variable compromiso organizacional.*

Categorías	Frecuencias	Porcentajes
Excelente	11	55%
Bueno	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Datos procesados del trabajo de campo

**Figura 4**

*Distribución de la muestra para la valoración de la variable compromiso organizacional.*



Como se evidencia los resultados presentados en la tabla 6 los mismos que se ven reflejados en la Figura 4, se tiene que el 55 % de los encuestados considera que la percepción sobre el compromiso organizacional es excelente, seguido por un 45 % de los que consideran como bueno. En cuanto al componente afectivo el 75% de los trabajadores del Hostel Ecopackers presenta una valoración de excelente, mientras que el 25 % de los mismos consideran como bueno. En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad se tiene que el 50% de los

colaboradores le dan una valoración de excelente. Entre tanto la percepción sobre el compromiso normativo es percibida como bueno.

#### 4.1. Descripción de la variable satisfacción laboral

**Tabla 7**

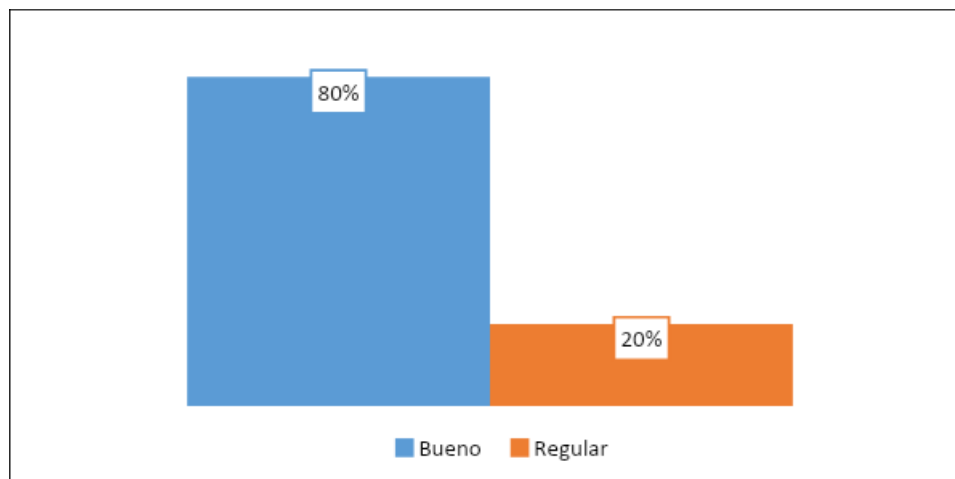
*Distribución de la muestra para la valoración de la variable satisfacción laboral*

Categorías	Frecuencias	Porcentajes
Bueno	16	80%
Regular	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Datos procesados del trabajo de campo

**Figura 5**

*Distribución de la muestra para la valoración de la variable satisfacción laboral*



Vistos los resultados presentados en la tabla 7 y reflejados en la Figura 5, se tiene que el 80% de los trabajadores del Hostel Ecopackers de la ciudad del Cusco, consideran que la satisfacción laboral es buena, mientras que para el 20% de los mismos trabajadores consideran que la satisfacción laboral es regular. Estos resultados engloban la valoración de las cuatro dimensiones, entre ellos la dimensión significación de la tarea es excelente, seguido por un 40% que considera que es bueno, asimismo la dimensión condiciones de trabajo, es calificado como bueno, por otro lado, la percepción sobre el reconocimiento



personal y social es deficiente, mientras que los beneficios económicos, presenta una calificación de regular,

#### 4.3. Prueba de hipótesis correlacional general

##### Paso 1: Determinación de la hipótesis nula e hipótesis alterna.

###### Hipótesis Nula: $H_0$

El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.

###### Hipótesis Alterna: $H_a$

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.

##### Paso 2: Elección del nivel de significancia.

Se ha tomado en cuenta un valor de  $\alpha = 5\%$  para el nivel de significancia tomando como criterio la prueba probablemente significativa (De Almeida, 2009).

##### Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Teniendo en cuenta que la medición de cada una de las respuestas ha sido asignando un valor numérico a cada una de las respuestas tal como se aprecia en la Tabla 8 y estos a su vez han generado puntajes para cada una de las variables para las respuestas de los 20 trabajadores, se ha visto por conveniente utilizar la prueba estadística de correlación  $r$  de Pearson.

#### Tabla 8

*Asignación de valores numéricos para cada respuesta*

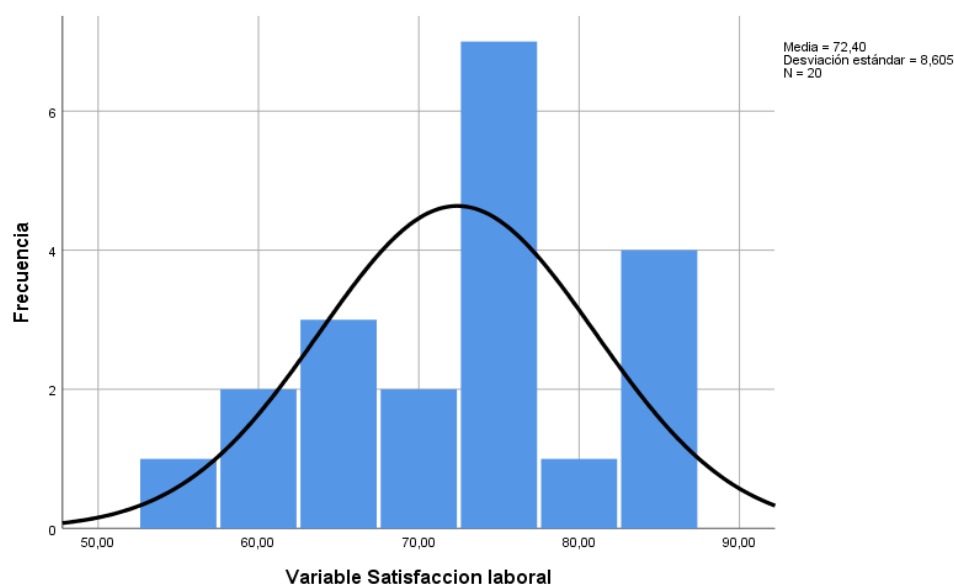
Respuesta	Valor numérico
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3

En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Para poder aplicar el coeficiente de correlación se ha verificado el cumplimiento que la distribución poblacional de la variable dependiente sea normal, así mismo la medición de las variables es por intervalo o razón.

### Figura 6

*Verificación de la prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral.*



Valor K-S = 0.128

p = 0,200

Conforme a lo mostrado en la Figura 6, el valor promedio de los valores de la satisfacción laboral es igual a 72.40 en tanto que la desviación estándar es de 8.605 el valor del estadístico Kolmogorov Smirnov es igual a 0.128 y el valor de  $p > 0.05$  significa que a distribución es normal, tal como se aprecia en la Figura 10.

#### Paso 4: Regla de decisión

Si el valor resultante del valor de  $p < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

