

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS
EMPRESAS DE GRIFOS Y ESTACIONES DE SERVICIOS
EN LA PROVINCIA DE PASCO, 2017”**

TESIS

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**Bach. TRAVEZAÑO CRISTOBAL FIORELA KATTIA
Bach. SALVIO CARMELO SANTA TERESITA**

PASCO – PERÚ – 2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DE
GRIFOS Y ESTACIONES DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE
PASCO, 2017”**

PRESENTADO POR:

**Bach. TRAVEZAÑO CRISTOBAL FIORELA KATTIA
Bach. SALVIO CARMELO SANTA TERESITA**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS

**Dr.
PRESIDENTE**

**Dr.
MIEMBRO**

**Ms.
MIEMBRO**

PASCO – PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A Dios por su sabiduría, amor y poder.

A nuestros padres, a quienes amamos profundamente.

A nuestros profesores por la paciencia que tuvieron en todo momento.

A mis compañeros de estudios por su apoyo constante.

LOS AUTORES

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento en particular a los propietarios de los 24 grifos y estaciones de servicio y también a los colaboradores de estas empresas que participaron en la realización de esta investigación.

A nuestro asesor Dr. Otto Mendiolaza Zuñiga por confiar en nuestro proyecto y ayudarnos en la realización de este trabajo para culminar con éxito la última etapa e nuestra formación profesional.

A todos los docentes de nuestra Facultad de Ciencias Empresariales, quienes brindaron su aportarte con sus conocimientos y experiencias durante toda la formación académica.

LAS AUTORAS

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Al cumplir con los requisitos estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, dejamos a consideración la Tesis intitulada **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DE GRIFOS Y ESTACIONES DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE PASCO, 2017”**, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El trabajo fue realizado en base al objetivo general planteado; que es determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017..

El trabajo de investigación se elaboró en base al siguiente procedimiento: iniciamos con la recopilación de la información para redactar el problema de investigación, enseguida formulamos los objetivos para luego plantear las hipótesis, claro está que se buscó y clasifíco el marco teórico, para realizar un análisis comparativo que nos permitió identificar las dimensiones y la operacionalización de la variables, terminado este proceso se procedió a determinar nuestra población de estudio y la muestra significativa. Plasmado estos pasos en el proyecto y teniendo claro el objetivo de estudio se pasó a desarrollar la tesis realizando las encuestas respectivas utilizando el instrumento adecuado y luego llegar a las conclusiones que presentamos al final de este trabajo.

Esperamos, que este trabajo de investigación se constituya en una contribución efectiva para la institución mencionada, como también para muchos investigadores que necesitan profundizar sobre este tema.

LAS AUTORAS.

INTRODUCCIÓN

Presentamos y ponemos en consideración este trabajo de investigación intitulado “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DE GRIFOS Y ESTACIONES DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE PASCO, 2017”. El grupo es el primer horizonte de todos los individuos y constituye un lugar social privilegiado en donde experimentan su relación con los otros; es el conjunto de individuos que mantienen entre sí relaciones recíprocas y que implican un sistema de intercambios entre los individuos que lo componen. Fischer (1992) divide el grupo en grupo primario, secundario y agrupaciones sociales, y es dentro del grupo secundario donde se ubican las instituciones, y en estas a su vez, donde se desarrollan las organizaciones. La institución es la formación específica de las relaciones sociales y humanas; mientras que la organización “es una unidad social instituida que realiza un conjunto de actividades a través de un sistema de medios orientado hacia objetivos definidos (Fischer, 1992)”, con una estructuración de acontecimientos, y siendo una de las más importantes de nuestra sociedad la organización económica, y que está anclada por actitudes creencias, percepciones, motivaciones, hábitos y expectativas que los seres humanos tienen (Katz, 1990).

Elton Mayo filósofo australiano, fue uno de los pioneros que se interesó en la Estudio del Trabajo de diferentes puestos en la industria (Anzieu, 1971). La experiencia crucial fue desarrollada en los talleres Hawthorne de la Western Electric Company, donde 6 obreras tuvieron como condiciones de trabajo el que se les permitió hablar entre sí además de proporcionarles una remuneración colectiva; después fueron sometidas a un sistema de pausas intercaladas y a una comida otorgada por la empresa; y más tarde a una reducción de la jornada suprimiendo el trabajo por las mañanas de los sábados. Con esas adaptaciones se logró un aumento considerable en la producción. Se propuso hacer una

contraprueba, eliminando las mejoras materiales que se supone provocan mejor rendimiento, a excepción del tipo de remuneración, dando como resultado un aumento en la producción. Sus resultados demostraron que la mejora en las condiciones materiales del trabajo sólo desempeña un papel secundario, y el cambio en las actitudes y en las interacciones psicosociales se revela como esencial. En vez de ser individuos aislados que trabajan cada cual, por su propio interés, que soportan las condiciones materiales y psicológicas del lugar de trabajo, son individuos que se consideran miembros de un grupo.

Peter (1998) menciona que las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden, y el presidente de Kyocera, Kazuo Inamori (1985, citado en Peter, 1998) apoya esto al mencionar que “si los empleados no están motivados para alcanzar metas de crecimiento y desarrollo tecnológico... no habrá crecimiento, mayor productividad ni desarrollo tecnológico”. Es decir, la motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera ya sea por estímulos externos o internos, en la cuestión laboral se trata de “convertir al trabajo en un fin” en términos de Arias (1998).

Dentro de las investigaciones que recientemente se han realizado en cuanto a la satisfacción laboral se encuentra la realizada por Avilés, García & González (2002), la cual tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral y que cuente con los criterios necesarios para su correcta aplicación. Dado que se cumplió el objetivo, ahora se cuenta con un instrumento que puede ser guía para implementar diversos programas de capacitación, motivación y supervisión sin tener que recurrir a la improvisación, que da como resultado beneficios para la empresa y sus trabajadores. En cuanto a la investigación de Belausteguigoitia (2000) es donde se encontró el Compromiso, pues el objetivo es proponer y someter a prueba un modelo que explique la relación entre algunos

factores del clima organizacional, las tres dimensiones del compromiso (afectivo, normativo y de continuación), esfuerzo laboral y la relación familiar, en organizaciones familiares.

Mientras que la investigación más reciente que hemos encontrado respecto a la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional fue el realizado por Nieto (2004) donde el objetivo fue detectar el tipo de relación que tienen las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional dentro de una empresa privada. La correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional permiten ver que están relacionadas, más no con la fuerza esperada, aunque cabe mencionar que se presentan correlaciones altas entre algunos de sus componentes.

Este trabajo de investigación se realizó en las empresas en mención líneas arriba, el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, así mismo permitió conocer las dimensiones de la variable atención al cliente las cuales son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, como también de la otra variable satisfacción laboral las cuales son: satisfacción con el salario, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con los compañeros.

Para la obtención de la información se aplicó el cuestionario a 52 colaboradores. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para las dos variables. Los temas están orientados a proporcionar una información de interés, por ello, se dividió el trabajo en cuatro capítulos. El **Capítulo I, Planteamiento de Problema**, aquí se realizó el diagnóstico por el cual motivó a llevar a cabo el presente estudio. En el **Capítulo II, Marco Teórico y Conceptual**, pues se detalla el sustento Científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación. En el **Capítulo III, Metodología y**

Técnicas de Investigación, pues aquí nos referimos a las técnicas empleadas para la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. En el **Capítulo IV, Resultados Obtenidos**, presentamos el análisis de los resultados obtenidos.

LAS AUTORAS.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE.....	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	16
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6. LIMITACIÓN LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	18
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	18
2.2 BASES TEÓRICAS – RELACIONADOS COMPROMISO ORGANIZACIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL	22
2.2.1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL. -	22
2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL. -	40
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	53
CAPÍTULO III.....	56
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	56
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57

3.3 UNIVERSO Y MUESTRA.....	58
3.3.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO	58
3.3.2 UNIVERSO SOCIAL	58
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	58
3.3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	58
3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	59
3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	59
3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	59
3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	60
3.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	60
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	60
3.6.1 INSTRUMENTOS	60
3.6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	61
CAPÍTULO IV	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	62
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	62
4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.	63
4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	71
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	80
ANEXOS 01	84

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD

En nuestra sociedad para poder captar el impacto que tienen tanto los individuos, grupos y estructura sobre el comportamiento que tienen hacia la empresa, y para acceder a lograr una mejora en la organización y la importancia en los objetivos trazados por la misma. Este comportamiento prevalece en la organización debido a múltiples factores determinantes como por ejemplo: creencias, hábitos, valores, tradiciones entre otros, característicos de cada lugar donde se labora; esto es mejor conocido como cultura organizacional. Es revelador poder analizar aquellos factores que se interponen en dicho comportamiento, para poder corregir algunos errores que impidan alcanzar las metas trazadas por lo organización.

Así mismo las empresas de grifos y estaciones de servicio en la ciudad de Cerro de Pasco no son la excepción, así también como organización estas tienen la necesidad de alcanzar sus propios objetivos que conlleven a ofrecer servicios o productos, tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos, es decir, a su personal de trabajo, ya que el hecho de que los colaboradores de dichas organizaciones se sientan comprometidos y satisfechos con lo que hacen (o con la organización misma); motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de la mejor manera, asimismo alcanzando los objetivos eficientemente.

Por lo tanto. se hace referencia a dos temas, compromiso organizacional y satisfacción laboral que, en los últimos años, han venido tomando gran relevancia en el mundo laboral, permitiendo conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que a su vez influyen en sus actitudes y comportamiento, siendo esto de gran importancia, ya que el compromiso influirá en la motivación y satisfacción del individuo, contribuyendo a alcanzar o fracasar en el alcance de los objetivos propuestos desde un principio.

El compromiso organizacional al igual que la satisfacción laboral, son condicionantes en el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, lo cual determina en las personas un “enraizamiento, arraigo y permanencia” (Guedez, 1998), generando en el comportamiento “eficacia, diferenciación, innovación y adaptación” (Valle, 1995).

Con respecto a lo ya mencionado, este trabajo se orienta a identificar la relación que existe entre los constructos satisfacción laboral y compromiso organizacional en cada una con sus respectivas dimensiones, dirigidos a los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la Provincia de Pasco.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en consideración la problemática a estudiar presentamos la delimitación siguiente:

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó la Provincia de Pasco.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El periodo de estudio estuvo comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2017.

DELIMITACIÓN SOCIAL

La información necesaria fue tomada de los colaboradores que pertenecen a los empresa de Grifos y estaciones de servicios que se encuentra registrados en la Oficina de Osinerming.

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL. - Porter definió el compromiso con la organización como el nivel de devoción del empleado con la empresa. Este compromiso, establece Porter, que está compuesto por la creencia y aceptación del trabajador en los valores y los objetivos de la organización, también por la disponibilidad a esforzarse por la organización y por último el sentimiento de continuidad del miembro en la organización (cit. en Gallardo y Triadó, 2007).

SATISFACCIÓN LABORAL. - La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998)..

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?.

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?.
- c) ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?.

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.
- c) Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación busca generar un conocimiento actualizado y confiable que permita establecer la relación existente entre los constructos Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, con la finalidad de establecer las características particulares de dicha relación en el comportamiento de los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco.

Importancia del tema de investigación

La investigación es conveniente porque permite explorar los niveles de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral presentes en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, al ser este un tema abordado con poca profundidad por los investigadores de la localidad.

Los beneficiados a partir de esta investigación serán los propios colaboradores, pues a partir de ella se puede promover la inclusión de programas de consejería psicológica y talleres de capacitación, viables y eficientes, a cargo de profesionales psicólogos y personal de directivo de estas empresas, en vías de disminuir las debilidades encontradas en el análisis y por ende incrementar el índice de productividad laboral.

1.6. LIMITACIÓN LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación solamente se limita a cotejar las bases teóricas de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997); y de Satisfacción laboral propuesta por Ruíz y Zavaleta (2013).

Otra dificultad que se presenta es que no hay estudios anteriores sobre el nivel de autocrítica y la capacidad de autoevaluación de los profesionales que trabajan en este nivel, ya eso permitiría interpretar adecuadamente los resultados obtenidos, y que fueron recogidos de los instrumentos aplicados a los colaboradores de las empresas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para esta investigación se ha realizado una búsqueda de información que se enmarca desde la vista internacional y nacional, para dar un mayor realce al trabajo en si, por lo que después de una búsqueda se encontró investigaciones con temas relacionados siendo considerados como antecedentes.

Castillo Meca, H. (2017). Tesis: Compromiso organizacional de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo 2016. Universidad César Vallejo. El fin de esta investigación es determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de justicia Trujillo, en el presente año. Este es un estudio descriptivo, no experimental. La población en esta investigación está conformada por 80 colaboradores de la organización, el

levantamiento de la información fue dada a través de una encuesta. Al final de este estudio se concluyó que el nivel de compromiso organizacional es medio, representado por el compromiso afectivo con una media de 2.71, el compromiso de continuidad con 2.81 y el compromiso de normatividad con 2.91.

