

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA
DE TACNA, REGIÓN TACNA,
AÑO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

JOSÉ MARTÍN MONTALICO NAVARRO

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TACNA - PERÚ

2021


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN


Escuela de Posgrado

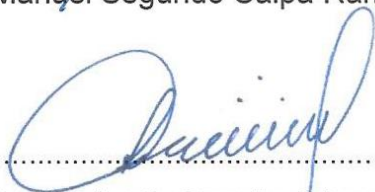
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

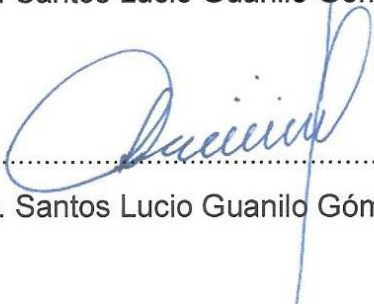
**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA
DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 11 de marzo del 2021; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

SECRETARIO : 
.....
Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos

MIEMBRO : 
.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

ASESOR : 
.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

DEDICATORIA

A mis padres Martin y Mercedes a mi hermana Fresia mi sobrina Milagros por contar en cada momento con su cariño y su apoyo incondicional en mi vida profesional.

Al amor de mi vida Rebeca por su amor es mi inspiración para seguir el camino de buscar ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por todo lo que me dieron.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Antecedentes del problema.....	3
1.1.2. Problemática de la investigación.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5. HIPÓTESIS	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.2. BASES TEÓRICAS	19
2.2.1 Satisfacción laboral	19
2.2.1.1. Concepto.....	19
2.2.1.2. Teorías de la satisfacción laboral.....	21
2.2.1.3. Modelos y teorías de la variable satisfacción laboral	22
2.2.1.5. Insatisfacción laboral.....	25
2.2.2 Compromiso organizacional.....	28

2.2.2.1. Definición	28
2.2.2.2. Valoración de las ideas y opiniones	30
2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional	31
2.2.4. De la entidad de estudio.....	32
2.2.4.1. Breve reseña histórica.....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	36
CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO	40
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	42
4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
4.2.1. Población	43
4.2.2. Muestra	43
4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
4.3.1. Identificación de las variables	43
4.3.2. Caracterización de las variables	44
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	45
4.4.1. Técnicas.....	45
4.4.2. Instrumentos	45
4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	50
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de valoración de la variable satisfacción laboral.....	46
Tabla 2. Escala de valoración de la dimensión significación de la tarea	46
Tabla 3. Escala de valoración de la dimensión condiciones de trabajo	46
Tabla 4. Escala de valoración de la dimensión reconocimiento personal	47
Tabla 5. Escala de valoración de la dimensión beneficios económicos	47
Tabla 6. Escala de valoración de la variable compromiso organizacional	48
Tabla 7. Escala de valoración de la dimensión afectiva.....	48
Tabla 8. Escala de valoración de la dimensión compromiso normativo	49
Tabla 9. Escala de valoración de la dimensión compromiso continuidad	49
Tabla 10. Escala de Alpha de Cronbach.....	50
Tabla 11. Prueba de normalidad de datos de satisfacción laboral	51
Tabla 12. Prueba de normalidad de datos de compromiso organizacional	52
Tabla 13. Satisfacción laboral	54
Tabla 14. Dimensión significación de la tarea.....	55
Tabla 15. Dimensión condiciones de trabajo	57
Tabla 16. Dimensión reconocimiento personal y/o social	59
Tabla 17. Dimensión beneficios económicos	61
Tabla 18. Compromiso organizacional.....	63
Tabla 19. Dimensión afectiva	65
Tabla 20. Dimensión compromiso normativo	67

Tabla 21. Dimensión compromiso de continuidad.....	69
Tabla 22. Correlaciones de significancia en la tarea.....	72
Tabla 23. Correlación condiciones de trabajo	73
Tabla 24. Rho de Spearman	75
Tabla 25. Correlación dimensión beneficios económicos	77
Tabla 26. Correlación de satisfacción laboral y compromiso organizacional ...	79
Tabla 27. Validación instrumento satisfacción laboral.....	102
Tabla 28. Escala de calificación compromiso organizacional	103
Tabla 29. Validación instrumento	104
Tabla 30. Escala de calificación	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Causas de la insatisfacción laboral	4
Figura 2. Satisfacción laboral	54
Figura 3. Dimensión significación de la tarea.....	55
Figura 4. Dimensión condiciones de trabajo	57
Figura 5. Dimensión reconocimiento personal y/o social	59
Figura 6. Dimensión beneficios económicos	61
Figura 7. Compromiso organizacional.....	63
Figura 8. Dimensión afectiva.....	65
Figura 9. Dimensión compromiso normativo	67
Figura 10. Dimensión compromiso de continuidad	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020. El tipo de investigación del presente estudio es básico, su diseño es no experimental transversal se abordó con enfoque cuantitativo, de nivel relacional, no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario debidamente validado por jueces, denomina satisfacción laboral con 27 ítems y un cuestionario de la variable compromiso organizacional de 18 ítems. Se utilizó una muestra interesada de 40 trabajadores, es la totalidad con la que cuenta la entidad de estudios. Se aplicó el estadístico no paramétrico Tau-b- de kendal, por ser las variables ordinales, para evaluar las relaciones establecidas en las hipótesis de esta investigación. Resultados: se determinó que el desempeño laboral y el compromiso organizacional se correlacionan significativamente en un 0,584, correlación por encima de la media. El 85 % de los trabajadores indicaron que están satisfechos; y el 65 % de los trabajadores presentaron un mediano compromiso organizacional.

Palabras clave: satisfacción, laboral, compromiso, organizacional

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine how job satisfaction is related to the organizational commitment of the workers of the Tacna Charity Society in 2020. The type of research of the present study is basic, its design is non-experimental cross-sectional. It was approached with a quantitative, relational, non-experimental and transversal approach. A questionnaire duly validated by judges was applied, called job satisfaction with 27 items and a questionnaire on the organizational commitment variable with 18 items. An interested sample of 40 workers was used, it is the totality that the study entity has. Kendall's Tau-b- non-parametric statistic was applied, as they are ordinal variables, to evaluate the relationships established in the hypotheses of this research. Results: it was determined that job performance and organizational commitment are significantly correlated by 0,584, a correlation above the mean. 85 % of the workers indicated that they are satisfied; and 65 % of the workers presented a medium organizational commitment.