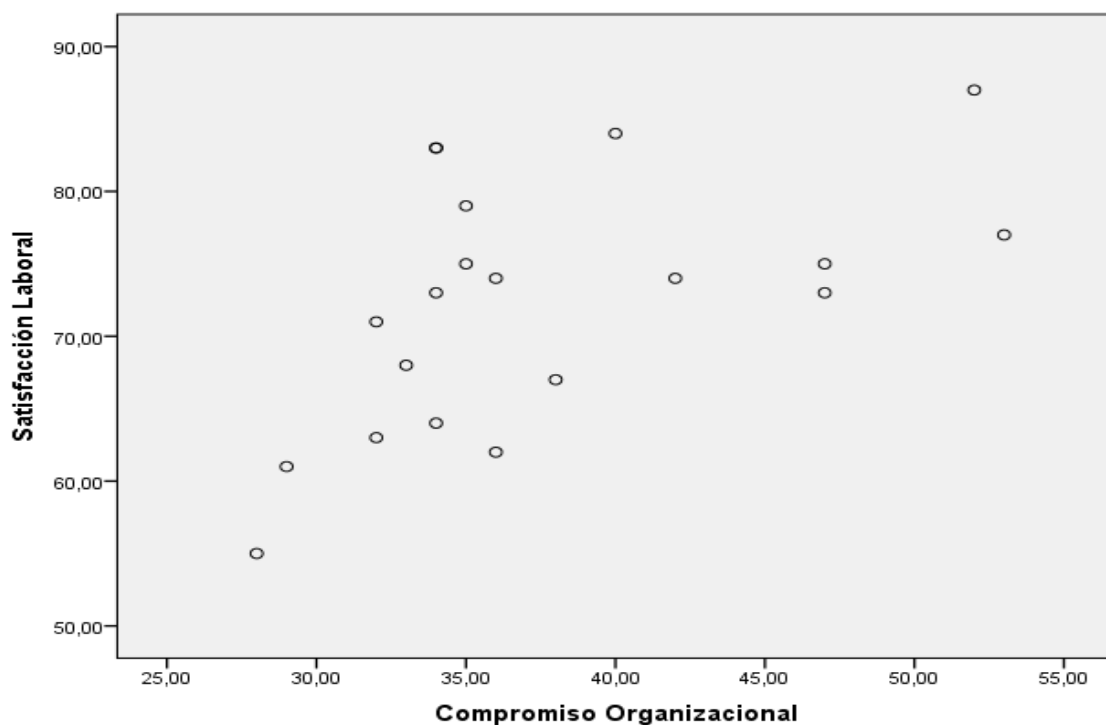
Si el valor resultante del valor de  $p > 0,05$  entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

### **Paso 5: Toma de decisión**

En primer lugar, se presenta el diagrama de dispersión, que refleja cada una de las puntuaciones obtenidas de cada encuesta para cada variable.

**Figura 7**

*Diagrama de dispersión de los puntajes de las dos variables*



Fuente: Datos procesados del trabajo de campo

Como se puede apreciar existe una tendencia a una correlación positiva, también conocida como directa entre las variables de estudio.

En ese sentido se ha verificado la prueba estadística de correlación de  $r$  de Pearson tal como se presentan los resultados en la Tabla 9.



**Tabla 9**

*Prueba estadística de la correlación r de Pearson*

Variables a ser correlacionadas		Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,542*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,542*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados presentados en la Tabla 9 y la Figura 7, permiten afirmar con la categoría del caso que existe correlación entre las variables de estudio, por cuanto el valor de  $p = 0.014$  es menor que 0,05 por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quedando finalmente probada la hipótesis.

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.



## CAPITULO QUINTO

### DISCUSION

#### 4.1. Descripción de los hallazgos relevantes y originales.

En la presente investigación se han probado tres hipótesis, dos específicas que son netamente descriptivas y una general que es correlacional. La primera está referida al nivel de compromiso organizacional que existe en la entidad materia de estudio. Para este efecto se ha implementado una encuesta con 18 preguntas las mismas que han sido absueltas por el personal permanente de la entidad, y conforme se ha reducido las mediciones de intervalo en categorías tomando en cuenta la Baremación propuesta en la Tabla 5 entonces se ha verificado que tanto la dimensión componente afectivo, así como la variable compromiso organizacional se ubican en la categoría de excelente, en tanto que el componente de continuidad, así como el componente normativo se ubican en la categoría de bueno.

Revisando la prueba de hipótesis, para cuyo efecto se ha tomado en cuenta la prueba t de Student habida cuenta que la variable de interés presenta una distribución normal, entonces se ha verificado si la valoración de la muestra de estudio se acerca o se aleja del valor promedio de la valoración, en este caso de 61 puntos para la categoría de regular.

Se ha evidenciado que el valor de  $p=0,000$  expresa con la claridad absoluta que el valor promedio expresado en las encuestas por los trabajadores se aleja del punto de contraste = 61, en tal virtud y como ya se presentan en los resultados descriptivos, se tiene que el nivel de compromiso organizacional es calificado como bueno. En tal virtud, La hipótesis específica planteada era como sigue: “El compromiso organizacional de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018 es regular” conforme se aprecian los hallazgos relevantes, en consecuencia, se rechaza la hipótesis propuesta quedando en consecuencia que los resultados de investigación califican esta variable de compromiso organizacional como excelente.