Vallejos Yopán, L. E. (2015). La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar - 2014. Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo tiene por objeto determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad del Centro Poblado de Miramar, donde se sugiere el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad del Centro Poblado de Miramar?, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis: "Existe una relación directa entre la Cultura Organizacional y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad del Centro Poblado de Miramar" La Metodología de investigación utilizada fue de Tipo: Aplicada, no experimental y descriptiva, se utilizó el Método Inductivo-Deductivo, Método Hipotético-Deductivo y el Método Análisis-Síntesis, con un diseño Descriptivo - Transversal, también se utilizó la encuesta como técnica de investigación. Según los resultados obtenidos se puede afirmar que existe relación directa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional, ya que ante el hecho de realizar acciones para mejorar la cultura organizacional obtendremos mayor compromiso por parte de los colaboradores de la Municipalidad. Mediante los resultados presentados en esta investigación, la Municipalidad puede elaborar estrategias orientados a mejorar la cultura

organizacional; estrategias que mejora el proceso de decisión, el sistema de comunicaciones, las relaciones interpersonales y el sistema de recompensas y sanciones, logrando así un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

Cruz Antón, J. C., & Salirrosas Campos, S. J. (2016). Clima organizacional y su relación con el compromiso de los colaboradores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II. Universidad Peruana Unión.

En la presente investigación se realizó un análisis para determinar la relación existente entre el clima organizacional y compromiso de los colaboradores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. La población del estudio estuvo conformada por 137 colaboradores de la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, en sus cuatro áreas las cuales son: ventas con 22 trabajadores, producción con 103 colaboradores, finanzas con 8 colaboradores y logística con 4 colaboradores, por otro lado la muestra es no probabilística, puesto que no será elegido al azar, tampoco se necesitará de una fórmula estadística, debido a que se tomará la totalidad de la población. De acuerdo a los resultados se afirma lo siguiente, existe relación directa altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso de los colaboradores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C; por otro lado, entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso normativo no existe relación directa, sin embargo no es significativa. De esta manera podemos concluir que existe relación causa-efecto entre las variables de estudio, de esta manera podemos afirmar que, un clima organizacional positivo o negativo influye en el comportamiento de los colaboradores.

Lazarini, J. J. C., & Solís, A. E. U. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. *Revista Gestión y estrategia*, (41), 15-28. El propósito de este trabajo es entender cómo se relacionan el compromiso organizacional (co) y el estrés laboral en una empresa dedicada a la distribución y venta de gas lp en Costa Rica. En relación con el estrés, la velocidad del cambio organizacional en las empresas causa incertidumbre en los colaboradores acerca de su capacidad para adaptarse al cambio. Los colaboradores pueden desarrollar estrategias conscientes e inconscientes para reducir el estrés causado por el cambio organizacional. Algunas de estas estrategias se reflejan en un alejamiento psicológico de la situación que causa el estrés como son menos compromiso, menos satisfacción en el trabajo y una pronunciada intención de dejar la organización (Chirumbolo y Hellgren, 2003:235). En cuanto al co, existen diferentes percepciones respecto a las relaciones tienen que los colaboradores, actualmente, con sus organizaciones y las implicaciones que esas relaciones tienen. Algunos piensan que las alianzas entre los empleados y sus organizaciones han desaparecido. En contraposición, hay quienes piensan que la lealtad no ha muerto y que continúa siendo uno de los motores más importantes del éxito del negocio. Al considerar la relevancia que tienen ambas variables en la dinámica organizacional, es importante entender su relación. El contenido de este trabajo expone para las definiciones y sus implicaciones organizacionales de las dos variables a investigar, así como las diferentes relaciones que se han encontrado en estudios previos y los resultados obtenidos en este estudio de caso.

Rivera Carrascal, O. M. (2013). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Frente a propuestas de valor asociadas a un bajo coste productivo, numerosas naciones y organizaciones buscan convertir a la innovación en la palanca de un nuevo modelo de crecimiento económico. Por su marcado carácter social, este estudio analiza la relación entre el clima organizacional de innovación, los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión de RRHH características en la organización. Los modelos de regresión obtenidos explican una varianza cercana al 60% del clima organizacional innovador y señalan a las prácticas dirigidas a estimular la participación de los miembros y el estilo de liderazgo inspiracional como sus principales predictores.

2.2 BASES TEÓRICAS – RELACIONADOS COMPROMISO ORGANIZACIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL. -

El compromiso organizacional ha sido estudiado como un constructo relacionado con las personas y su trabajo; y en relación hacia diferentes enfoques como puede ser la organización, el director general, el director, supervisor o coordinador de área. Por consiguiente es un tema que ha interesado desde hace más de cuatro décadas a directivos y a los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones.

Para el presente estudio se tomó como base el concepto desarrollado por Meyer, Allen y Smith (1993), quienes definen el compromiso organizacional, como un estado psicológico que caracteriza la relación entre

una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Se asume que el compromiso organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones o empresas cualquiera que sea.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer, Allen y Smith (1993) desarrollaron una propuesta sobre el compromiso organizacional, la cual se conoce como el modelo tridimensional, en la que definen las tres dimensiones que, a su vez, se dividen en seis variables cada una. Según Marín, Melgar & Castaño (1998, las cuales se describen a continuación:

Compromiso afectivo

Se refiere a la relación emocional que las personas forjan con la organización, ya que refleja el apego emocional y sentimental al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los colaboradores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (puede ser un deseo) (Meyer et al, 1993).

Compromiso de continuidad

Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que

sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa (es una necesidad) (Meyer et al, 1993).

Compromiso normativo

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador (siendo esto un deber) (Meyer et al, 1993).

Concepto de Compromiso Organizacional—————

Hasta el momento las investigaciones referidas al compromiso organizacional han arrojado diversas aceptaciones del término, las cuales se pueden resumir en dos grandes grupos, por un lado se encuentra el enfoque unidimensional y por el otro el otro el multidimensional.

Enfoque Unidimensional

Inicialmente se destaca una línea de investigación que divide el compromiso en actitudinal y conductual (Dunham, Grube y Castañeda, 1994). Con respecto al comportamiento actitudinal, éste “ se focaliza en los procesos por los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización” (Monday, Porter y Steers, 1982 c.p. Meyer y Allen, 1997, p.9). Por su parte Sheldon (1971), Monday (1974) y Salancik y Pfeffer

(1978) plantearon el compromiso organizacional como la fuerza de identificación del individuo con su organización (c.p. Meyer y Allen, 1997) De esta manera los estudios realizados –bajo el enfoque del campo actitudinal- van dirigidos a confirmar la relación positiva entre fuerte compromiso y los índices de ausentismo, rotación de personal y productividad, otros objetivos de la investigación fue la identificación de los factores personales y situacionales que favorecen el desarrollo del compromiso organizacional.

En los que respecta a la orientación denominada conductual, este se centra en los mecanismos que favorecen que el trabajador se identifique con la empresa para la cual labora (Monday, Porter y Steers, 1982. c.p. Meyer y Allen, 1997). Se concibe al compromiso como una serie de transacciones entre el individuo y su organización (Alluto y Hrebiniak, 1972 c.p. Meyer y Allen, 1997) por lo que éste aparece en función de los intercambios que ocurren entre el individuo trabajador y la empresa, en consecuencia se permanece dentro de la organización por las recompensas o beneficios asociados a la membresía.

En el enfoque conductual, el foco del interés investigativo lo construye la determinación de las condiciones en medio de las cuales los individuos se comprometen con una empresa en particular.

Mas adelante, Reichers (1985) reúne en tres grupos las diferentes definiciones que en referencia al compromiso organizacional se habían elaborado, cada uno puede ser resumido en los siguientes términos.

1. Congruencia ante las metas individuales y organizacionales: están contenidas en este grupo aquellos planteamientos orientados dentro del compromiso actitudinal, caracterizadas por considerar que hay compromiso organizacional cuando evidencia “ una fuerte creencia y aceptación de los valores de la organización, una disposición a ejercer considerablemente esfuerzo a favor de la organización y un fuerte deseo de permanecer en calidad de miembro de la organización” (Mowday, Porter y Steers. 1982, c.p. Guzley, 1992, p. 381).

2. Las atribuciones: existe correspondencia con el compromiso conductual, se cree que es el resultado de conductas voluntarias, explícitas e irrevocables, aspectos corroborados empíricamente por O'Reilly y Caldwell (1980 cp. Reichers, 1985), tomando como ejemplo los actos que llevan a elección voluntaria de empleador, donde una vez hecha la manifestación externa y pública de esta decisión, se le da un matiz irrevocable, pues el individuo tiende a sentirse obligado a ser congruente con su elección.

3. Las apuestas: se toma la posición de que el compromiso es producto de las recompensas y costos inherentes a la pertenencia a una organización determinada. En este sentido para Becker (1960 cp. Meyer y Allen, 1986) el estar comprometidos implica tomar conciencia de las inversiones que el individuo ha hecho durante su relación de trabajo y la consecuente valoración de las mismas, de manera tal que permanecer o no con la organización es resultado del cálculo e importancia que se le confiera a dichas inversiones.

Enfoque Multidimensional

Se destacan las investigaciones de O'Reilly y Chatman (1986, cp. Allen y Meyer, 1990), quienes consideran que el apego psicológico constituye la base del compromiso organizacional, resultando 3 dimensiones:

- a. Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas
- b. Involucramiento basado en la afiliación
- c. Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales

Por su parte, Allen y Meyer (1990), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional de constructo y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al trabajador con la empresa, señalaron la fragilidad de los argumentos planteados por O'Reilly y Chatman (1986) y realizan una revisión de la literatura especializada, hasta esbozar un enfoque donde el compromiso resulta de la sumatoria de tres componentes que se presentan en forma simultánea, difiriendo en intensidad:

- a. Componente Afectivo
- b. Componente de Continuidad
- c. Componente Normativo

De esta manera Meyer y Allen pasan a definir el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1997, p. 11)

En síntesis, se ha puesto en relieve la existencia de diferentes enfoques del constructo compromiso organizacional y se evidenció como el acercamiento teórico de los investigadores Meyer y Allen ha sido el resultado de la revisión e interpretación de la literatura existente, resultando el modelo de

los tres componentes, basamentos de la presente investigación, por lo cual en la sección siguiente se hará una explicación de la misma.

Teoría de los tres componentes del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997 cp. Allen y Meyer 1990) agruparon en tres grandes temas generales las diferentes definiciones del compromiso organizacional. Para Antón y González (2001) la construcción del módulo de los tres componentes, constituye un “ gran avance en el estudio del compromiso organizacional al integrar un conjunto de investigaciones que se caracterizan por la fragmentación.

a. El compromiso se concibe como un vínculo afectivo que une al trabajador con la organización (componente afectivo). Entre los representantes más destacados en este grupo, tenemos a Buchanan (1974), Porter, Steers, Monday y Brulinan (1974); Kanter (1968); Sheldon (1971); Hall, Schneuer y Nignen (1970) y Cook y Wall (1980)

Las definiciones que sirven de fundamento para conceptualizar el componente afectivo son:

“Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción” (Kanter 1968 cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12) “ Proceso mediante el cual las metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes” (Hall, Schneuer y Nignen 1970, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12) “Actitud u orientación hacia la organización que atrae o vincula la identidad de la persona a la de la organización” (Sheldon 1971, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

De esta manera se pasa a establecer“ el Componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización (Meyer y Allen, 1987 cp. Allen y Meyer 1990, p. 1)

b. El compromiso es visto a través del reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización (componente de continuidad): Se hace referencia a las investigaciones de Becker (1960), Kanter (1968); Alluto y Hrebiniac (1972); Wiener (1982) y Rusbult y Farrell (1983): “El Comportamiento se hace presente cuando una persona tiene más interés exógeno con una línea de actividad consistente” (Becker 1960, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

“ La asociación de la ganancia con la participación del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización” (Kanter 1968, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

“Un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones” (Alluto y Hrebiniac 1972, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

Para Meyer y Allen (1987 cp. Allen y Meyer 1990) el componente continuidad se fundamenta “en los costos que los empleados vinculan a dejar la organización” (p. 1), de ello se desprende que la fuente del componente es la valoración de las inversiones realizadas en la organización y/o la percepción de otras alternativas y por tanto se permanece en la organización porque sería costoso no hacerlo.

c. El compromiso visto como una obligación moral de mantenerse con la

organización (componente normativo) Resaltan en este grupo autores como Marsh y Mennari (1977), Wiener (1982) y Wiener y Geggman (1997): “ La internalización total de presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con las metas e intereses de la organización” (Wiener 1982, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

“Las conductas de compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden de las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso” (Wiener y Geggman 1997, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 12).

Por lo tanto “el componente normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia en la organización” (Meyer y Allen, 1987 cp. Allen y Meyer 1990, p. 1). Sus fundamentos son el derecho y la moral (Meyer y Allen, 1997, P.60) por tanto dejar la organización no es considerado correcto por parte del trabajador.

El elemento común, a los tres temas generales arriba descritos, es la concepción del compromiso organizacional como un estado psicológico que refleja la relación que une al individuo con su organización y el de mantener la membrana, sin embargo en cada componente la fuente desde donde emerge el estado psicológico, es totalmente distinta pues puede surgir del afecto, el costo o la obligación moral, según sea el caso.