Keywords: Job Satisfaction ,organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

El propósito del estudio fue determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

La satisfacción laboral y el compromiso en los empleados con las organizaciones para las que trabajan son dos fenómenos organizacionales de gran relevancia en México y en Estados Unidos, desde inicios del siglo XX, concretamente a partir en los estudios de Hawthorne (1924 - 1932), la satisfacción laboral ha sido una preocupación constante en varias áreas de la ciencia.(Judge, Thoresen, Bono y PattonK ,2001) .

Recientemente, aunque no menos importante, es la atención que se ha dado al análisis del compromiso organizacional (Porter, Steers y Monday ,2007).” En ambos casos, el interés por indagar más sobre tales conceptos se debe, en gran parte, a que han sido asociados a las intenciones de renuncia y la rotación de personal, a la creatividad, el ausentismo y a una gran cantidad de fenómenos que afectan la efectividad de las organizaciones”; “ que en el entorno económico integrado y competitivo de Norteamérica la efectividad organizacional es crucial para las empresas” Gazol (2010). En este sentido, el estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional siguen siendo relevantes y materia de investigación constante en todos los países del mundo.

La satisfacción laboral es uno en los temas más estudiados, leídos y analizados, ello debido a que se tiene conciencia de que el talento humano es el elemento fundamental de toda empresa o institución, que depende del recurso humano, de su buen desempeño, eficiencia y eficacia lo que se proyecta hacia los clientes, es por ello que el lugar de trabajo debe ser lo más agradable y motivacional posible.

aportan lo mejor de sí mismas de una forma voluntaria y sostenible durante el tiempo que labora en una institución”.

El primer capítulo está referido al problema de investigación, en el cual se plantea el problema que da origen al presente estudio, se formulan los objetivos, se enuncian las hipótesis y se definen las variables que se estudian. El segundo capítulo está referido al marco teórico, en el cual se muestra la teoría de las variables de estudio. El tercer capítulo, está referido al marco metodológico. El cuarto capítulo está referido al Marco Filosófico. El quinto capítulo se refiere a resultados obtenidos luego del análisis de la información recopilada. Seguidamente se presentan las conclusiones y recomendaciones, que posibilitaran intervenir en la situación problemática sobre la base de los resultados efectuados. Finalmente, se consignan las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

Marquina (2013) define “la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se entiende como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y al compromiso organizacional como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización en particular. La creatividad, la lealtad y el compromiso con la empresa son facultades que pertenecen a las personas, por tanto; las personas que trabajan en la empresa aportan lo mejor de sí mismas de una forma voluntaria y sostenible durante el tiempo que labora en una institución” (Marquina, 2013).

1.1.2. Problemática de la investigación

La satisfacción laboral es uno de los temas más estudiados, leídos y analizados, ello debido a que se tiene conciencia de que el talento humano es el elemento fundamental de toda empresa o institución, se sabe que depende del recurso humano el buen desempeño, eficiencia y eficacia que se proyecte hacia los clientes, es por ello que el lugar de trabajo debe ser lo más agradable y motivacional posible.

De igual forma, “para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso.

Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización” (Chiavenato , 2000).

Sin embargo, lo que sucede cuando los trabajadores están insatisfecho, se recoge de (Robbins, 2013) la figura adjunta cuales son las principales causas de la insatisfacción laboral, si bien los estudios muestran las cusas también se recoge de estudios en los últimos 30 años en trabajadores de estados unidos y la mayoría de países desarrollados, la mayoría están satisfecha de su trabajo, pero con reservas.

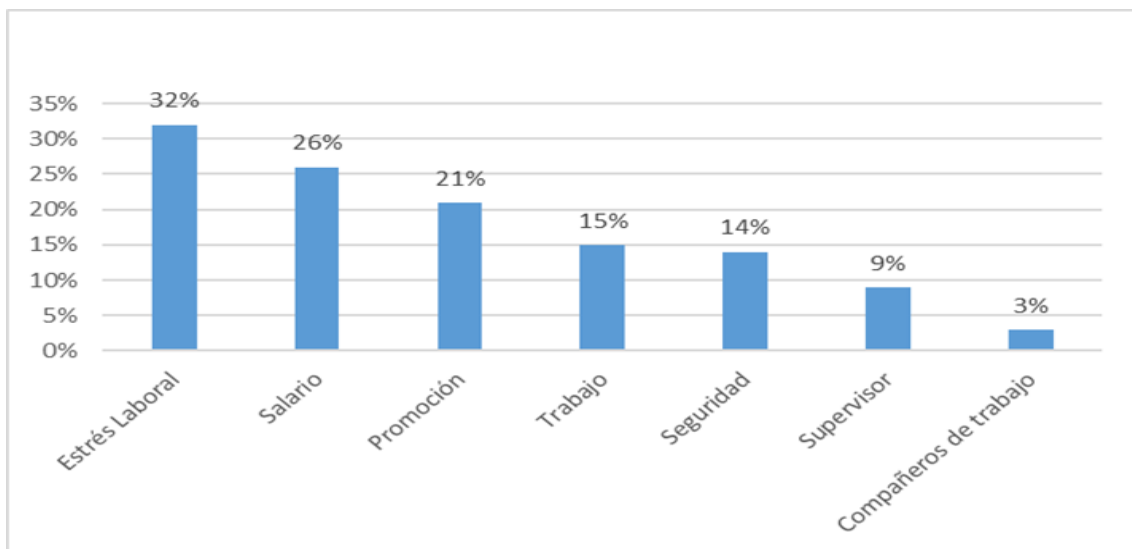


Figura 1. Causas de la insatisfacción laboral

Fuente: Soad (2010)

Lo mismo que, en nuestro país el 45 % de trabajadores no es feliz en su centro de labores (Supera, 2014). “De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas”.

“El 45 % de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así, el 52 % de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7 % que considera muy valoradas sus propuestas” (Supera, 2014).

La Sociedad de Beneficencia de Tacna, depende de la fuerza laboral de sus trabajadores para la prestación de los servicios a sus clientes, a ese grupo de interés que deben estar satisfecho por el accionar de la empresa y alcanzar resultados de crecimiento y desarrollo. Por consiguiente, se requiere conocer para la toma de decisiones, la percepción la satisfacción laboral y el nivel de compromiso de sus colaboradores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

– Problema general

¿ De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020?

– Problemas específicos

a. ¿ Cómo la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción de la tarea se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020?

b. ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020?