De otro lado, la siguiente hipótesis en ser probada o verificada ha sido si el nivel de satisfacción laboral es regular, ante ello cuando se reducen las mediciones de intervalo realizadas en la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, se tiene que en la dimensión de significación de la tarea se aprecia como excelente, en la dimensión de condiciones de trabajo se considera como bueno, en la dimensión reconocimiento personal y social se valora como deficiente, en la dimensión beneficios económicos, se califica como regular, para finalmente la variable de satisfacción laboral se valora como bueno.

Al ser sometido a la prueba estadística del t de Student con la finalidad de verificar si las mediciones de intervalo se aproximan al punto de contraste = 94 para la valoración de regular en la Baremación, el valor de la significancia  $p = 0,000$  también ratifica que las puntuaciones alcanzadas por las encuestas rechazan la hipótesis alterna y aceptan la hipótesis nula. En tal sentido, la hipótesis específica planteada era como sigue: “El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018 es regular” conforme se aprecian los hallazgos relevantes, en consecuencia, se rechaza la hipótesis propuesta quedando en consecuencia que los resultados de investigación califican esta variable de satisfacción laboral como bueno.

Finalmente, el objetivo general de la investigación, fue probar si las dos variables se encuentran relacionadas. Teniendo en cuenta, la riqueza de la información reflejada en las puntuaciones de las mediciones realizadas en el nivel de intervalo para cada una de las variables, se ha preferido probar la vinculación teórica utilizando el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson toda vez que cumplen con los rigores para efectuar el análisis paramétrico.

En tal virtud teniendo en cuenta que el valor  $p = 0,014$  se ha verificado que en efecto existe vinculación teórica entre ambas variables, y el coeficiente de correlación  $r = 0,542$  nos brinda un coeficiente de determinación = 0.2937 que nos permite afirmar que el nivel de predictibilidad es del orden del 29,37%



#### **4.2. Descripción de las limitaciones del estudio.**

En la literatura científica, se han encontrado diversos estudios a nivel nacional e internacional, sin embargo, los estudios a nivel regional son escasos. Esta situación no solo refleja que se ha estudiado el tema, sino que también la diversidad es diferente, así se tiene que en algunos casos se han utilizado indistintamente estadísticos de correlación  $r$  de Pearson o  $r$  de Spearman. En otros casos se ha utilizado incluso la prueba Chi cuadrado para probar la existencia de relación entre variables.

Esto nos conduce a afirmar que la laguna en el conocimiento que se ha abordado es principalmente la continuación de estudios previos, así como también la verificación de resultados. En ambos casos podemos afirmar que existe una vinculación teórica entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

De otro lado, se debe reportar que no todos los trabajadores han formado parte de la muestra de estudio, en consecuencia, se ha trabajado con un tamaño de muestra igual a 20 trabajadores del Hostel Ecopackers. Esta es una limitación muy importante, porque no permite generalizar los resultados a poblaciones mayores. O para situaciones similares.

También debemos señalar que los instrumentos utilizados para la medición de las variables en los estudios previos no son homogéneos, lo que dificulta en buena cuenta una pertinente comparación de los resultados con el cuerpo de conocimientos existente.

#### **4.3. Comparación crítica con la literatura existente.**

A continuación, se describen las principales conclusiones de los estudios previos, en ese orden se tienen que:

Salazar (2018) concluyó según sus resultados de correlación, en base sus datos obtenidos de sus encuestas, correspondientes al año 2017 y la prueba chi cuadrado de Pearson, se evidencio que existe una relación significativa entre las dos variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del Banco del



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Comparado como los resultados encontrados en la investigación también se logra evidenciar que ambos estudios logran satisfacer su objetivo general que es determinar el grado de relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, el grado de correlación de estas variables es de positiva media.