Así mismo, estudios exploratorios (Allen y Meyer, 1990, Mc Gee y Ford, 1987) y confirmatorios (Dunham y Cols, 1984, Meyer, Allen y Gellathy 1990) aportan argumentos lo suficientemente significativos para considerar,

cada uno de los 3 componentes del constructo compromiso organizacional como elementos totalmente diferenciables y consecuentemente susceptibles de ser estudiados de manera independiente. Sin embargo, es importante señalar que se encontró una pequeña correlación entre la dimensión afectiva y la de continuidad (cerca a 0) que aunque no anula la existencia de los 3 componentes llevó a reflexionar sobre posibles explicaciones de este hecho (Allen y Meyer 1990) por lo tanto y “ de acuerdo con la hipótesis del modelo de 3 componentes del compromiso organizacional las dimensiones afectivas y continua deben representarse por una estructura oblicua según Por lo tanto “ el componente normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia en la organización” (Meyer y Allen, 1987 cp. Allen y Meyer 1990, p. 1). Sus fundamentos son el derecho y la moral (Meyer y Allen, 1997, P.60) por tanto dejar la organización no es considerado correcto por parte del trabajador.

El elemento común, a los tres temas generales arriba descritos, es la concepción del compromiso organizacional como un estado psicológico que refleja la relación que une al individuo con su organización y el de mantener la membrana, sin embargo en cada componente la fuente desde donde emerge el estado psicológico, es totalmente distinta pues puede surgir del afecto, el costo o la obligación moral, según sea el caso.

Así mismo, estudios exploratorios (Allen y Meyer, 1990, Mc Gee y Ford, 1987) y confirmatorios (Dunham y Cols, 1984, Meyer, Allen y Gellathy 1990) aportan argumentos lo suficientemente significativos para considerar, cada uno de los 3 componentes del constructo compromiso organizacional

como elementos totalmente diferenciables y consecuentemente susceptibles de ser estudiados de manera independiente. Sin embargo, es importante señalar que se encontró una pequeña correlación entre la dimensión afectiva y la de continuidad (cercana a 0) que aunque no anula la existencia de los 3 componentes llevó a reflexionar sobre posibles explicaciones de este hecho (Allen y Meyer 1990) por lo tanto y “ de acuerdo con la hipótesis del modelo de 3 componentes del compromiso organizacional las dimensiones afectivas y continua deben representarse por una estructura oblicua según Anton y González.

En síntesis, el compromiso organizacional queda esbozado como un constructo multidimensional, cuyo estudio debe tomarse a consideración cada uno de los 3 componentes, pues no deben ser confundidos como tipologías que se excluyen unas a otras, ya que los trabajos los presentan en forma natural y simultánea durante su relación laboral, por tanto si se desea conocer o definir el comportamiento organizacional de un individuo se habrá de tomar en cuenta esta complejidad.

En síntesis el compromiso organizacional queda esbozado como un constructo multidimensional, cuyo estudio debe tomarse a consideración cada uno de los 3 componentes, pues no deben ser confundidos como tipologías que se excluyen unas a otras, ya que los trabajos los presentan en forma natural y simultánea durante su relación laboral, por tanto si se desea conocer o definir el comportamiento organizacional de un individuo se habrá de tomar en cuenta esta complejidad.

Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional

Se resume en la figura 1, los aspectos básicos de la teoría de los tres componentes del compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1997).

Al observar el extremo izquierdo, encontraremos en primer lugar los antecedentes tanto distantes como proximales que favorecen el desarrollo del compromiso organizacional, influyendo las causas distantes (características personales y organizacionales, experiencias de socialización, prácticas gerenciales y condiciones ambientales) a través de la influencia que ejercen sobre los antecedentes denominados proximales (experiencias laborales, estados del rol, y contratos psicológicos).

En la parte central se ilustran los procesos a través de los cuales los antecedentes actúan sobre el compromiso, en este sentido el comprenderlos resulta el elemento clave en la definición del compromiso en cada uno de las tres manifestaciones (afectivo, de continuidad y normativo).

Las consecuencias de tener empleados comprometidos son expuestas en el extremo derecho, que no son otra cosa que los beneficios que obtiene la empresa cuando el lazo psicológico se manifiesta en grados de alta intensidad.

Componente Afectivo

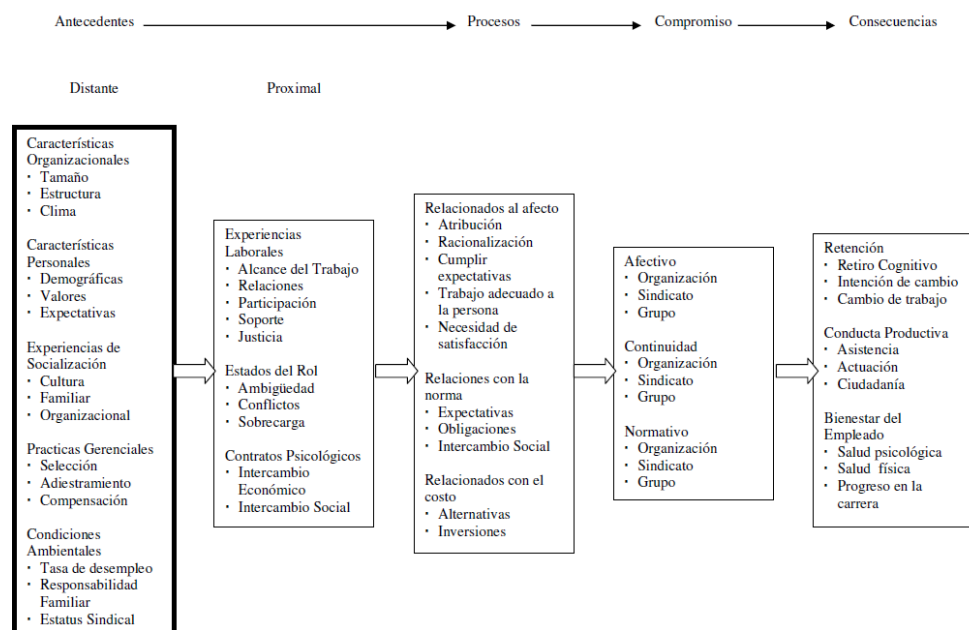
Para Mowday et al (1982 cp Meyer y Allen 1997) los antecedentes que influyen sobre el elemento afectivo se agrupan en características personales, organizacionales y experiencias dentro de la empresa.

Con respecto a las características de tipo organizacional, se tienen las percepciones del trabajador en materia de políticas de la empresa, donde el estilo o canales convencionales usados en la transmisión de las mismas

juegan un papel importante en el desarrollo del componente afectivo (Allen y Meyer, 1990).

En lo que respecta a la antigüedad, parece natural que en la medida que el periodo dentro de la empresa es mayor, la posibilidad de desarrollar altos niveles de compromiso afectivo se incrementan, de hecho, Guzley (1992) plantea que el compromiso es más sólido cuando es resultado de la paulatina implicación del individuo con su entorno laboral.

Figura N° 1 Modelos de los Tres Componentes del Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997).



Sin embargo, Mathieu y Zajak (1990 cp meyer y Allen, 1997) encontraron que la conexión entre compromiso y antigüedad aunque tiene forma positiva, es muy débil. Por su parte Meyer y Allen (1997) consideran que la posible relación entre ambas variables puede ser producto de la edad del trabajador o resultado de la diversidad de vivencias que se van

experimentando cuando se permanece en una misma empresa por mucho tiempo (Allen y Meyer, 1993 cp, Meyer y Allen 1997).

Por su parte la edad es una variable de la cual las investigaciones han arrojado una correlación poco significativa con el compromiso (Mathieu y Zajak, 1990) incluyendo los casos en los cuales se eliminan parcialmente la influencia de la antigüedad (Allen y Meyer, 1993 cp. Meyer y Allen, 1997)

La intensidad del componente afectivo tampoco se ve afectada por el sexo del trabajador, pues cuando las investigaciones lo han hecho suponer se ha debido a contenidos del cargo y experiencias laborales influidas por la condición de ser hombre o mujer (Aven, Parker, Mc Evoy, 1993 y Mathieu y Zajak, 1990, cp. Meyer y Allen, 1997)

En lo referente a la incidencia de las experiencias organizacionales con el compromiso, se reportan las correlaciones más significativas, pues a medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus necesidades primordiales, en esta misma medida el se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997)

Sin embargo, el impacto real de las experiencias de trabajo queda manifestado cuando el individuo percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, lazo que se fortalece aún más cuando los colaboradores piensan que la organización se preocupa por ellos (Meyer y Allen, 1997).

Adicionalmente los niveles de autonomía en la realización de su trabajo (Dunham y Cols, 1994) y la percepción de un ambiente que favorece la

participación de los colaboradores en la toma de decisiones (Allen y Meyer, 1990) han arrojado relaciones positivas con el desarrollo del compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997).

Dimensión Continuidad

Inversiones y alternativas, constituyen los dos grupos de variables que inciden sobre el desarrollo de la dimensión calculadora (Meyer y Allen, 1997). En las alternativas se incluyen las percepciones individuales sobre las destrezas y habilidades que se poseen y su posible transferencia a otra organización de esta manera si se cree que el mercado de trabajo hay demandas de ellas, se disminuye el deseo de permanecer atado con el actual empleador en el caso de que la evaluación de cómo resultado unas destrezas poco actualizadas, se fortalece el vínculo calculador.

Rusbult y Farrel (1983), reportaron como resultado de sus investigaciones, que en la medida de que aumenta la antigüedad del trabajador, las inversiones son mayores y por tanto se incrementa los costos de romper el vínculo laboral, consecuentemente el compromiso calculador se hace mas fuerte. También el trabajador puede hacer una reflexión sobre la base de ofertas de empleo que se le han hecho con anterioridad, los efectos que su dedición pueden tener sobre su grupo familiar, características específicas del mercado laboral, tales como los índices de desempleo y condiciones generales del contexto económico. La relación es bastante simple, pues en la medida que se piensa que se tiene más alternativas el individuo tiende a disminuir su compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1997). Con respecto a las inversiones, el individuo tenderá a valorar el tiempo y la

dedicación que le ha costado adquirir sus destrezas y habilidades y como esto se verá afectado por el traslado a una nueva organización. Forma parte de las inversiones los costos en los que incurrirían si se tuviese que reubicar a los familiares en otro lugar como consecuencia del cambio del empleo.

Whitener y Waltz (1993 cp Allen y Meyer, 1997) encontraron una relación positiva entre el componente de continuidad y la valoración del estatus inherente al cargo desempeñado, las prestaciones dinerarias acumuladas y la estabilidad económica que se disfruta cuando se tiene un empleo seguro. Es muy importante tener en cuenta que tanto las inversiones como las alternativas, no tendrán ningún tipo de repercusiones en el compromiso organizacional si el trabajador no Inversiones y alternativas, constituyen los dos grupos de variables que inciden sobre el desarrollo de la dimensión calculadora (Meyer y Allen, 1997).

En las alternativas se incluyen las percepciones individuales sobre las destrezas y habilidades que se poseen y su posible transferencia a otra organización de esta manera si se cree que el mercado de trabajo hay demandas de ellas, se disminuye el deseo de permanecer atado con el actual empleador en el caso de que la evaluación de cómo resultado unas destrezas poco actualizadas, se fortalece el vínculo calculador.

Rusbult y Farrel (1983), reportaron como resultado de sus investigaciones, que en la medida de que aumenta la antigüedad del trabajador, las inversiones son mayores y por tanto se incrementa los costos de romper el vinculo laboral, consecuentemente el compromiso calculador se hace más fuerte.

También el trabajador puede hacer una reflexión sobre la base de ofertas de empleo que se le han hecho con anterioridad, los efectos que su dedicación pueden tener sobre su grupo familiar, características específicas del mercado laboral, tales como los índices de desempleo y condiciones generales del contexto económico. La relación es bastante simple, pues en la medida que se piensa que se tiene más alternativas el individuo tiende a disminuir su compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1997).

Con respecto a las inversiones, el individuo tenderá a valorar el tiempo y la dedicación que le ha costado adquirir sus destrezas y habilidades y como esto se verá afectado por el traslado a una nueva organización. Forma parte de las inversiones los costos en los que incurrirían si se tuviesen que reubicar a los familiares en otro lugar como consecuencia del cambio del empleo.

Whitener y Waltz (1993 cp Allen y Meyer, 1997) encontraron una relación positiva entre el componente de continuidad y la valoración del estatus inherente al cargo desempeñado, las prestaciones dinerarias acumuladas y la estabilidad económica que se disfruta cuando se tiene un empleo seguro. Es muy importante tener en cuenta que tanto las inversiones como las alternativas, no tendrán ningún tipo de repercusiones en el compromiso organizacional si el trabajador no toma conciencia de ellas y las valora, se debe dar un proceso que permita hacer un balance entre lo que se tiene, lo que se puede tener y lo que se perderá si se deja la organización.