- c. ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020?
- d. ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Se realiza la presente investigación para saber de una parte conocer las emociones que experimenta los trabajadores, conocer los indicadores del grado de satisfacción y nivel de compromiso organizacional de modo tal que se pueda aprovechar al máximo el talento humano. Asimismo, estas razones se pueden plantear a partir de:

- Técnico científico

Se requiere conocer la relación entre ambas variables para que en el futuro se pueda pronosticar un compromiso organizacional según la satisfacción laboral que el trabajador en un ámbito y situación determinada.

- Económica

Conocer la percepción de los trabajadores permitirá a la alta dirección la toma de decisiones más adecuadas, que genere impacto positivo, que involucre aún más en el cumplimiento en los objetivos institucionales, que redundaran en mejores ingresos y creación de valor para la entidad

- Social

La investigación está dirigida a evaluar la satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso laboral de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, resultados que podrían tener repercusión laboral y por consiguiente pueda trastocar al ambiente familiar y social.

- Académica

Además, del cumplimiento de las exigencias reglamentarias de la ESPG de la UNJBG, la presente investigación se realiza con la finalidad de analizar aspectos en relación al bienestar y comportamiento del trabajador, dado que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional tienen una relevancia significativa, por cuanto sobre este paradigma se realizan evaluaciones con resultados controversiales, que las organizaciones no pueden ignorar, toda vez que la fuerza laboral constituye un elemento fundamental, que genera ventaja competitiva y su concurso podría crear o destruir valor.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

El presente estudio analiza la satisfacción laboral y el constructo compromiso organizacional, en una coyuntura temporal que corresponde al 2020 en el ámbito de una organización pública.

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

- **Objetivo general**

Determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

– **Objetivos específicos**

- a. Analizar de qué forma la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción de la tarea se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.
- b. Analizar cómo la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.
- c. Establecer cómo la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.
- d. Demostrar cómo la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

1.5. HIPÓTESIS

– Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

– Hipótesis específicas

- a. La satisfacción laboral en su dimensión satisfacción de la tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- b. La satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- c. La satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- d. La satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes a nivel internacional

Gonzales (2016), en su tesis *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de granos del Estado Carabobo*. En la actualidad, las empresas deben enfrentar nuevos retos enfocados en la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que subordinados o empleados, constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad, en un entorno cada vez más competitivo, cambiante y exigente. Por ello, es importante analizar la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa distribuidora de granos. Aun siendo éstas muy dispares, según cada persona, se pueden definir condiciones básicas que debe cumplir toda tarea, con el fin de poder dar respuesta a las motivaciones personales. A través del análisis en los factores que afectan el ambiente laboral, se posibilitan los avances en la valoración de la satisfacción laboral que permitan abordar con eficiencia, todos los aspectos que influyen en el bienestar del trabajador y por ende lograr mejoras en la organización utilizando para ello la teoría de las necesidades de Maslow y la Teoría de Herzberg” (González, 2016). Metodología: tipo de investigación fue de campo, de corte transversal y la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores. La mayoría en los individuos era del género masculino y con más de 5 años de antigüedad laboral. Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la observación directa y la encuesta de satisfacción laboral, como el instrumento el cuestionario utilizando el Alpha de Cronbach en la determinación de las variables sociodemográficas y laborales, así como la evaluación en los índices de Satisfacción Laboral. Se determinó que los índices de Satisfacción Laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y

en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción en los trabajadores” (González, 2016). Sus principales conclusiones: En esta empresa, los parámetros evaluados constituyeron elementos importantes que permitieron configurar el perfil de satisfacción laboral de los trabajadores estudiados, encontrándose que la mayoría en los índices computados evidenciaron un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto (Teoría de Herzberg)” (González, 2016). La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven y experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir los factores negativos que influyen en el ambiente laboral” (González, 2016). Las respuestas aportadas por los informantes estudiados son compatibles con los valores encontrados en los índices de satisfacción general y global, lo cual demostró la relación existente entre la percepción que tienen de los trabajadores de su trabajo, las características organizativas y las condiciones que están presentes en la empresa para el desempeño de sus funciones” (González, 2016). El Índice global de satisfacción laboral evidenció que existen diferencias significativas entre la apreciación en los grupos control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora en los programas de calidad de vida existentes a través de la gestión de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general. El análisis cualitativo en los datos recolectados, relativo a las experiencias más satisfactorias y las más insatisfactorias en los sujetos de estudio permitió identificar aquellos factores que consideraron influyentes en la definición de una relación de trabajo productiva y acorde con sus expectativas” (González, 2016).

Zurita, Ramírez, Quesada, Ruiz y Manzano (2014) desarrolló la investigación *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra*

de trabajadores en los Juzgados de Granada, España. “El objetivo de la presente investigación ha sido analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, esperando, como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos. La novedad del presente artículo reside en la muestra utilizada, 80 trabajadores en los Juzgados de Granada, con lo que se abre camino a un análisis psicológico de la situación actual de dicha organización nunca antes analizado. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional. Cumpliendo las expectativas, tras realizar los análisis correlacionales, se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se comprobó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas” (Zurita, Ramirez, Quesada, y Manzano, 2014). -“De acuerdo con los baremos del cuestionario de compromiso organizacional, se constató que el nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores del Juzgado de Granada era medio ($M=4,30$; $DT=0,83$). Por su parte, en satisfacción laboral se plasmaron los resultados obtenidos a nivel global, pese a que este cuestionario se podía dividir en sub escalas lo que interesa para esta investigación era la puntuación general, la cual se encontraba también en un nivel medio ($M=3,87$; $DT=.811$). Con el uso de la correlación bivariada de Pearson, se encaminó la búsqueda hacia la existencia o no de correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Lo que los resultados desvelaron, tras el uso de este procedimiento estadístico, es que sí que existía correlación cuantitativamente significativa entre estas variables y, además, de forma positiva. ($r=0,41$; $p= 0,000$)” (Zurita, Ramirez, Quesada, y Manzano, 2014).