Por su parte Nieto (2017) obteniendo sus resultados según la escala de correlación de Pearson apreció que hay un nivel de correlación significativa de  $r = 0,60$  del mismo modo, el contexto de los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la entidad tiene relación directa con la antigüedad de los trabajadores que se encuentran laborando. La investigación propuesta por Nieto al margen de buscar responder su problema general también buscó determinar si el factor tiempo es uno de los determinantes de satisfacción laboral; en relación a la investigación desarrollada se puede decir que ambos estudios si concuerdan en el establecimiento de su objetivo general donde también ambos estudios encuentran relación entre compromiso organizacional y satisfacción, pero la diferencia se enmarca en el grado de correlación lo que fue menor a la investigación comparada.

Para Gómez, Recio, Avalos & González (2013) sus resultados muestran que, si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la entidad, mostrando correlación en el análisis bivariantes al transponer las dimensiones de satisfacción laboral con las del constructo compromiso organizacional presentando relación con todas las dimensiones. La estructura del planteamiento de problemas de investigación de los autores fue muy distinta a la de esta investigación; debido que en la investigación al margen de buscar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral también se buscó determinar el nivel de comportamiento de ambas variables, sin buscar de relacionar las dimensiones de una variable con la otra lo que si se realiza en la investigación con que se compara. Luego de los hallazgos podemos indicar que los criterios de planteamiento de problema general y específicos varían en función a la formación profesional de cada uno de los académicos.

Según Travezaño & Salvio (2018) después de haber evaluado la hipótesis general a través de la prueba chi cuadrado con un 5% de significancia, se demostró que existe relación



significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017. Basado en los hallazgos encontrados por Travezaño y Salvio se puede indicar que en la investigación también se logró probar las hipótesis, donde se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Basado en los resultados se puede confirmar que teórica y prácticamente ambas variables si están asociados a pesar de haber sido medidos en otros contextos y en otras unidades de análisis.

Para Guerra (2017) el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en la VII DIRTEPOL; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.825, demostró una alta asociación entre las variables. La investigación tiene relación con el estudio de Guerra pues ambos estudios tienen como unidades de análisis a personas, pero con la diferencia que ambos son de distinto rubro y el nivel de correlación también es alta en el DITERPOL, en cambio en el sector turismo solo es medio de 0.542 todo ello hace suponer que el sector turismo por ser tan variable a las situaciones que ocurren dentro de un ámbito.

Para Huertas (2017) de acuerdo al resultado de la descripción de las correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, correspondiente al objetivo general, se observa que existe una correlación Moderada positiva, resultante de la aplicación del estadístico  $r$  de Pearson = 0.638. la investigación desarrollada por Huertas se relaciona directamente con la investigación en cuanto al objetivo, hipótesis donde también se probó la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, asimismo se puede denotar que ambas correlaciones muestran una relación moderada. Estos resultados indican que ambas variables en contextos donde se midan siempre tendrán relación entre sí, debido que ambas variables comparten algunos indicadores.

En tanto que Quispe (2017) concluye que coexiste una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas. La investigación de Quispe es otro de los estudios que también tiene relación con la investigación desarrollada, al margen de haber sido evaluados en distintas unidades de análisis. Lo que indica que las variables estudiadas no tienen mucha



variabilidad dentro de las distintas unidades de análisis, ese mismo efecto se denota en cuanto al tiempo de ejecución del estudio.

Se puede concluir que cada uno de estos antecedentes internacionales, nacionales y locales presentados in extenso en la parte medular del marco teóricos, con la presente investigación se logra validar los resultados anteriores, habida cuenta que también se ha logrado un valor del coeficiente  $r$  de Pearson = 0.542; estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ). asimismo, dichas correlaciones registran una correlación moderada y sobre todo directa, es decir a mayor compromiso organizacional es mayor la satisfacción laboral. Quedando en consecuencia el valor predictivo del 29.37%; vale decir que un cambio de una unidad en el compromiso organizacional, afecta en casi un 30% de variación para cada unidad de la satisfacción laboral.