Dimensión Normativo

Este constituye el menos estudiado de los tres componentes, por lo tanto se cuenta con escasas evidencias empíricas que sustente sus basamentos

teóricos. Se supone que su desarrollo es mediatizado por procesos como el modelaje, sistema de recompensas y castigo y otros condicionantes que pueden ser internalizados durante las diferentes interrelaciones que se van desarrollando entre los individuos en su lugar de trabajo y en virtud de lo cual, el individuo aprende lo que en ese contexto se considera correcto (Wiener, 1982 cp Meyer y Allen 1997) Por su parte, otros investigadores (Gouldner 1960 y Rousseau 1995, cp Meyer y Allen 1997) aducen que el contrato psicológico es el responsable del involucramiento de tipo normativo, pues se establecen una serie de obligaciones entre empresa y trabajador, consideradas importantes y por tanto respetadas hasta que se crea que se ha cumplido o han sido violentadas por alguna de las partes involucradas (Robinson, Kratz y Roseau, 1994 cp, Meyer y Allen, 1997).

El compromiso en consecuencia de las consideraciones anteriores es el desarrollo del componente normativo, el papel de los procesos iniciales de socialización es un factor fundamental, pues desde el mismo momento en que el individuo entra en la organización establece una serie de interrelaciones que le permiten ir contrastando sus valores y metas con las organizacionales (Meyer y Allen 19997)

Por otra parte el componente normativo también esta influido por la percepción que tenga el trabajador, de las inversiones que la organización le hace directamente (por ejemplo el pago de un adiestramiento muy costoso) o las que están dirigidas a mejorar la calidad de vida de su grupo familiar (disfrute de becas o ayudas económicas para la educación de los hijos) resultando de la evaluación de estos beneficios un sentimiento de deuda

moral en la medida que se considere difícil retribuirle a la empresa la ayuda recibida (Meyer y Allen, 1997).

En forma general (incluye los tres componentes) el compromiso organizacional no es resultado directo de aspectos monetarios pues “ el trabajador no solo se interesa por los aspectos externos al trabajo, como bonos, promociones, sino que intenta lograr, día a día la satisfacción personal y otras retribuciones no monetarias” (Villegas, 1998, cp Paydan y Kleinschmidt, 2000). Estas afirmaciones son complemento de lo expuesto por Meyer y Allen (1997) pues para ellos, el salario que percibe el trabajador como contraprestación de sus servicios no representa suficientes alicientes para el desarrollo de altos grados de compromiso organizacional ya que el desempeño de tareas interesantes, la capacitación y desarrollo de las potencialidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales son mas valoradas por los individuos y por tanto fuentes más frecuente de compromiso.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL. -

La satisfacción laboral ha constituido un tópico de interés social y laboral para las personas que se preocupan por el bienestar o la calidad de vida en el trabajo y en el éxito de la organización. A pesar de los muchos resultados de acumulados que hay pocas afirmaciones de esta naturaleza pueden hacerse, debido a las diferentes metodologías utilizadas en los diferentes estudios (Cavalcante, 2004) mencionado por Balderas (2011).

Para llevar a cabo esta investigación se tomó como base la definición dada por Peiró, Gonzales, Zurriaga, Ramos & Bravo (1989), donde la definen

como el estado placentero que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus valores y de las expectativas que tienen cerca del trabajo.

Henderson (2011) señala que la satisfacción laboral está muy influenciada por lo que está pasando en el resto de la vida de las personas, en el sentido de que si alguien no está satisfecho en otros aspectos de su existencia, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo y esta insatisfacción afectará también otras áreas de su vida , transformándose en un círculo vicioso de la infelicidad.

Según Colquitt et al (2007) la satisfacción laboral se define como un agradable estado emocional que resulta de la evaluación de un trabajo o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste. Según el autor, la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con la satisfacción en la vida, siendo la satisfacción laboral un fuerte predictor de esta última. En ese contexto, señala que si queremos sentirnos mejor en la vida, tenemos que encontrar la forma de sentirnos más satisfechos en el trabajo.

Como una forma de detectar qué elementos inciden en la satisfacción laboral de las personas, Hackman y Oldman (1976) estudiaron cómo las características del trabajo y de la persona interactúan para determinar cuándo el enriquecimiento del sus trabajos lleva a resultados beneficiosos y cuándo no. Investigaciones posteriores (Loher, 1985) señalan que el enriquecimiento del trabajo es un método que ha sido utilizado ampliamente para aumentar la satisfacción del trabajador y su motivación con el trabajo.

Hackman y Oldman (1976) estudiaron las distintas aproximaciones teóricas al rediseño del trabajo, tales como la teoría de la motivación e higiene, teoría de la activación, teoría de los sistemas sociotécnicos y teoría de las diferencias individuales y del trabajo. En cuanto a esta última teoría, Hackman y Lawler (1971) generaron evidencia de que las características del trabajo pueden afectar directamente las actitudes y comportamientos de los colaboradores.

De este modo, Hackman y Oldman (1976) plantean un modelo sobre las características del trabajo en el que describen la relación existente entre las características del trabajo y las respuestas individuales en el trabajo.

Dichos autores proponen la existencia de cinco dimensiones del trabajo: Variedad, Identificación con el desafío, Significado del desafío, Autonomía y Retroalimentación.

La variedad es el grado en que el trabajo requiere diferentes actividades que envuelven numerosas habilidades y talentos (Hackman y Oldman, 1976). Cuando la variedad es alta, cada día de trabajo parece diferente de algún modo y los colaboradores 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 (Colquitt et al, 2007). Por otra parte, la autonomía es el grado en el que el trabajo provee libertad e independencia en el desempeño del rol. Cuando existe autonomía, se logra ver el resultado como producto de los esfuerzos. La autonomía se ve de múltiples formas, como en la libertad en el manejo de los tiempos, secuencia en la que se realiza el trabajo, así como libertad en los procedimientos y métodos que se utilizan para completar un trabajo (Hackman y Oldman, 1976). Finalmente, la retroalimentación es el grado en que el llevar a cabo actividades requeridas para el trabajo provee al empleado información clara acerca de cómo se está desempeñando. Según estos autores, este feedback no es lo mismo que una evaluación de desempeño de parte del supervisor (que se da en ciertas ocasiones durante el año). Se trata del feedback que se obtiene directamente del trabajo.

Las cinco dimensiones del trabajo antes descritas incitan tres estados psicológicos, que son: 1) El significado del trabajo (es un trabajo que “cuenta” dentro de la filosofía de una persona), 2) la responsabilidad por los resultados (grado en que las personas sienten que son factores claves de la calidad en la unidad de trabajo) y 3) el conocimiento sobre los resultados (refleja el grado en que un trabajador sabe qué tan bien (o mal) lo está haciendo (Hackman y Oldman, 1976).

La relación entre las dimensiones del trabajo y los estados psicológicos y, la relación entre estados psicológicos y resultados, se muestran a través de las necesidades de crecimiento individual. (Hackman y Oldman, 1976).

Figura 2: Modelo sobre las características del trabajo (Adaptado de Hackman y Oldman, 1976)



El modelo postula que la experiencia individual afecta positivamente lo que el sujeto aprende (conocimiento de los resultados) y en lo que personalmente ha desarrollado bien (experiencia de responsabilidad) en desafíos que le importan (experiencia significativa en el trabajo). Los autores señalan que la motivación autogenerada es mayor cuando los tres estados psicológicos están presentes (Hackman y Oldman, 1976). A modo de ejemplo, si el trabajador se siente totalmente responsable de los resultados de su trabajo en un desafío que es significativo, pero no sabe qué tan bien lo está haciendo, resultaría dudoso que experimente reconocimiento interno que le reporte automotivación.

Las personas que tienen alta necesidad de crecimiento individual responderán positivamente a trabajos altos en potencial motivador. Con este potencial motivador, Hackman y Oldman (1976) se refieren a organizaciones que potencien el uso de variedad de habilidades, identificación con la tarea y significado de la misma, principalmente.

Una investigación posterior de Loher (1985) estudió la relación existente entre las características del trabajo y la satisfacción laboral, investigando el posible rol que tienen las necesidades de crecimiento individual como moderador de esta relación. El autor provee evidencia de que existe una relación moderada entre las características del trabajo y la satisfacción laboral y que esta relación es más fuerte en personas con mayor necesidad de crecimiento individual. El autor señala que las características situacionales parecen ser más importantes como determinantes de la satisfacción en personas con baja necesidad de crecimiento individual. Por otra parte, Loher (1985) añade que cuanto más complejo y enriquecido es el trabajo, más probable es que la persona tenga una alta necesidad de crecimiento y desarrollo personal (Hackman y Oldman, 1976) y que esté satisfecha en el trabajo. En contraste, en una persona con bajo necesidad de crecimiento individual, la presencia de características situacionales externas (como el grupo de trabajo, el apoyo del supervisor, entre otros) pueden ser importantes para aumentar la satisfacción del trabajador.

Una interesante investigación es la realizada por Moorman (1993) quien examina la relación existente entre satisfacción laboral y la conducta cívica en las organizaciones y cómo esto depende de cómo se mide la satisfacción,

a saber, si desde un enfoque afectivo o cognitivo. La satisfacción afectiva se refiere a la valoración emocional general positiva del trabajo, mientras que la satisfacción cognitiva corresponde a la evaluación más lógica y racional de las condiciones de trabajo, no basadas en juicios emocionales (Moorman, 1993). En este sentido, todas aquellas preguntas de las mediciones de satisfacción laboral que refieran a sentimientos, serían de base afectiva, mientras que preguntas acerca de la naturaleza del trabajo, tales como las condiciones del trabajo, oportunidades para satisfacer sus necesidades (con el foco en la descripción y no en la evaluación de sentimientos) tendrían una base cognitiva. A partir de su investigación, el autor plantea que cuando las mediciones de satisfacción laboral reflejan una base cognitiva, podrían estar fuertemente relacionadas con conductas cívicas en la organización (OCB, por sus siglas en inglés: Organizational Citizenship Behaviour) en comparación con mediciones de satisfacción laboral de base afectiva. Organ y Near (1985, en Moorman, 1993) señalan en esta línea que las medidas de satisfacción laboral parecen diferir en el grado en que reflejan cogniciones y afectos.

Independientemente de si la satisfacción se evalúa desde un foco afectivo o cognitivo, numerosos son los desafíos que esta variable implica para la gestión de personas.

Algunos meta-análisis han encontrado que la satisfacción laboral tiene una influencia significativa en la abstención en el trabajo, rotación, desempeño laboral y estrés, así como también se ha revelado que la insatisfacción laboral es el mejor predictor de las rotaciones (Eslami et al, 2012). De forma

similar, Colquitt et al (2007) plantea que trabajos simples y rutinarios tienden a disminuir la satisfacción laboral a la vez que aumentan las abstenciones y rotaciones. Y en la misma línea, Eslami et al (2012) indica que la satisfacción laboral puede afectar e influenciar la productividad en el trabajo, la rotación de los colaboradores y su retención.

Para Colquitt (2007), la satisfacción laboral es uno de los mecanismos del individuo que impacta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional; de este modo, si un empleado está satisfecho con su trabajo y experimenta emociones positivas mientras trabaja, desempeñará mejor su trabajo y elegirá permanecer en la compañía por un periodo largo de tiempo. Muchos aspectos pueden contribuir a la satisfacción en el trabajo y según un informe de investigación de la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos (SHRM)⁵ acerca de la satisfacción laboral y compromiso, existen dos factores principales que influyen en la satisfacción laboral. Uno de ellos es la oportunidad que tienen las personas de utilizar sus habilidades y capacidades y segundo, su seguridad en el empleo. El primer aspecto también lo propuso con anterioridad Hackman y Oldman, en relación a la “variedad” como una de las cinco dimensiones de la tarea; no obstante, la seguridad en el empleo pareciera ser un nuevo componente y mucho más ligado a los Meyer y Allen (1991) describen como compromiso de continuidad.

Según Colquitt et al (2007) lamentablemente las encuestas revelan que estar satisfecho en el trabajo es un fenómeno cada vez más raro. A un nivel general, los colaboradores están satisfechos en sus trabajos cuando éste les

provee algo de valor, entendiéndose por valor aquello que el individuo consciente o inconscientemente quiere o busca tener, que es distinto a lo planteado por Hackman y Oldman (1976) como significado del desafío. Ejemplo de estos valores son las remuneraciones, promociones, supervisores, colaboradores, el trabajo en sí mismo, altruismo, status y entorno. Es importante precisar que distintas personas ponderan de manera diferente estos valores (Colquitt et al, 2007).

El mismo autor señala que el valor juega un rol importante en la explicación de la satisfacción laboral. A su juicio, la teoría de la percepción de valor argumenta que la satisfacción laboral dependerá de si se percibe que el trabajo proporciona las cosas que la persona valora. Grandes diferencias entre lo que se quiere y tiene crea una sensación de insatisfacción, especialmente cuando lo que se valora es importante. Colquitt et al (2007) plantea que la teoría de la percepción de valor también sugiere que las personas evalúan su trabajo acorde con facetas específicas del trabajo, ya que después de todo, el trabajo no es sólo una cosa, sino que una colección de tareas, relaciones y recompensas. Entre éstas destacan 1) la satisfacción de la remuneración, 2) la satisfacción de la promoción, 3) la satisfacción en relación al supervisor, 4) la satisfacción que se tiene con los compañeros de trabajo y 5) la satisfacción que existe con el trabajo en sí mismo.