Gómez, Recio, Ávalos y Gonzáles (2014) desarrolló la investigación *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P.* : “El objetivo principal de este estudio es identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (afectivo,

de continuidad y normativo), consideración variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones de Rioverde, S.L.P” (Gómez, Recio, Avalkos, y Gonzales, 2013). “Es una investigación descriptiva, correlacional, transversal además de enfocarse a la investigación cuantitativa, se utilizaron las técnicas estadísticas r de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor y t para muestras independientes. La muestra se integró de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rioverde S.L.P., se implementó la encuesta autoadministrada, utilizando el instrumento del cuestionario integrado por 30 variables, dividida en 12 variables para medir la satisfacción laboral y 18 variables para medir el compromiso organizacional, además de 7 variables de tipo socio demográfico. Los resultados obtenidos muestran que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional” (Gómez, Reyes, y Horacio, 2013). “Los resultados de la investigación muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en las organizaciones de Rioverde, S.L.P, mostrando correlación en el análisis bivariable al cruzar las dimensiones de satisfacción laboral (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) con las del constructo compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) presentando relación con todas las dimensiones” (Gómez, Recio, Avalkos, y Gonzales, 2013). “Se encontró relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y variables sociodemográficas únicamente entre la edad y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, así como la escolaridad con la satisfacción con las prestaciones recibidas. Concluyendo que la hipótesis se rechaza al no encontrar más correlaciones dentro del análisis” (Gómez, Reyes, y Horacio, 2013). “Respecto al compromiso organizacional con las variables sociodemográficas, se encontró relación entre el compromiso afectivo con el sexo, estado civil, edad, escolaridad, antigüedad en la empresa y antigüedad en el mismo puesto. El compromiso de continuidad únicamente se relacionó con la edad y el compromiso normativo con el sexo y estado civil, por lo que existe evidencia de aceptar la hipótesis” (Gómez, Recio, Avalkos, y Gonzales, 2013).

Antecedentes a nivel nacional

Aguilar y Olivera (2019) investigaron la *Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud – MINSA Arequipa, 2019*. Resumen: “La presente investigación tuvo como objetivo determinar la correlación existente entre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional, el cual fue aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud del MINSA – Arequipa, institución estatal que pertenece al Ministerio de Salud. El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo – correlacional, ya que busca medir las variables y determinar el nivel de correlación entre ambas, una metodología de tipo no experimental con corte transversal, el cual fue desarrollado entre los meses de marzo y noviembre del año 2019” (Aguilar y OLivera, 2019). “Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, siendo utilizadas dos instrumentos, para ello se aplicó la escala de satisfacción SL – SPC de Sonia Palma Carrillo, la cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo y está fundamentada en la teoría motivacional, Así mismo se utilizó la encuesta propuesta por Cerdeño y Pirela que es una adaptación de la encuesta diseñada por Allen y Meyer para medir la variable Compromiso Organizacional, ambos instrumentos fueron aplicadas a un total de 78 personas que forman parte del personal administrativo de la Gerencia Regional del MINSA de Arequipa” (Aguilar y OLivera, 2019). “Cabe mencionar que ambos instrumentos fueron revalidados y aplicados de manera personal. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo como resultado una correlación positiva, moderada y significativa ($p=0.387$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es decir que, a mayor satisfacción, mayor será el compromiso presentado por los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud MINSA” (Aguilar y OLivera, 2019). Conclusiones: “Se concluye que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es decir que, a mayor satisfacción, mejor será el compromiso presentado en el personal administrativo de la Gerencia

Regional de Salud del MINSA, Arequipa, por lo tanto, se comprueba la hipótesis de la investigación” (Aguilar y OLivera, 2019). “De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se concluye que el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia Regional del MINSA es media (75,6 %)” (Aguilar y OLivera, 2019). “De acuerdo con los resultados obtenidos de la presente investigación, se concluye que el personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud del MINSA tiene un bajo compromiso organizacional, es decir que hay una escasa identificación y compromiso del personal administrativo con las metas de la Gerencia Regional de Salud MINSA” (Aguilar y OLivera, 2019). “En cuanto a las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional, se puede concluir que existe un bajo compromiso afectivo (47,4 %) por parte del personal administrativo, en cuanto a la segunda dimensión se encontró que el compromiso de continuidad es regular (50%), es decir que el personal administrativo tiene una valoración media de los costos, tiempo y esfuerzo si 76 decidiera dejar la organización para buscar otro empleo. Finalmente, la tercera dimensión evidencia que el compromiso normativo es regular (60,3 %), es decir que se sienten medianamente satisfechos por percibir ciertos beneficios por parte del MINSA” (Aguilar y OLivera, 2019).

Huertas (2017), en la tesis titulada *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU, Lima*. Resumen: “La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos que presentan un gran interés para toda organización, por tal motivo en el presente estudio determino la situación problemática en el marco de la siguiente hipótesis: Los colaboradores que laboran en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU, estarán renovando una serie de necesidades que son implícitas y que frecuentemente no son percibidas ni entendidas por sus superiores, pues ellos, como colaboradores, buscan mayores oportunidades, seguridad en sus funciones y mejores condiciones de satisfacción laboral, la misma que incluye a todo su entorno (mayor tiempo libre y beneficios colaterales para ellos y su familia)” (Huertas, 2017). “Al margen de lo planteado, vale advertir que esta

satisfacción y compromiso, escapa a la realidad de la organización, por cuanto no hay hegemonía de un liderazgo participativo que permita haya una comunicación eficaz, se complica aún más porque no hay una buena comunicación entre los jefes y sus colaboradores, no se brinda ningún tipo de capacitación a los trabajadores del área. La falta de atención a estas necesidades se refleja en el compromiso y desempeño laboral en los colaboradores de PRONIED. De manera si se busca entender la naturaleza del constructo planteado, éste quedará en una simple premisa. Pues si analizamos la política educativa en el Perú, llegaremos a una dolorosa conclusión: El problema educativo, así como el ente rector (MINEDU) no se hallan comprometidos” (Huertas, 2017).“A partir de estos fundamentos se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU Lima – 2016? Por esta razón, en la justificación se buscará determinar que la organización debe manejar una política laboral acorde a los intereses de sus colaboradores, así facilitar la satisfacción y el compromiso de sus colaboradores y se genere un clima laboral que satisfaga a las partes con el objeto de incrementar mayor desempeño y desarrollo positivo dentro de la organización, materia de la presente investigación” (Huertas, 2017).