## CONCLUSIONES

1. El grado de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Ecopackers Hostel en el periodo 2018 es significativo con un valor de  $r = 0,542$  ( $p < 0,05$ ) quedando verificado que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El valor de  $r$  expresa que la correlación es media. Asimismo, se logró cumplir con el objetivo general de la investigación.
2. El compromiso organizacional de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018 es excelente para el 55% de los mismos; mientras que, por dimensiones, el componente afectivo para el 75% tiene la valoración excelente; en la dimensión componente de continuidad, el 50% califica como bueno; en la dimensión componente normativo el 70% califica como bueno.
3. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018 es valorado como bueno para el 80% de los trabajadores; en cuanto respecta a las dimensiones: en la dimensión significación de la tarea, el 55% califica como excelente; en la dimensión condiciones de trabajo, el 70% califica como bueno; en la dimensión reconocimiento personal y/o social, el 65% califica como deficiente; en la dimensión beneficios económicos, el 65% califica como regular.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa emprender acciones para mejorar el compromiso organizacional, puesto que la insatisfacción laboral, va a disminuir ese componente afectivo que tienen los trabajadores hacia la organización. Para ello se recomienda desarrollar y aplicar programas de mejoramiento de las actitudes hacia el trabajo, sensibilizar al personal respecto a los beneficios de un programa de capacitación o programas de mejora de las competencias en las que se desarrolla, conducentes a estimular y/o reforzar la calidad y promover investigaciones sobre el compromiso organizacional, eso permitirá mejorar el componente normativo de la variable, puesto que es una de las dimensiones que tiene la peor valoración. Por otro lado, también se recomienda analizar otras variables debido a que la correlación entre ambas variables solo es media, es decir el compromiso organizacional no es el único factor que está relacionado a la variable satisfacción laboral
2. Se recomienda a la empresa Hostel Ecopackers, evaluar el compromiso organizacional de los colaboradores que laboran dentro de la organización, puesto que según los resultados evidenciados solo 55% tiene excelente compromiso, por lo que aún faltan comprometer a 45% de los colaboradores, logrando en ellos identificación, sentimiento, continuidad y el sentimiento de lealtad que permitirá lograr una buena satisfacción y como consecuencia de ello se lograra mejorar la productividad laboral de los colaboradores.
3. Se recomienda a la empresa Hostel Ecopackers, establecer programas de incentivos para los colaboradores que logren las metas en el menor tiempo posible, dentro de ello sería bueno incluir beneficios económicos basados en aumento de sueldos, así mismo es necesario que la empresa deba mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores puesto que la satisfacción laboral del 80% de los colaboradores solo se ubica en bueno mas no en excelente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abril, J., & Gamboa, J. (2018). *Satisfacción laboral en el área de recepción de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Tesis para Licenciado en Turismo y Hotelería por la Universidad Nacional de San Agustín.
- Adams, J. (2016). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 422-436.
- Alba, J., & Perez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo – 2014*. Fonte: Universidad Antenor Orrego:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCION%20LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION%20LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Fonte: Centro de Negocios Centrum de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arizaga, Y. (2014). *Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Becker, H. (2014). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 32-40.
- Berings, D., Fruyt, F. D., & Bouwen, R. (2014). Work values and personality traits as predictors of enterprising and social vocational interests. *Personality and Individual Differences*, 349-364.
- Berry, L. (2016). Big ideas in services marketing. *Journal of Services Marketing*, 47-51.
- Blackwell, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor*. México, México: Thomson 9º ed.
- Boix, P., & Vogel, L. (15 de Febrero de 2005). Participación de los trabajadores. España.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria? "Una guía para investigadores"*. Cusco: Abraham Edgar Canahuire Montufar.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.





- Carvajal, M., & Jimenez, E. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lazaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena*. Colombia: Universidad de Cartagena.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina*. Fonte: Universitat Autònoma de Barcelona. España: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 1-23.
- Cervera, F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante "el tiburón" en la ciudad de Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chavez, E. (2010). *Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía – Risaralda*. Fonte: Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1702>
- Chiavenato, L. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México, México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, Estados Unidos: McGrawHill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, México: McGrawHill.
- De Almeida, A. (2009). *Introducao ao delineamento de experimentos*. Brasil: Edgard Blucher Ltda.
- Diaz, M. (2006). *Satisfacción laboral y el ausentismo docente del Colegio Capouilliez*. Fonte: Escuela de Estudios de Postgrado, Universidad de San Carlos de Guatemala: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_1800.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1800.pdf)
- Ferrero, J. (2011). *Estudio de la satisfacción laboral en yeseros*. Fonte: Universidad Politécnica de Valencia. España: <https://riunet.upv.es/handle/10251/12333>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima - 2017*. Lima: Universidad Ricardo Palma.



- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., & González, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 59-76.
- González, F., López, T., & Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo . *Intangible Capital*, 189-211.
- González, T., & Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 401-414.
- Gounaris, S. (2015). Trust and commitment influences on customer retention: insights from business-to-business services. *Journal of Business Research*, 126-140.
- Guerra, E. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Thomson Editores.
- Hernandez, S., & Mendoza , P. (2018). *Metodología de la Investigacion: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huertas, Z. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizaconal en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU*. Lima - 2016. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Hurtado, O., & Eguia, L. (2018). *Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera "Chaski Hotel" de la ciudad del Cusco, 2017*. Lima: Universidad Peruana Union.
- Jude, T., & Zapata, C. (2015). The person-situation debate revisited: Effect of situation strength and trait activation on the validity of the big five traits in predicting job performance. *Academy of Management Journal*, 1-31.
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 356-374.



- Marquina, L. (2018). *Influencia de las estrategias de motivacion para la satisfaccion laboral del cliente interno del hotel fundo San Jose Lodge - Chanchamayo 2017*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.
- Navas, M. (2016). *Compromiso organizacional y rotacion en el area de hoteleria de un hospital privado de la Ciudad de Quito*. Quito: Escuela de Psicologia UNLA.
- Nieto, 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*. Quito - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Orosco, S. (2019). *Clima organizacional - estudio de la satisfaccion laboral de los trabajadores eventuales del area de eventos en hotel 5 estrellas, miraflores (2016-2017)*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Otake, K., & Otoya, C. (2017). *Diagnostico de nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de un hotel tres estrellas de la Ciudad de Chiclayo - 2015*. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pereira, M. L. (2009). *Motivación*. Montes de Oca, San Pedro, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics fro Iberoamerica*, 3-18.
- Quispe, E. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016*. Cusco - Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Rivera, R., & Medina, L. (2018). *Habilidades gerenciales y la satisfaccion laboral en el personal de la Municipalidad Distrital Santa Ana de Tusi - 2017*. Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Rivera, S. (2010). *Nivel de organizacional que existe en embotelladora de Tampico S.A. Perú*. Puno-Perú: Universidad Nacional del Altiplano.



- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la Ciudad de Chillán*. Vhíllán: Universidad del Bio Bio.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción labral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Sanchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Fonte: Universidad de Córdoba. Córdoba, Argentina:  
<http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/431>
- Sánchez, S., López, T., & Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 223-249.
- Travezaño, F., & Salvio, S. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas de grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017*. Pasco - Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión .
- Vargas, I., & Sanchez, M. (2017). Satisfaccion laboral en la atencion al cliente en el Hotel Waalay Wanka en el año 2016 - 2017. *Universidad Alas Peruanas*, 1-10.
- Zavaleta, P. (2005). *Compromiso organizacional en el personal de una compañía de seguros y reaseguros*. La Paz: Tesis de grado en la Universidad Católica Boliviana.



**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTEL ECOPACKERS - AÑO 2018”

AUTOR: Br. Alan López Zamalloa

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODO
¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018?	Determinar el grado de relación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.	El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.	Variable 1 Compromiso organizacional  Variable 2 Satisfacción laboral	Enfoque: Cuantitativo  Alcance: Descriptivo Correlacional  Diseño No experimental Transversal  Población 25 trabajadores  Muestra 20 trabajadores  Técnica Encuesta  Instrumento Cuestionario
¿Cómo es el compromiso organizacional en los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018?	Describir el compromiso organizacional de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.	Tratándose de hipótesis descriptivas no es necesario formularlas		
¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018?	Describir la satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers en el periodo 2018.			



## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se muestra los instrumentos de recolección de datos sobre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral con el fin de determinar la relación que existe entre ambas; para responder este cuestionario es necesario que el colaborador conozca los siguientes:

<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo
<b>2</b>	En desacuerdo
<b>3</b>	Indeciso
<b>4</b>	De acuerdo
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo

**Datos Generales:**

Género: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

Edad: 18-29 años \_\_\_\_\_ 30-45 años \_\_\_\_\_ Más de 45 años \_\_\_\_\_

Nº	REACTIVOS	1	2	3	4	5
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.					
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas.					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
8	Esta organización merece mi lealtad.					
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
10	Siento obligación de permanecer con mi empleador actual.					
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.					
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
13	Le debo muchísimo a mi organización.					
14	Me siento como “parte de la familia” en mi organización.					
15	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo.					
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.					
18	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.					



A continuación, con toda sinceridad marque con un aspa, la respuesta que considere pertinente a su realidad.

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	REACTIVOS	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
16	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					





Anexo 3

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:  
 Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del hostel Ecopackers - año 2018.

1.2. NOMBRE DEL INVESTIGADOR:  
 Alan Lopez Zamalloa

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

2.1. Nombres y Apellidos: WALTER JUAN NUÑEZ CUBO

2.2. Especialidad: MAESTRO EN DERECHO CIVIL Y PROMOCION CIVIL

2.3. Lugar y Fecha: UMSOMAS - CUSCO - 01/02/16

2.4. Cargo e Institución donde Labora: MAJOR PMA - FUERZA ARMADA POLICIAL

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Buena 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			X		
	2.2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.4. ACTUALIDAD	Es adherido al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5.5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.8. CONSISTENCIA	Se han en aspectos técnicos científicos de la investigación empresarial.				X	
	9.9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10.10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	





UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

El presente tesis es aplicable en virtud de la aplicabilidad utilizada e instrumentos utilizados a la hora

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1147 BUENO

V. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

- Procede a su aplicación.
- Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento? Eliminar los párrafos de la  
relación de contactos con el cliente y  
la satisfacción laboral.

  
 Sello y Firma del Experto.  
 DNI 72378317  
**WALTER IVAN NÚÑEZ CUBA**  
 MAJORADO PNP  
 SECRETARÍO DE SALA  
 TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR PUNO.  
 BUENOS AIRES - CUSCO



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del hostel Ecopackers - año 2018.

1.2. NOMBRE DEL INVESTIGADOR:

Alan Lopez Zamalloa

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombre y Apellidos: Rubén Granero Taira

2.2 Especialidad: Gestión de Negocios y Organizaciones

2.3 Lugar y Fecha: Lima 16/08/18

2.4 Cargo e institución donde Labora: Instituciones y Negocios SAC  
Gerente General

CATEGORÍA	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observable.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			X		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación empresarial.			X		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**III. OPINION DE APLICABILIDAD:**  
*Es aplicable para la investigación.*

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** *Muy Buena*

**V. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Precede a su aplicación.  
 Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento? *Ver revisión de el listado de preguntas*

  
**INSTITUCIONES & NEGOCIOS SAC.**  
Sello y Firma del Excmo.  
Sr. Don Graciano Taro  
DIR. GERENTE GENERAL  
*201 230 021*



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**  
**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel Esopackers - año 2018.

1.2. NOMBRE DEL INVESTIGADOR:

Alan Lopez Zamalloa

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

2.1 Nombre y Apellidos: Alvaro Pachanku Cuentera

2.2 Especialidad: Coaching del Termino - Consultor

2.3 Lugar y Fecha: UNSAAC - SAN MARTIN 2015

2.4 Cargo e institución donde Labora: Docente UNSAAC  
Emp. Privada - SouthFace

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			✓		
	2. CLARIDAD	Está formalado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			✓		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✓			
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			✓		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			✓		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación empresarial.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	





**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**III. OPINION DE APLICABILIDAD:**

*Sería recomendable poner valores de penalización a las dimensiones para que facilite la interpretación vía SPSS*

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** .....

**V. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede a su aplicación.


Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento?.....

.....

.....

.....

 y Firma del Experto.  
DNI *23688611*