Para el autor, la satisfacción de la remuneración se refiere a los sentimientos de los empleados acerca del pago, incluyendo si es más de lo que se merece, seguro, adecuado para el trabajo que se realiza. Generalmente se basa en una comparación entre la remuneración que desean y el pago que reciben

(Colquitt et al, 2007). Por otra parte, la satisfacción de la promoción se refiere a los sentimientos del empleado acerca de las políticas de promoción de la compañía y su ejecución, incluyendo si las promociones son frecuentes, razonables y basadas en las habilidades de las personas. Muchos colaboradores valoran las promociones porque proveen oportunidades de crecimiento, un mejor salario y más prestigio. De hecho, se plantea que uno de los factores que más impacta la satisfacción laboral es la promoción (Lee, 2013). Respecto a la satisfacción con el supervisor, el autor se refiere a los sentimientos acerca del jefe, incluyendo si es competente, agradable y un buen comunicador. Por otra parte, la satisfacción que se tiene con los compañeros de trabajo se refiere a los sentimientos del trabajador acerca de sus compañeros, incluyendo si son inteligentes, responsables, cooperadores e interesantes. En este sentido, compañeros de trabajo que son agradables y alegres pueden hacer que la semana de trabajo pase mucho más rápido, mientras que aquellos compañeros más desagradables o molestos pueden hacer de una semana una eternidad (Colquitt et al, 2007). Finalmente, la satisfacción con el trabajo en sí mismo refleja los sentimientos del trabajador acerca de sus tareas actuales, incluyendo si éstas son desafiantes, interesantes, respetadas y que implican utilizar habilidades que rara vez son repetitivas, aburridas o poco confortables. Mientras que las 4 facetas anteriores describen los resultados del trabajo (pago, promociones) y la gente alrededor (supervisor, compañeros) esta faceta se enfoca en lo que el trabajador actualmente hace (Hackman y Oldman, 1976).

En resumen, la teoría de la percepción de valor sugiere que los empleados estarán satisfechos cuando perciben que el pago, las promociones, los supervisores, compañeros y las tareas del trabajo otorgan valor. Se han realizado algunas correlaciones para establecer cuál de estas facetas tiene mayor impacto en la satisfacción laboral y se cree que son las tareas del trabajo, seguidas de los compañeros (Colquitt et al, 2007). En el fondo, se plantea que es difícil estar satisfecho en el trabajo si no te gusta lo que estás haciendo. Por otra parte, el mismo autor plantea que los niveles de satisfacción de los empleados suelen fluctuar, lo que puede parecer extraño, considerando que la remuneración, el supervisor y los compañeros de trabajo no cambian de un momento a otro, planteándose que los responsables de estas fluctuaciones son los estados de ánimo y las emociones.

Según la unidad de extensión de la Universidad de Michigan, cuando las personas entienden qué es lo que más valoran y, buscan una carrera y un empleador que se ajuste estrechamente a sus valores, pueden aumentar su satisfacción en el trabajo en particular y su felicidad en general (Jamieson, 2013). En este sentido, Henderson (2011), señala que las expectativas poco realistas pueden conducir a la insatisfacción. En esta línea, la autora señala como ejemplo, que la generación Y suele tener grandes expectativas en torno a sus carreras profesionales, desea flexibilidad, lugares de trabajo que tengan tecnología asociada, les interesa la promoción y remuneración y cuando todo esto se transforma en una lista “must have”, hay más probabilidad de insatisfacción laboral. La autora añade que el mercado

laboral de esta generación dificulta el cumplir con estos deseos, habiendo un desempleo del 10,9% (en EE.UU), donde tener el trabajo soñado es un lujo que los jóvenes profesionales no se pueden permitir.

Muchas investigaciones han tratado la satisfacción laboral como una variable independiente y el compromiso organizacional como variable dependiente, dado que la satisfacción laboral es una especie de respuesta ante un trabajo específico mientras que compromiso es una respuesta más global hacia una organización determinada (Eslami et al, 2012).

Dimensiones de la satisfacción laboral

El modelo de análisis de satisfacción laboral propuesto por Meliá & Peiró (1989), define en tres grandes dimensiones. Las cuales se describen a continuación:

Satisfacción con la supervisión

Es la forma en que los directivos juzgan las labores realizadas, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa (Meliá & Peiró 1989).

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Es lo relativo al espacio físico y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, salubridad y la temperatura del lugar de trabajo (Meliá & Peiró 1989).

Satisfacción con las prestaciones recibidas

Es el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales (Meliá & Peiró 1989).

Locke (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, mediada por la importancia que para el tengan estas consecuencias. Lo anterior se traduciría en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que obtiene, mayor sería la satisfacción. Locke define entonces la satisfacción laboral como “...una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.

Para Locke la satisfacción en el trabajo propiamente tal o asociada esta a ciertas condiciones produce una variedad de consecuencias para el individuo, pudiendo afectar su actitud general hacia la vida, la familia y hacia si mismo. Puede también afectar la salud física y los años de vida, además de relacionarse con la salud mental y la adaptación.

Robbins (1999) define la satisfacción laboral como la diferencia entre la cantidad de recompensas que los colaboradores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, refiriéndose en términos generales a una actitud del individuo hacia su empleo, por lo que una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

Por otra parte Gibson (1985), plantea simplemente que la satisfacción laboral se refiere al grado en que la organización satisface las necesidades de los empleados.

Davis y Newstrom (2003) consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la

organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas, sin pasar por alto, además, factores claves que giran alrededor de la edad, género, años de antigüedad, nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Alto Desempeño: Se entiende como la convicción y las acciones tendientes a lograr la misión, superando las normas y los estándares fijados, así como las expectativas de los asociados, dentro de los valores establecidos sin desperdicios y con la máxima repercusión, para la calidad de vida de las personas, los grupos y la sociedad en general. Al alcanzar un alto desempeño se propicia la competitividad de las empresas, las organizaciones así como las personas. (fuente. Admon Recursos Humanos, Arias Galacia, Ed. Trillas 2006)

Autoconciencia: Toma de conciencia: es la particularidad del ser humano de darse cuenta, el espacio en donde ocurre todo percatare de algún aspecto de la realidad (externa e interna). El ser humano no sólo puede prestar atención y percatare de su situación interna y externa sino que, gracias a su capacidad lingüística, puede desdoblar su conciencia y usarla para auto-observarse, y auto-dirigirse. La conciencia se vuelve auto-conciente equivale a decir, conciente de sí misma.

Autorrealización: se refiere a la necesidad de realizarse a sí mismo mediante la plena utilización de las capacidades, las destrezas y el potencial propio.

Capacidad: Habilidad de un individuo para ejecutar las diversas tareas de un puesto.

Compromiso: Es la obligación contraída por alguien, generalmente mediante una promesa, de un acuerdo o de un contrato.

Confianza Organizacional: se define como generar un ambiente de trabajo basado en la apertura y la comunicación, dónde los integrantes puedan decir lo que piensan, lo que necesitan y se atreban a actuar sin miedo en pro de los objetivos del equipo y/o la empresa.

Desempeño: Consiste en la realización de las funciones y roles propios de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir la tarea.

Eficiencia: Proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

Equipo de Trabajo: Grupo cuyos esfuerzos individuales dan por resultado un desempeño que es mayor que la suma de los aportes de cada uno.

Grupo de Trabajo: Grupo que interactúa sobre todo para compartir información y tomar decisiones para que cada miembro se desenvuelva en su área de responsabilidad.

Liderazgo: Capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas.

Motivación: Se dice que describe las fuerzas que actúan sobre un individuo o que parten de él para iniciar u orientar su conducta. Es el determinante principal del rendimiento individual.

Pertenencia: Implica la necesidad de amistad, de pareja, de hijos y relaciones afectivas, en general, incluyendo la necesidad de formar parte como miembro de una comunidad, iglesia, club social, profesión o trabajo.

Planeación Estratégica: Abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de la estrategia general para alcanzarlas y la preparación de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades.

Procesos vivenciales: Creamos espacios de aprendizaje vivencial con duración de 1 o 2 días para lograr acción y compromiso por parte de tu activo más importante: tu gente. Permitenos diseñar un proceso a la medida que respuesta a las necesidades actuales de tu organización.

Productividad: Es la medida del desempeño que abarca la consecución de las metas (eficacia) y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos (eficiencia).

Relaciones Interpersonales: Son las interacciones humanas que se llevan a cabo a través de amigos, familia, de trabajo en organizaciones, y en cualquier tipo de institución humana, que promueven satisfacer necesidades básicas de crecimiento y de relación humana.

Teoría X: Suposición de que a los empleados no les gusta su trabajo, son flojos, rehúsan las responsabilidades y debe ser obligados a trabajar.

Teoría Y: Suposición de que a los empleados les gusta el trabajo, son creativos, buscan responsabilidades y pueden dirigirse a si mismos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el propósito de investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Básica; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoya en conocimientos sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Por su nivel, este estudio es de carácter Descriptivo y Correlacional.

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

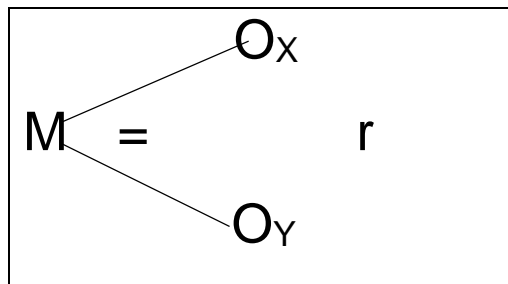
3.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en esta investigación es de Deductivo - Inductivo, con carácter científico.

3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Esta investigación pertenece al enfoque cuantitativo, y se utilizó el diseño no experimental de Corte Transeccional y correlacional es transeccional porque se toma los datos en una sola oportunidad, y es descriptivo, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la relación, y el interés es describir la característica individual de cada variable:

De acuerdo al siguiente esquema:



$$M = O V-I \quad r \quad O V-II$$

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas en cada una de las variables

V I : Compromiso organizacional

V II : Satisfacción Laboral

r : Relación entre las variables de estudio

3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

3.3.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO

El universo de estudio para esta investigación comprende a 60 colaboradores de las empresas de grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco. Ver ANEXO 3.

3.3.2 UNIVERSO SOCIAL

El Universo social está comprendido por todos los colaboradores por todos los colaboradores de las empresas dedicadas a este rubro a nivel regional y nacional.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis queda conformada por un colaborador de la población en estudio respectivamente.

3.3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de muestreo utilizado fue intencional para seleccionar a los colaboradores respectivamente para la muestra de forma aleatoria, utilizándose la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z =
(1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.50) = 50%

N = Tamaño de la población (N = 60 colaboradores)

n = 52 colaboradores.

3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

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.

3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.
- b) Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.
- c) Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La identificación de variables para el presente estudio fue:

VARIABLE I

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE II

SATISFACCIÓN LABORAL

3.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V. 1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	El compromiso organizacional es el grado en el que el empleado se identifica con una organización y con sus metas y, quiere seguir formando parte de ella (Robbins, 2004).	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none">• Identificación institucional• Transmisión de información• Fortalecimiento de Relaciones interpersonales• Coordinación interna
V. 2. SATISFACCIÓN LABORAL	La teoría de satisfacción laboral planteada por Frederick Herzberg (1993) con respecto a la teoría de los dos factores, llamada también bifactorial menciona que la relación de un individuo con su trabajo es importante, ya que la actitud de esta persona determina el éxito o el fracaso del empleado.	Satisfacción con el salario Satisfacción con las condiciones de trabajo Satisfacción con los compañeros.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Capacidad de adaptación<input type="checkbox"/> Barreras de adaptación<input type="checkbox"/> Proceso de cambio<input type="checkbox"/> Agentes de cambio

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.6.1 INSTRUMENTOS

Los principales instrumentos que se utilizó en el desarrollo de la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

3.6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conlleven a medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, son:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos luego fue realizado los análisis estadísticos con el paquete de SPSS 24 realizando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en las dimensiones respectivas de las variables.
- Construcción de tablas para cada dimensión
- Elaboración de gráficos para cada dimensión
- Análisis inferencial con la prueba chi cuadrado de comparación de proporciones independientes. Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas y probabilísticas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo fue realizado, considerando a los colaboradores y a clientes quienes fueron encuestados directamente.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 24, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las dimensiones, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.

VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 1.