Richard (2015) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014*. Resumen: “La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014. Se trata de un estudio de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007), y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990) modificado por Cerdeño y Pirela (2002). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso

organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del compromiso organizacional. De la misma forma, se encontró una relación positiva y altamente significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional” (Richard, 2015). Sus conclusiones fueron:

“Según los resultados de la investigación, se encontró que un mínimo porcentaje de colaboradores (4,4 %) de la empresa retail tienen un nivel bajo de Satisfacción Laboral, mientras que el 33,8 % alcanzar un nivel moderado, y el mayor porcentaje (61,8 %) pose un nivel alto de satisfacción” (Richard, 2015). “También, se halló que la mayoría en los colaboradores de la empresa retail (64,3 %) con edades de 18 a 30 años de edad tienen un nivel alto de Satisfacción Laboral: asimismo, la mayoría de damas (62,2 %) expresaron un nivel alto de satisfacción. Se encontró, además, que los asesores (67,4%), supervisores (90,9 %) y jefes de tienda (80 %), presentan niveles más altos de Satisfacción Laboral que el personal administrativo (28,6 %) de la empresa. En cuanto a los niveles de Compromiso Organizacional, se observa que solo un menor porcentaje (4 %) de colaboradores tienen un nivel bajo de compromiso, el resto de los trabajadores presenta un nivel moderado (48 %) y alto (48 %). Además, se aprecia, que el 51.2% de los trabajadores de 18 a 30 años de edad presentan un nivel moderado de Compromiso Organizacional, a diferencia de los trabajadores de 31 a 52 años quienes presentan un nivel alto de compromiso (53,8 %)” (Richard, 2015). Además, “el estudio muestra que los asesores (50 %), supervisores (90,9 %) y jefes de tienda (100 %), en su gran mayoría, presentan un nivel alto de compromiso, a diferencia del personal administrativo donde la mayoría (64,3 %) presenta un nivel moderado En cuanto a las pruebas de hipótesis, se encontró una relación positiva y altamente significativa entre nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($r = 0,554$ y $p < 0,01$), es decir, a mayor satisfacción en los colaboradores, mayor será el nivel de compromiso de los trabajadores de la empresa retail” (Richard, 2015). “También se encontró una relación positiva y altamente significativa ($p\text{-valúe} = 0,002$) entre

los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Ello indica que, si se incrementan los factores intrínsecos, el compromiso también se acrecienta. Por último, se aprecia una relación positiva y altamente significativa (p -valúe = 0,000) entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Ello significa que, si se mejoran los factores extrínsecos, el compromiso en los colaboradores también se incrementa” (Richard, 2015).

Antecedentes a nivel regional o local

Mamani (2011) en su tesis titulada “El funcionamiento en los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención a Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”, llegó a la siguiente conclusión; que “el funcionamiento en los equipos de trabajo influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG. Se comprueba la existencia de una correlación estadística significativa entre las variables: funcionamiento del equipo de trabajo y el desempeño laboral. Es decir, existe dependencia entre ambas variables de estudio” (Mamani, 2011).

Huacac (2014) en la tesis titulada “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa de generación Eléctrica del Sur, para optar el grado académico de Licenciatura en Administración en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”, arribó a la “siguiente conclusión; que los resultados de la investigación demuestran que la relación de inteligencia emocional (variable independiente) es directamente proporcional a su desempeño laboral (variable dependiente) en la mayoría en los casos estudiados, aceptándose 12 a 15 hipótesis alternativas con una concomitancia de media a moderada en 9 hipótesis específicas, por lo tanto se concluye que se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013” (Huacac, 2014).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción laboral

2.2.1.1. Concepto

Robbins (2013), define “que el término satisfacción en el trabajo como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características de éste. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”. (p.74)

Refiere Chiavenato (2009), que “las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, es decir cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (p.13).

Chiavenato (2009, p.240) “destaca la importancia de la variable satisfacción laboral, es decir la realización personal en varias actividades y recompensas. El término satisfacción se usa para analizar los resultados que ha obtenido la persona. Es una consecuencia de las recompensas y las sanciones ligadas al desempeño. La persona puede estar satisfecho o insatisfecha con su comportamiento, con su desempeño y con las reglas para conseguir recompensas”.

Robbins (2013), “al referirse a la satisfacción laboral refiere: “es la percepción general de un empleado hacia su centro de labores, ya que ello no solo son las funciones que realiza, si no los incentivos, comunicación con sus compañeros y jefes, costumbres laborales, etc.”. Un individuo con un alto nivel

de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativo” (p. 74).

Florez (1992), “define a la satisfacción laboral como la manera en cómo se siente el sujeto en su ambiente laboral, de manera general esto involucra la relación con sus compañeros, con sus jefes, los beneficios, los aspectos remunerativos, la infraestructura de su lugar de trabajo, las oportunidades de promoción de empleo, etc. Todo lo que el sujeto puede esperar es en base a sus propias creencias, valores y sus expectativas acerca del empleo”.

Isea (2013), “infiere que es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten e l cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública”(p.35).

Uzcategui, J. citado por (Solano, 2017) manifiesta que “es el rendimiento laboral ejecutado por el colaborados, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados en una primera instancia”.

Robbins yTimothy (Citado por Guevara y Tafur, 2015), afirma que el desempeño es laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (Guevara y Tafur, 2015).

Morillo (2006), “define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tiene de los trabajadores sobres su trabajo

expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (p.45)”.

2.2.1.2. Teorías de la satisfacción laboral

Existen varias teorías orientadas a buscar una mayor comprensión de la satisfacción laboral: teoría bifactorial, teoría de ajuste en el trabajo, teoría de la discrepancia, teoría de la satisfacción por facetas la teoría en los eventos situaciones.

“La teoría de la discrepancia indica que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que se deriva de la valoración del trabajo como un medio para lograr las metas organizacionales. Por otro lado, la insatisfacción laboral también es un estado emocional que, a diferencia de la satisfacción laboral, resulta no placentero y deriva de la percepción subjetiva del trabajador, una percepción que muchas veces resulta frustrante” Locke (1990).

Por otra parte, “la teoría de la satisfacción por facetas manifiesta que la satisfacción laboral está determinada por la falta de concordancia entre lo que el trabajador considera que debe recibir y lo que la organización realmente le ofrece” (Lawler,1973).

Otra teoría prominente es el modelo característico de Delobelle et al. (2011). “Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral ocurre cuando el ambiente de trabajo se enfoca en características intrínsecamente motivadoras. Afirma además que cinco dimensiones centrales de un trabajo conducen a varios estados psicológicos diferentes, uno en los cuales es la satisfacción laboral. Las cinco dimensiones principales de la satisfacción en el trabajo incluyen: variedad de habilidades, identidad de tareas, significado de tareas, autonomía y retroalimentación. Por lo tanto, de acuerdo con esta teoría, las organizaciones

que intentan mejorar la satisfacción laboral en los empleados deben centrarse en mejorar estas cinco dimensiones básicas del trabajo”.