<i>Compromiso Organizacional</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	25	48,1
ALTO	27	51,9
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

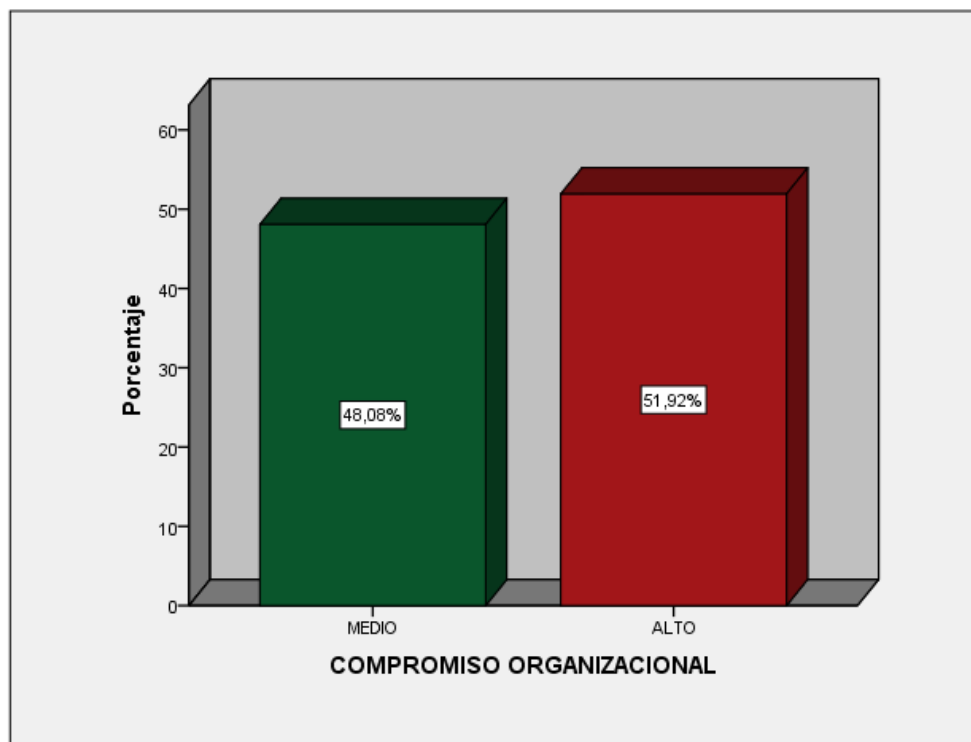


Figura 3. Compromiso Organizacional

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la variable Compromiso Organizacional, los encuestados manifiestan que sienten un compromiso organizacional medio en un 48.1%, mientras que el 51.9% siente un compromiso alto con su empresa respectiva. Por lo que se puede concluir existen más colaboradores comprometidos con su empresa.

Tabla 2.

<i>Compromiso Afectivo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	9	17,3
MEDIO	33	63,5
ALTO	10	19,2
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

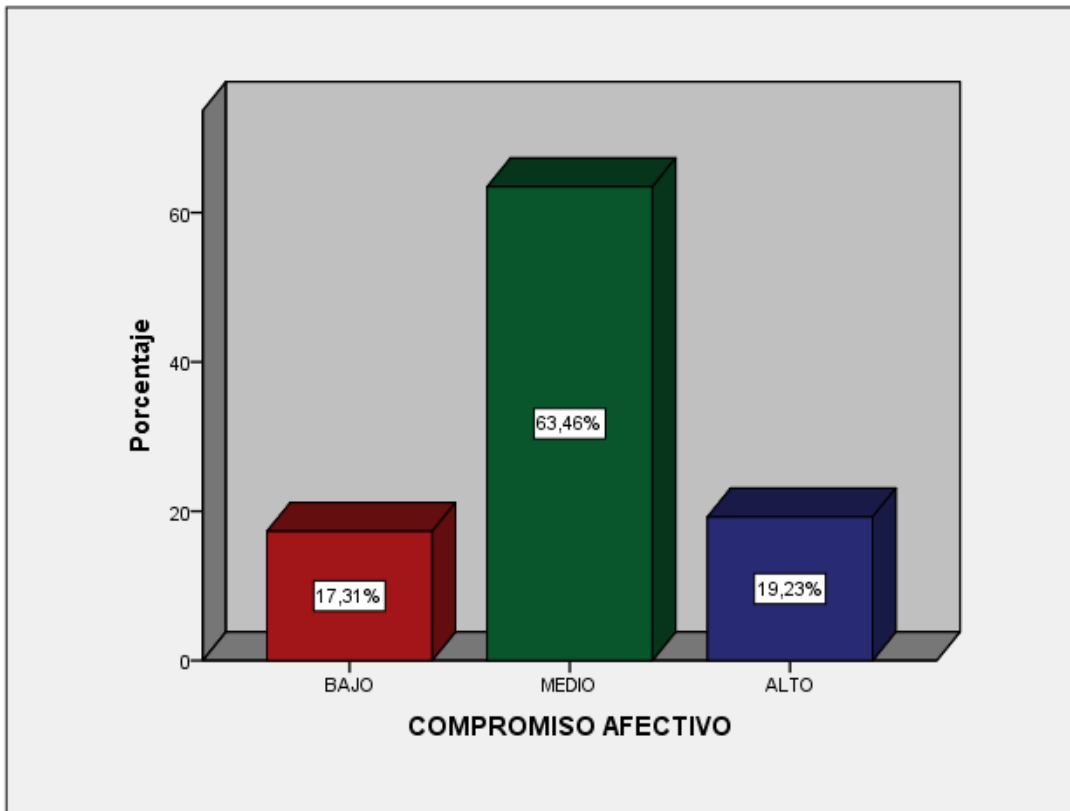


Figura 4. Compromiso Afectivo

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión compromiso afectivo, los encuestados manifiestan un bajo compromiso afectivo en un 17.3%, mientras que el 63.5% sienten un compromiso medio, y mientras que el 19.2% sienten un alto compromiso con su empresa. Por lo que se puede concluir que a nivel de este estudio existe un compromiso medio por parte de los colaboradores en las diversas empresas.

Tabla 3.

<i>Compromiso de Continuidad</i>			
	Frecuencia	Porcentaje	
MEDIO	25	48,1	
ALTO	27	51,9	
Total	52	100,0	

Fuente: (Instrumento aplicado).

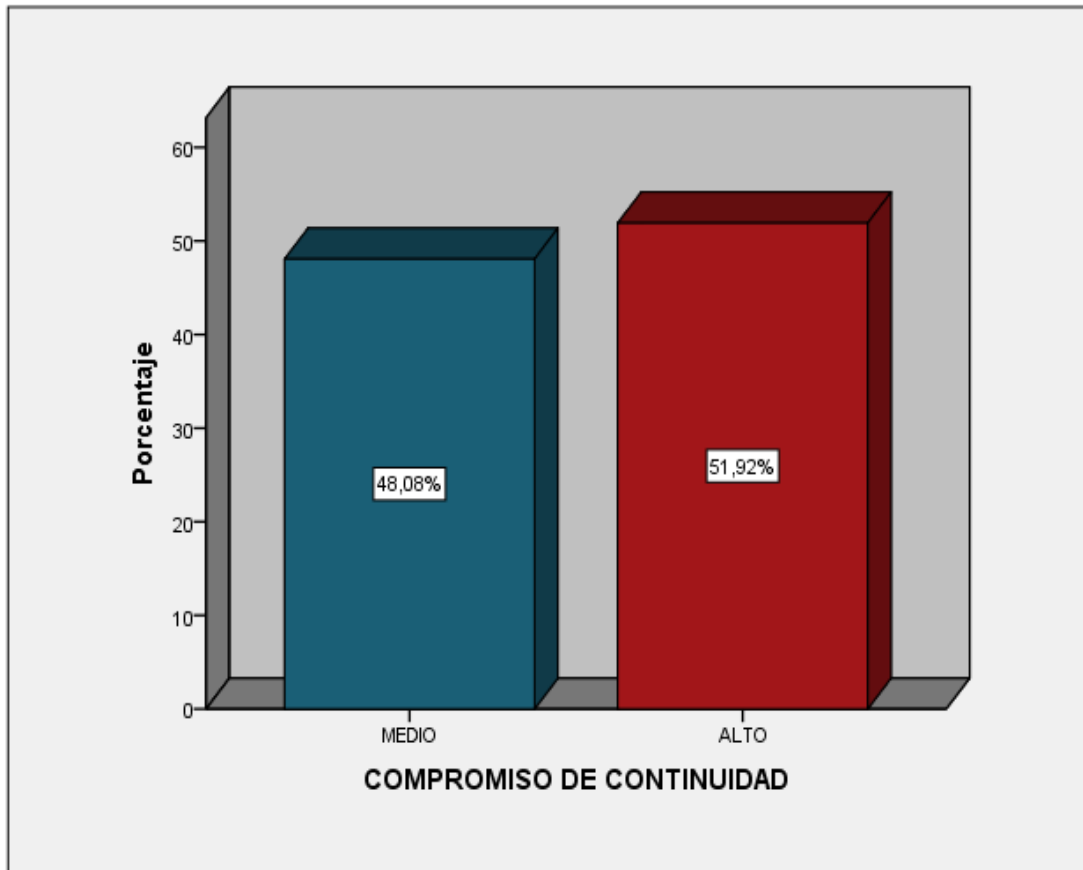


Figura 5. Compromiso de Continuidad

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión compromiso de continuidad, los encuestados manifiestan un compromiso de continuidad medio en un 48.1%, mientras que el 51.9% sienten un compromiso de continuidad alto, con su empresa. Por lo que se puede concluir que a nivel de este estudio existe un compromiso de continuidad alto por parte de los colaboradores en las diversas empresas.

Tabla 4.

<i>Compromiso Normativo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	5,8
MEDIO	26	50,0
ALTO	23	44,2
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

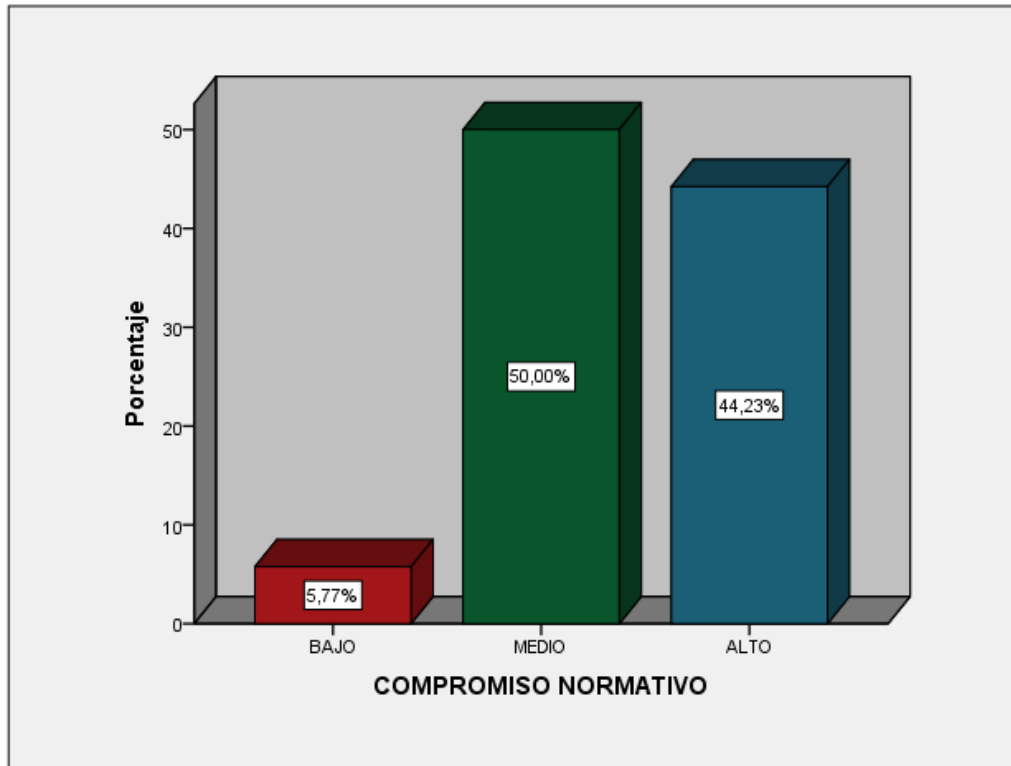


Figura 6. Compromiso Normativo

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión compromiso normativo, los encuestados manifiestan un compromiso normativo bajo en un 5.8%, el 50% manifiesta un compromiso normativo medio, mientras que el 44.2% sienten un compromiso normativo alto, con su empresa. Por lo que se puede concluir que para este estudio existe un compromiso normativo medio por parte de los colaboradores en las diversas empresas.

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 5.

<i>Satisfacción Laboral</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	4	7,7
ALTO	48	92,3
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

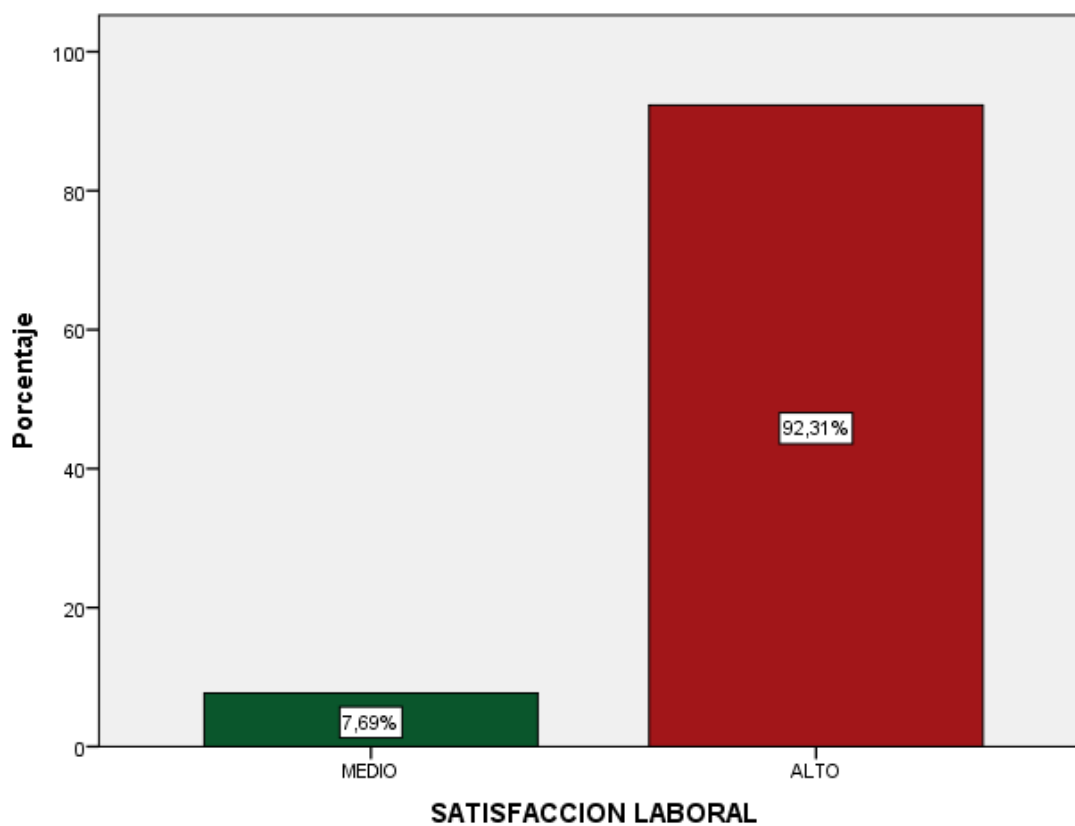


Figura 7. Satisfacción Laboral

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la variable satisfacción laboral, los encuestados manifiestan que existe una satisfacción laboral medio en un 7.7%, mientras que existe una satisfacción laboral alto en un 92.3% con respecto a todos los colaboradores que participaron en este estudio.

Tabla 6.

<i>Satisfacción con el Salario</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	9,6
MEDIO	20	38,5
ALTO	27	51,9
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

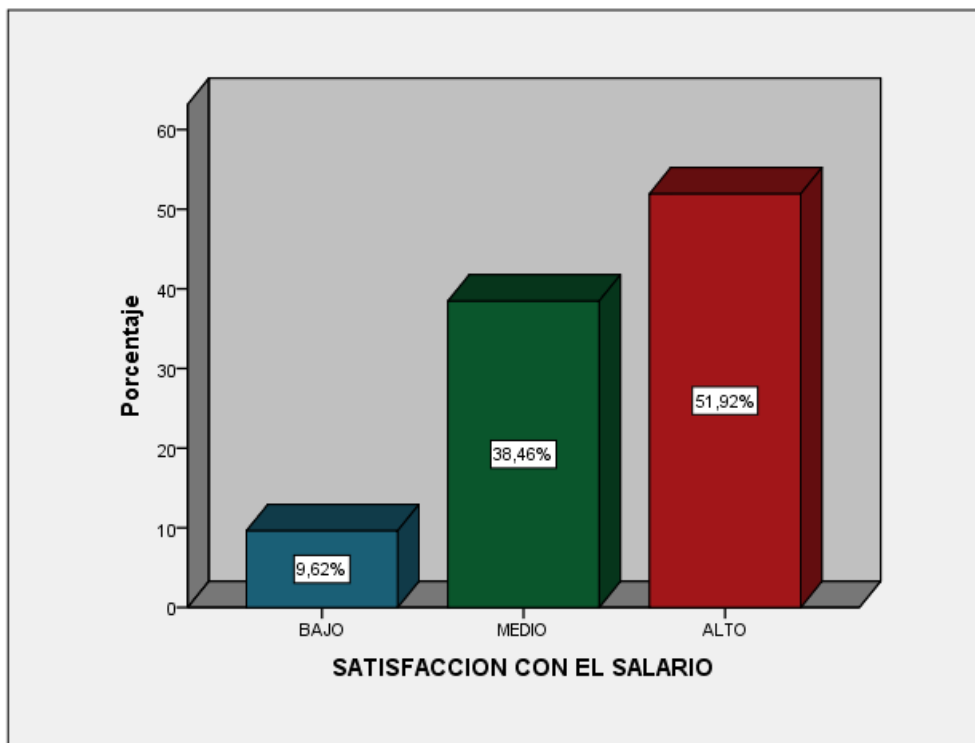


Figura 8. Satisfacción con el Salario

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión satisfacción con el salario, los encuestados manifiestan una satisfacción baja de 9.6%, mientras que el 38.5% manifiesta una satisfacción medio con respecto al salario recibido, y el 51.9% siente una satisfacción alta con respecto al salario recibido. Por lo que se puede concluir que los colaboradores se encuentran satisfechos con sus salarios recibidos.

Tabla 7.

Satisfacción con las Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,9
MEDIO	12	23,1
ALTO	39	75,0
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

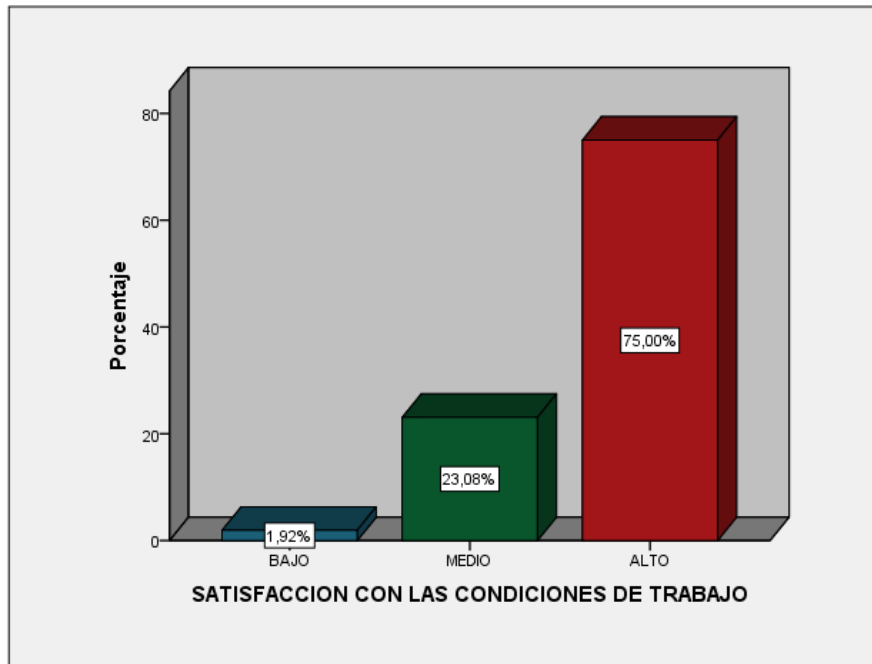


Figura 9. Satisfacción con las Condiciones de Trabajo

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo, los encuestados manifiestan un 1.9% con respecto a la satisfacción bajo sobre las condiciones de trabajo, mientras que el 23.1% siente una satisfacción media con respecto a las condiciones de trabajo, y el 75% manifiesta un alto grado de satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo. Por lo que se puede concluir que los colaboradores de las diversas empresas en este estudio sienten un grado de satisfacción alto con respecto a sus condiciones de trabajo.

Tabla 8.

Satisfacción con los compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	9,6
MEDIO	47	90,4
Total	52	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

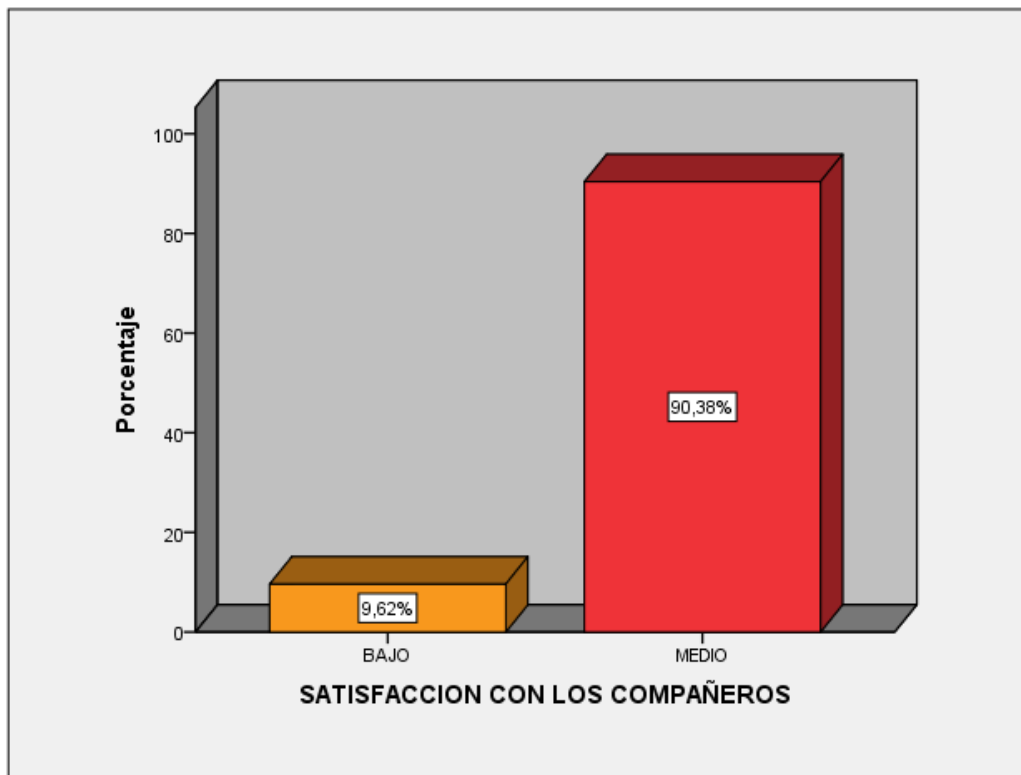


Figura 10. Satisfacción con los compañeros

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión satisfacción con los compañeros, los encuestados manifiestan tener una satisfacción baja con los compañeros en un 9.6%, mientras que el 90.4% siente una satisfacción medio con respecto a los compañeros de trabajo. Por lo que se puede concluir que existe una satisfacción media con los compañeros de trabajo por parte de los colaboradores de las distintas empresas.

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

CONTRASTACIÓN PARA PROBAR LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de chi Cuadrada, prueba no paramétrica adecuada para esta investigación porque son variables categóricas. La hipótesis general dice 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. Para demostrar la hipótesis general, debemos realizar la prueba de hipótesis específicas, como realizaremos a continuación.

PRIMERA HIPÓTESIS:

H_0 : No existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

H_1 : Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H_1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H_1 .

3. **Hallando el valor del nivel de significancia**

COMPROMISO AFECTIVO * SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

Recuento

		SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Total
		BAJO	MEDIO	
COMPROMISO AFECTIVO	BAJO	1	8	9
	MEDIO	1	32	33
	ALTO	3	7	10
Total		5	47	52

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,451 ^a	2	,040
Razón de verosimilitud	5,462	2	,065
Asociación lineal por lineal	2,155	1	,142
N de casos válidos	52		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,87.

Encontrado el p-valor igual a 0.04 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

SEGUNDA HIPÓTESIS:

H_0 : No existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

H_1 : Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

1. **Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$**
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

COMPROMISO DE CONTINUIDAD*SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Recuento

		SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	MEDIO	1	5	19	25
	ALTO	0	7	20	27
Total		1	12	39	52

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,284 ^a	2	,026
Razón de verosimilitud	1,670	2	,0434
Asociación lineal por lineal	,023	1	,079
N de casos válidos	52		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

Encontrado el p-valor igual a 0.026 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

TERCERA HIPÓTESIS:

H_0 : No existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

H_1 : Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

COMPROMISO NORMATIVO * SATISFACCIÓN CON EL SALARIO

Recuento

		SATISFACCIÓN CON EL SALARIO			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
COMPROMISO NORMATIVO	BAJO	0	0	3	3
	MEDIO	3	13	10	26
	ALTO	2	7	14	23
Total		5	20	27	52

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,445 ^a	4	,0245
Razón de verosimilitud	6,618	4	,0158
Asociación lineal por lineal	,036	1	,0850
N de casos válidos	52		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Encontrado el p-valor igual a 0.0245 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

HIPÓTESIS GENERAL

Donde se plantea 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.

H_0 : No 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.

H_1 : 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.

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

5. **Hallando el valor del nivel de significancia**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL*SATISFACCIÓN LABORAL

Recuento

		SATISFACCIÓN LABORAL		Total
		MEDIO	ALTO	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	MEDIO	2	23	25
	ALTO	2	25	27
Total		4	48	52

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,006 ^a	1	,036		
Corrección de continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,006	1	,036		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,665
Asociación lineal por lineal	,006	1	,937		
N de casos válidos	52				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,92.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Encontrado el p-valor igual a 0.036 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir 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.

CONCLUSIONES

1. 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.
2. Luego de haber evaluado la primera hipótesis específica a través de la prueba chi cuadrado con un 5% de significancia, se demostró que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.
3. Después de haber evaluado la segunda hipótesis específica a través de la prueba chi cuadrada con un 95% de nivel de confianza, se demostró que existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.
4. Después de haber evaluado la tercera hipótesis específica a través de la prueba chi cuadrada con un 95% de nivel de confianza, se demostró que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.