Por último, existe la Teoría Dual o en los Dos Factores de Herzberg (1959) ” la cual señala que las personas tienen dos tipos de necesidades, las cuales se satisfacen de diferentes maneras, la primera de ellas, las necesidades de higiene, están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas del ambiente del trabajo, las cuales se satisfacen con los llamados factores higienizadores o insatisfactores relacionados con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo tales como: el tipo de supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, el salario, la seguridad del puesto entre otros (factores extrínsecos). Por otro lado, se encuentran las necesidades motivadoras relacionadas con las necesidades de orden superior de acuerdo a la teoría de Maslow, las cuales se satisfacen con los denominados factores motivadores o satisfactores relacionados con la naturaleza del trabajo en sí mismo tales como: los logros alcanzados, el reconocimiento, la responsabilidad, posibilidades de crecimiento entre otros (factores intrínsecos)” (Herzberg, Mausner, y Synderman, 1959).

Según Herzberg, Mausner y Syndermanl. (1959), “la satisfacción laboral deriva de la presencia en los factores motivadores, y su ausencia produce un estado de insatisfacción similar al que produce la ausencia en los factores extrínsecos, los cuales se encargan de la reducción o eliminación de la insatisfacción”.

2.2.1.3. Modelos y teorías de la variable satisfacción laboral

En cuanto a los factores que influyen o impactan en la satisfacción laboral, existen varios modelos, los cuales podrían agruparse en dos:

- Modelo unidimensional: “según este modelo, la actitud hacia el trabajo en general podría tener una única medida por persona y actividad laboral” (Cascio y Guillen, 2010).
- Modelo multidimensional: “según este modelo, la satisfacción está relacionada con distintos aspectos concretos del trabajo o dimensiones, los cuales pueden ser evaluados independientemente” (Cascio y Guillen, 2010).

Cabe afirmar, que “ambos modelos conceptualizan la satisfacción laboral como una actitud; sin embargo, el primero de ellos postula una medición única por persona en relación con la actividad laboral desarrollada, a diferencia del segundo modelo, que postula la existencia de aspectos o dimensiones vinculados con el trabajo que pueden ser evaluados independientemente” (Cascio y Guillen, 2010). Tomando como referencia el modelo multidimensional, Locke (1990) “afirmó que existen hasta nueve dimensiones de la satisfacción laboral (Cascio y Guillen, 2010):

- Satisfacción con el trabajo
- Satisfacción con el sueldo
- Satisfacción con las promociones
- Satisfacción con el reconocimiento en los demás
- Satisfacción con los beneficios
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con los compañeros de trabajo
- Satisfacción con las condiciones de trabajo
- Satisfacción con la organización y con la dirección

Por su parte, Peiró (2003) “consideró las dimensiones planteadas por Locke, agrupándolas en eventos o condiciones (intrínsecos al trabajo) que causan la satisfacción laboral y agentes que hacen posible la existencia en los

eventos anteriores señalados y las agrupó en cinco dimensiones” (Cascio y Guillen, 2010):

- Satisfacción con el trabajo mismo
- Compensación y beneficios
- Las condiciones de trabajo o ambiente físico Agentes de la satisfacción laboral
- Relación con la dirección o supervisión
- Participación en toma de decisiones

Las cinco dimensiones de la satisfacción laboral propuestas por Peiró (2003) “están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Satisfacción intrínseca: está vinculada con las satisfacciones que brinda el trabajo por sí mismo, con las oportunidades que este brinda de realizar aquello que gusta o en lo que se destaca, y con los objetivos, las metas y la producción por alcanzar”.
- “Satisfacción con las prestaciones: se refiere al grado de cumplimiento de la empresa respecto en los convenios, la forma en que se desarrolla la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación” (Peiro, 2003).
- “Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: está relacionada con la limpieza, la higiene y la salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación en el entorno físico, y el espacio en el lugar de trabajo” (Peiro,1984).
- “Satisfacción con la supervisión: se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido en los superiores, las relaciones personales

con los superiores, y la igualdad de trato recibida de la empresa” (Peiro, 2003).

- “Satisfacción con la participación: está vinculada con la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección, y con la propia tarea .Meliá y Peiró (1989).En tal sentido, se presentan tres modelos relacionados con las teorías de proceso que consideramos que aportarán al desarrollo de la presente investigación: (i) el modelo de desempeño, (ii) el modelo de satisfacción de facetas y (iii) el modelo de la discrepancia” (Peiro , 2003).

2.2.1.4. Descripción de las dimensiones a evaluar dentro del constructo satisfacción laboral

El modelo factorial de Meliá y Peiró (1989) “en el test ECO 50 adaptado en el Perú que mide la satisfacción laboral global y en 5 dimensiones que se describen a continuación: Supervisión, que evalúa cómo se encuentra el trabajador con respecto a sus relaciones con sus jefes o supervisores y el apoyo que reciben de ellos; ambiente físico que evalúa el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo; prestaciones que se refiere a la forma en que las organizaciones cumplen sus convenios, el salario, oportunidades de promoción o capacitación; intrínseco se refiere a las satisfacciones y oportunidades que el trabajo da por sí mismo, en que agrada o en que destaca, abarca también los objetivos y metas a alcanzar; y la dimensión de participación que involucra las decisiones del grupo de trabajo al cual pertenece o a la misma tarea”.

2.2.1.5. Insatisfacción laboral

Para Aparicio (2020), “ la insatisfacción laboral es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o

incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente”.

– Causas principales de la insatisfacción laboral

Destaca Aparicio (2020), que “hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral”:

Salario bajo. “Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo” (Aparicio, 2020).

Mala relación con los compañeros o jefes. “En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno en los compañeros” (Aparicio, 2020).

“En el caso en los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo” (Aparicio, 2020).

Escasa o nulas posibilidades de promoción. “Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que

esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente” (Aparicio, 2020).

Personas inseguras. “Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción” (Aparicio, 2020).

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. “Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo” (Aparicio, 2020).

Malas condiciones laborales. “La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario” (Aparicio, 2020).

Circunstancias personales y laborales. “Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional” (Aparicio, 2020).

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

– Consecuencias de la insatisfacción laboral

Expresa Aparicio (2020), “que la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente”.

“Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual” (Aparicio, 2020).

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

2.2.2 Compromiso organizacional

2.2.2.1. Definición

Robbins, (2013) “define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y desea continuar perteneciendo a ella” (p. 74-75).

“Se considera además que el compromiso organizacional podría fortalecerse tomando en cuenta que los trabajadores pueden identificarse con su organización y generar confianza con sus compañeros de trabajo o generar actitudes de trabajo más positivas” (Chiavenato, 2014). “Inicialmente el compromiso está enfocado en las expectativas de cada trabajador que varía en función a su personalidad y valores, pero con el tiempo podría estar determinado

por las experiencias” (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999). Por su parte, Steers (1977) “consideró al compromiso organizacional como el grado de identificación e involucramiento de un individuo con su organización, que implica la aceptación de sus objetivos, creencias y valores”. De igual forma Robbins (2004) “menciona que el compromiso organizacional es un estado en el cual un trabajador se identifica con una organización en particular y con sus metas deseando mantenerse en ella”.

Para esta investigación, se considera pertinente la definición de Meyer y Allen (1997), “que divide el concepto global de compromiso en dimensiones o componentes, a fin de estudiar mejor la variable en un rubro tan complejo y dinámico como es la minería. Estas dimensiones son el compromiso normativo, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad. Cada una es independiente y está orientada a explicar el cómo y el porqué de la generación de un vínculo psicológico entre los trabajadores y su centro laboral”.

Según Arias (2004), “el Compromiso Organizacional puede ser entendido como un deber moral adquirido de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización; disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización”. “El estudio del compromiso en el lugar de trabajo viene en los años 60 y se enfocó hacia el concepto del compromiso organizacional” (Cohen, 2003). “Con el tiempo se fueron ampliando nuevos enfoques del compromiso no tan centrados en aspectos organizacionales y mirando hacia el puesto de trabajo, el grupo de trabajo, etc. El objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una institución o una meta. No tienen por qué ser excluyentes los objetos del compromiso, pero lógicamente van a variar respecto a la naturaleza del vínculo generado” (Cohen, 2003).

“Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan tres tipos de variables: organizacionales; personales y del entorno” (Meyer y Allen, 1997).

“Entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo en los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales” (Meyer y Allen, 1997). “Para algunos autores el compromiso constituye un constructo multidimensional” Meyer y Herscovitch, (2001) “hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa. Basados en este enfoque” (González y Guillén, 2008).

2.2.2.2. Valoración de las ideas y opiniones

“En el ámbito de la orientación al marketing interno el compromiso se ha conceptualizado como eje sobre el que rota la simetría entre el mercado interno de una empresa sus empleados- y el mercado externo clientes” (Piercy, 1995). “El compromiso como eje, ha permitido construir la teoría de la equidad como una ecuación de una parte entre lo que reciben los empleados de la empresa y lo que le aportan y externamente entre lo que los clientes aportan a la empresa y lo que reciben de ella. En este sentido, la justicia ejercida en el seno de una empresa en lo que afecta a los empleados determina el que se sientan tratados bien y de manera equitativa en su trabajo” (Piercy, 1995).

Esto va a influir en otras consecuencias de su trabajo (Moorman, 1991). “En esencia, los investigadores argumentan que si los empleados creen que reciben un trato equitativo estarán más predispuestos a desarrollar actitudes positivas sobre su trabajo y sus consecuencias”. Fischer y Smith (2006) “encontraron que la justicia en el seno de las organizaciones correlaciona con el compromiso con más fuerza que otros valores personales”

2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen, citados por Arias (2001), “postula una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización”.

- Compromiso afectivo: (deseo) “se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización” (Meyer y Allen, 1997).
- Compromiso de continuación: (necesidad) “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” (Meyer y Allen, 1997).
- Compromiso normativo: (deber) “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” (Meyer y Allen, 1997).

- El compromiso organizacional consiste, “entonces, en aquellas actitudes en los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen.

Significa coloquialmente ponerse la camiseta de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general” (Meyer y Allen, 1997).

2.2.4. De la entidad de estudio

2.2.4.1. Breve reseña histórica

“Las Sociedades de Beneficencias Públicas del Perú, a excepción de la de Lima que fue fundada en 1835, fueron creadas por Decreto Supremo N° 194 del 28 de octubre de 1848, expedido por el presidente de la República Don Ramón Castilla y Marquezado, Gran Mariscal del Perú. Las necesidades sociales de la época de entonces, requerían urgentemente que la asistencia social se organizase y con tal fin el gobierno del Mariscal Castilla, dictó el Decreto enunciado anteriormente para organizar las Beneficencias Públicas del país” (BPT, 2020).

Asimismo, la “ Beneficencia Pública de Tacna fue creada el 13 de enero de 1849, teniendo a través de su existencia fructífera labor al servicio de la colectividad. A través de su vida ha sido una de las instituciones que ha laborado eficientemente por el progreso de la colectividad de acuerdo a sus posibilidades económicas, tanto en las atribuciones inherentes a su cargo o mitigando el dolor en los desamparados de la sociedad”.

“Por este año ya existía el Hospital San Ramón, el que fue reconstruido en el año 1870 con la ayuda económica de la Sociedad Tacneña, durante el apogeo de Tacna. El panteón fue inaugurado un año antes de la fundación de la Beneficencia. Recién creada esta institución, presto grandes servicios para combatir la epidemia de la fiebre amarilla del año 1869”.

“La Beneficencia de Tacna fue una de las primeras que se crearon en el país; solo le anticipan a su fundación las del Callao, Arequipa, Moquegua y Tarapacá. Las dos primeras creadas en los meses de noviembre y diciembre respectivamente del año 1848 y las dos últimas el 20 de diciembre del mismo año” (BPT, 2020).

“La Sociedad de Beneficencia de Tacna, se instaló solemnemente el 13 de enero de 1849 según consta en libro de Actas, siendo Prefecto de Tacna el General Juan Antonio Pezet, que años más tarde sería llamado por sus ciudadanos para presidir los destinos de la nación; el Primer Directorio de la Institución tuvo como presidente a Don José Santiago Basadre, quien venía de desempeñar el cargo de alcalde de la Ciudad de Tacna” (BPT, 2020).