RECOMENDACIONES

1. Qué, habiendo realizado la investigación respectiva y hallado las conclusiones, se recomienda a los propietarios de los grifos y estaciones de servicio de la Provincia de Pasco, a mejorar la satisfacción laboral y mejorar también el compromiso de sus colaboradores.
2. Así mismo hacemos nuestra recomendación a todos los colaboradores de las empresas de estudio que mejoren su compromiso afectivo y mejorar de esta manera su satisfacción con los compañeros porque esto permitirá mejorar a la empresa.
3. Por otro lado, se recomienda a los colaboradores que mejoren más aún sobre el compromiso de continuidad y esto hará mejorar la satisfacción con las condiciones de trabajo.
4. Finalmente recomendamos a los propietarios de las empresas a mejorar el compromiso normativo que se tiene frente a sus colaboradores ya que esto mejorará mucho más la satisfacción con el salario recibido por parte de sus colaboradores.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología organizacional*. México: Editec.
- Aamoros, E. (2000). *Comportamiento organizacional*. Lima: Usat.
- Atalaya, M (1999) Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-60.
- Anzieu, D. & Jacques Y. M. (1971). *La dinámica de los grupos pequeños*. Buenos Aires: Kapelusz
- Arias, G. F. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas
- Aviles, A. M. I., García, G. E. & González, P. S. (2002). *Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo*. (Tesina de Licenciatura) México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta*. España: Pearson.
- Belausteguigoitia, R. I. (2000). *La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas*. (Tesis de Doctorado) México: Universidad Nacional Autónoma Metropolitana, Facultad de Contaduría y Administración
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona
- Chiang, M. (2007). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior*. Madrid: Servicios editoriales.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill

- Córdova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Díaz, A. (2004). Psicología de las organizaciones. Barcelona: UOC.
- Dubrin, A. (2008). Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo. México: Pearson.
- Flores, Y. & Alonso, M. (2006). Factores que influyen en la participación de personal de enfermería en la educación continua. *Revista latinoamericana de Enfermagem*, 14(3), 12-20.
- Fischer, G. N. (1990). *Psicología Social: Conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea
- Fischer, G. N. (1992). *Campos de intervención en Psicología Social*. Madrid: Narcea
- Gamero, C (2007) Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones Económicas*, 31(3), 415-444.
- Giménez, O. (1999). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- González, F (2012) *Influencia de variables personales en la satisfacción laboral y el compromiso organizativo*. Universidad de Barcelona
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage
- Hellriegel, D. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Cengage
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Jaik, A. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de Posgrado. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, 13, 119-130.

- Katz, D. & Kahn R. (1990). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas
- Kolb, D., Rubin, I & Mcintyre, J. (2001). *Psicología de las organizaciones*. México: Prentice Hall
- Lazzati, S. (2011). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. México: Granica
- Loli, P (2007) Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 37-67.
- Manfredi, A. (2004). *Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarias de policía municipales de Caracas*. (Tesis maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas
- Mañas, M., Salvador, C., & Boada, J. (2007). *La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional* (Tesis doctoral). Universidad de Almería, Almería.
- Meliá, J, Pradilla, J., Martí, N.; Sancerni, M., Oliver, A. & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(2), 25-39.
- Montoya, E. (2012). *Validación de una escala de compromiso organizacional* (Tesis de Grado). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Mosley, D. (2005). *Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Madrid: Cengage.
- Newstrom, D. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. España: McGraw-Hill

- Nieto, V. M. (2004). Relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. (Tesis de Licenciatura) México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología
- Páez, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26(116), 63-81.
- Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: Esic
- Parra, S (2002) Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención de médica de urgencia. *Revista de Ciencia y Enfermería*, 8(2), 37-48.
- Prez, J. (1996). Fundamentos de la dirección de empresas. Madrid: Rialp
- Peter, S. (1998). La Quinta Disciplina. México: Granica
- Ríos, M. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson
- Robbins, S. (2005). Administración. México: Pearson
- Rocco, M (2009) Satisfacción laboral y salario económico (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile, Santiago.

ANEXOS 01

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado Colaborador: A continuación, encontrará 20 ítems, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas. Las respuestas son absolutamente confidenciales y el cuestionario es anónimo, por lo que se le solicita sinceridad al contestar y recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	COMPROMISO AFECTIVO	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
	COMPROMISO NORMATIVO					
8	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					

SATISFACCIÓN LABORAL

	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO	SI	NO
1	Me gusta mi trabajo.		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
	SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
	SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias relaciones con mis compañeros de trabajo.		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa a mí y mis compañeros		

Muchas gracias por su colaboración.

Cerro de Pasco, Diciembre del 2017.

ANEXO N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DE GRIFOS Y ESTACIONES DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE PASCO, 2017”.

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES E INDICADORES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	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.	VARIABLE 1	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Basica</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>	<i>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i>
Pe1.	Oe1	He1	<u>DIMENSIONES</u> <i>Compromiso afectivo</i> <i>Compromiso de continuidad</i> <i>Compromiso normativo</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transeccional y correlacional</i>
¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?	Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción con los compañeros en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	<u>INDICADORES</u> Muy fuerte Fuerte Indiferente Ligero Muy Ligero	POBLACIÓN 60 colaboradores
Pe2.	Oe2	He2	VARIABLE 2	MUESTRA: 52 <i>colaboradores</i>
¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?	Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	<i>SATISFACCIÓN LABORAL</i>	TÉCNICA: Observación Encuestas,

Pe3.	Oe3	He3	DIMENSIONES: Satisfacción con el salario Satisfacción con las condiciones de trabajo Satisfacción con los compañeros.	INSTRUMENTOS:
¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017?.	Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción con el salario en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017.	INDICADORES: Si No	<i>Guía de Observación</i> <i>Cuestionario,</i>

No	REGISTRO	RUC	RAZON SOCIAL	DIRECCION OPERATIVA	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	REPRESENTANTE	NUMERO DE TRABAJADORES
1	7272-050-041114	20529187077	JVD Y CIA S.R.L.	AV. CIRCUNVALACION ARENALES N° 117	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA	ESTACIONES DE SERVICIOS	DAYANA MAFALDA GAGO SINCHE	3
2	93573-050-260717	20489551854	CONSORCIO CORASMA S.R.L.	ZONA INDUSTRIAL SECTOR 1 MZ 6 LOTES 03 AL 09	PASCO	PASCO	VICCO	ESTACIONES DE SERVICIOS	JULIO TEOBALDO CORASMA HUAMALI	2
3	101383-050-150413	10040475686	OLGA GRACIELA GAVINO CAJAHUAMAN	CARRETERA CENTRAL KM. 325 HUANUCO - CERRO DE PASCO, ANEXO DE YANAPAMPA	PASCO	PASCO	TICLACAYAN	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	OLGA GRACIELA GAVINO CAJAHUAMAN	3
4	86148-050-180817	20489551854	CONSORCIO CORASMA S.C.R.L.	AV. DANIEL ALCIDES CARRION S/N - CARRETERA CENTRAL KM. 288	PASCO	PASCO	TINYAHUARCO	ESTACIONES DE SERVICIOS	JULIO TEOBALDO CORASMA HUAMALI	3
5	7681-050-030717	20489660475	V & P LA FLORIDA S.R.L.	AV. RAMON CASTILLA S/N CARRETERA CENTRAL KM. 285 VILLA DE PASCO	PASCO	PASCO	TINYAHUARCO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	JHONNY NICOLAS AMARO VALENTIN	2
6	39958-050-070317	10040203139	JUAN DE LA CRUZ TORRES SALCEDO	AV. PRINCIPAL CHAUPIMARCA, MZ. 21, LOTE 8 AA.HH. TAHUANTINSUYO	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA	ESTACIONES DE SERVICIOS	JUAN DE LA CRUZ TORRES SALCEDO	2

7	89355-050-081117	10199444307	HUBERT ESPINOZA CARHUALLANQUI	AV. SIMON BOLIVAR S/N, MZ. EI, LOTE 11	PASCO	PASCO	PAUCARTAMBO	ESTACIONES DE SERVICIOS	HUBERT ESPINOZA CARHUALLANQUI	3
8	110364-050-140317	20521330687	INVERSIONES EMPRESARIALES ALES - JHM S.A.C	VIA DISTRITAL CHAUPIMARCA C.P. QUIULACOCCHA ALT. KM. 01	PASCO	PASCO	SIMON BOLIVAR	ESTACIONES DE SERVICIOS	DONATILA BETZABE TORRES HUARI	3
9	8949-050-121217	10040721172	ANTONIETA LUZ ESPINOZA DE PALACIOS	AV. LOS PROCERES N° 911 SAN JUAN	PASCO	PASCO	YANACANCHA	ESTACIONES DE SERVICIOS	ANTONIETA LUZ ESPINOZA DE PALACIOS	3
10	15515-050-050917	20447388996	INVERSIONES SALAZAR E.I.R.L	JR. BOLOGNESI N° 834	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA	ESTACIONES DE SERVICIOS	TEODORO WALTER SALAZAR SOLANO	2
11	20022-050-121217	10428061395	JOSE ANTONIO PALACIOS ESPINOZA	CARRETERA CENTRAL S/N MZ 2 LT. 24 AA.HH. TUPAC AMARU SECTOR 2	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA	ESTACIONES DE SERVICIOS	JOSE ANTONIO PALACIOS ESPINOZA	2
12	9597-050-170114	20573140011	GRIFO TAMBO DEL SOL HUAMAN S.R.L.	CARRETERA CENTRAL KM. 264	PASCO	PASCO	NINACACA	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	ELIZABETH HUAMAN CORDOVA	2
13	118642-050-190116	20489424071	SERVICIOS GENERALES SIBER S.A.C.	LOTE1 MZ. XI AV. 12 DE MAYO COMUNIDAD CAMPESINA COCHAMARCA.	PASCO	PASCO	VICCO	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	SAUL BARRETO MARCELO	2
14	7656-050-191115	20529261650	R & R MI SAN JOSE S.A.C.	CARRETERA CENTRAL KM. 319 - POBLADO LA QUINUA	PASCO	PASCO	YANACANCHA	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	NARDA NANCY RICALDI RAMIREZ	3
15	9331-050-060815	20529296011	GRUPO HUALAYCHO E.I.R.L.	AV. HUALLAGA N° 483	PASCO	PASCO	HUARIACA	ESTACIONES DE SERVICIOS	MARIVEL JULIANA SULLCA CASAS	2
16	14788-050-021116	20542591740	GRIFO Y SERVICIOS MULTIPLES ALEXSANDRA S.R.L	AV. PROGRESO S/N. A UNA CUADRA DEL PALACIO MUNICIPAL	PASCO	PASCO	SIMON BOLIVAR	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	MIGUEL BALDEON HERMITAÑO	2

17	7750-050-131112	10076682581	PROSPERO AYALA TORIBIO	JR. ALFONSO RIVERA N° 246	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA	ESTACIONES DE SERVICIOS	PROSPERO AYALA TORIBIO	2
18	120757-050-030516	10450026692	ROSY JACKELINE ESPINOZA VENTURA	AV. OXAPAMPA S/N - CENTRO POBLADO DE QUIPARACRA	PASCO	PASCO	HUACHON	ESTACIONES DE SERVICIOS	ROSY JACKELINE ESPINOZA VENTURA	2
19	122132-050-090916	20600723058	ESTACION DE SERVICIOS Y GASOCENTRO EL SOL S.C.R.L.	AV. MARISCAL CASTILLA MZ. N LOTE 2	PASCO	PASCO	TINYAHUARCO	ESTACIONES DE SERVICIOS	GRACIELA HUAMAN CORDOVA	2
20	134311-050-260318	20602992986	CORPORACION FABY S.A.C	AA.HH JOSE CARLOS MARIATEGUI SECTOR 03 AV. LOS YAROS LOTES 03 Y 04 MZA. 03	PASCO	PASCO	SIMON BOLIVAR	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	REYEL FELIX ESTRELLA BASILIO	3
21	34062-050-030516	10040440068	CAYETANO SANCHEZ VALVERDE	AV. ASOCIACION NUEVA ESPERANZA MZ. A LT. 1 LA ESPERANZA	PASCO	PASCO	CHAUPIMARCA	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	CAYETANO SANCHEZ VALVERDE	3
22	7688-050-160817	20516796520	GASISA CORPORACIÓN CONSTRUCTORA S.A.C.	AV. LOS PROCERES N° 809 - 918 SECTOR SAN JUAN	PASCO	PASCO	YANACANCHA	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	DAYANA MAFALDA GAGO SINCHE	3
23	100157-050-241116	20542591740	GRIFO Y SERVICIOS MULTIPLES ALEXSANDRA S.R.L.	AV. PROGRESO S/N A UNA CUADRA DEL PALACIO MUNICIPAL	PASCO	PASCO	SIMON BOLIVAR	PUESTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE - GRIFOS	MIGUEL BALDEON HERMITAÑO	3
24	58071-050-310117	20489551854	CONSORCIO CORASMA S.R.L.	AV EL MINERO S/N URB. 27 DE NOVIEMBRE SECTOR 2	PASCO	PASCO	YANACANCHA	ESTACIONES DE SERVICIOS	JULIO TEOBALDO CORASMA HUAMALI	3

TOTAL

60

Fuente: Pagina de Osinerming