“Reunidos los miembros de la beneficencia nombrados por el gobierno, procedieron a redactar el acta de fundación, después de una prolongada reunión, la cual literalmente dice: En la heroica ciudad de Tacna 13 de enero de 1849 se verifico la reunión en los S.S. convocados por la Prefectura, para componer la Sociedad de la Beneficencia en observancia del Supremo Decreto del 28 de octubre de 1848, cuyos individuos han sido nombrados en uso de la facultad del Art. 24 del mismo Decreto y constan de la lista siguiente: Director don José Santiago Basadre; Vicedirector el R.P.M. Fr. Sebastián R. Sors; Administrador Tesorero don Carlos Salas; Conciliatorios: don José V. Benavides; don Andrés Arce; Secretario: don José Antonio Arias; Socios: don José Antonio Prohías, don Cesáreo Vargas, don Horacio Bolton, don celestino Vargas, don Manuel R. Belaunde, don Valentín Zegarra, don Juan Castañón, don francisco Telles, don José María Pividal, don José Inclán, don Lucas Vargas, don Juan

Varela, don Domingo Barrios, don José María Vidal, don Ignacio Flor y don Santiago Eyzaguirre” (BPT, 2020).

“Del acta inserta figura como director fundador don José Santiago Basadre, destacado Tacneño que, en enero de 1826, encontrábase de alcalde al arribo del libertador don Simón Bolívar a esta ciudad. Su vicepresidente, el párroco don Sebastián R. Sors, distinguido educacionista y de tan proficuo desempeño en la lucha contra la fiebre amarilla. Como miembros destacados figuran don Cesáreo Vargas, don José María Pividal, que años más tarde sería diputado por la provincia de Tacna; don José Joaquín Inclán que se batiera valientemente el 2 de mayo de 1866 en el Callao y el 7 de junio de 1880, cubriéndose de gloria inmarcesible en el peñón histórico de Arica” (BPT, 2020).

“En el acta de la sesión de fundación, el Párroco Sors, solicita se adjudique al Hospital “San Ramón” la chacra propia de la Beneficencia, situada en sus inmediaciones. Así mismo se acordó que la junta se contrajese al estado de fondos y a los gastos que demanda la conclusión del Cementerio Público. A continuación, se vio el expediente para los gastos que demándese la refacción de la Casa de la Beneficencia que por entonces ocupaba el colegio de Secundaria “La Victoria” que fue el primer colegio existente en Tacna. La sesión se levantó a las 4 de la tarde” (BPT, 2020).

“Ocurrida la Guerra del Pacífico, tras la Batalla del Alto de la Alianza y al ocupar el ejército invasor la ciudad de Tacna el 26 de mayo de 1880, la administración chilena tomó bajo su mando a todas las instalaciones del Estado Peruano, esto también sucedió con la Beneficencia de Tacna que pasó por designio del Gobierno Chileno, a llamarse Junta de Beneficencia. Terminada la época de la ocupación chilena el 28 de agosto de 1929, se instaló la Sociedad de Beneficencia el 30 de octubre de 1930, siendo su primer director el Dr. Carlos Auza Arce, recuperándose la continuidad de sus servicios y el desarrollo de su obra social” (BPT, 2020).

“Al crearse en 1935 la Ley Orgánica de Sociedades de Beneficencias mediante Ley N° 8128, son reconocidas todas las Beneficencias que existían hasta entonces en todo el País y la Beneficencia de Tacna fue una de las primeras en trabajar y adecuarse dentro del nuevo marco legal establecido. Posteriormente por Decreto Legislativo N° 356 del 28 de octubre de 1985, se creó el Consejo de Nacional de Beneficencias y Juntas de Participación Social; donde se establecen la organización, funciones y labores que deben cumplir las Beneficencias y pasan a depender del Ministerio de Salud quien determina los lineamientos, políticas y acciones prioritarias de las Beneficencias y Juntas de Participación Social” (BPT, 2020).

“La Sociedad de Beneficencia de Tacna en 1996, se constituye como un Organismo Público Descentralizado, con personería Jurídica y de derecho público independiente del Ministerio de Salud y pasa a ser parte del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH) hoy Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)” (BPT, 2020).

“En la actualidad, conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1411, la Sociedad de Beneficencia de Tacna, es una persona jurídica de derecho público interno, de ámbito local provincial. Cuenta con autonomía administrativa, económica, y financiera; se encuentra bajo rectoría del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, y tiene por finalidad prestar servicios de protección social de interés público en su ámbito local provincial, a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad, de manera complementaria a los servicios que presta el Estado, bajo los enfoques de derechos, género, intercultural e intergeneracional” (BPT, 2020).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Acción estratégica

“Es la actuación enfocada en resultados sobre temas considerados prioritarios por quienes tienen responsabilidades en la visualización y puesta en marcha de la estrategia de una organización” (Vogel, 2020).

Administración

Proceso aplicable a las organizaciones para la obtención, uso y control eficiente de sus recursos, sean humanos, financieros, tecnológicos o de infraestructura, para el cumplimiento de los propósitos organizacionales (Vogel, 2020).

Calidad

“Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa” (MSO, 2014).

Compromiso

Es una fortaleza del trabajo referida a la definición de la obligación laboral como meta personal y profesional. Así, desde su función adopta actitudes, comportamientos, elabora procesos y ejerce tareas para contribuir con los resultados organizacionales; se automotiva y direcciona todos los esfuerzos con responsabilidad” (Zalvadora, 2020).

Cultura organizacional

“Conjunto de valores, símbolos, elecciones y actitudes que los miembros de una organización muestran y cuyo conocimiento puede conducir a políticas de cohesión humana, pertenencia, productividad y bienestar que redunden en un buen clima organizacional” (Vogel, 2020).

Desarrollo empresarial

Es un proceso de formalización donde se establecen los manejos de la compañía establecen procesos para innovación y cumplimiento de metas (Zalvadora, 2020).

División

Área de una empresa dedicada a una actividad específica o un producto concreto. Cada división tendrá departamentos especializados según su función (Zalvadora, 2020).

Eficacia

“Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos” EUDE (2020).

Eficiencia

“Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo

objetivo o, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos Gerencie” (Gerencie.com, 2020).

Organización

“Son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas” (Romero, 2014).

Recursos humanos

“Son considerados en la época moderna como el principal activo de las empresas, la variable más importante para la generación de ventajas competitivas; incluso que el capital y la tecnología” (Alles, 2005)

Responsabilidad

“Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.” (Moderna ,2020).

Satisfacción del cliente

Según las Normas ISO 9000, es “la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos». Todas las definiciones coinciden en que se debe satisfacer una expectativa y en que hay una relación entre esa expectativa y la valoración posterior (Vogel, 2020)

Servicio al cliente

Tratamiento que da cada miembro de una organización a los clientes y que enriquece y da valor a la mera satisfacción de una necesidad (Vogel, 2020).

Servidores

“Se refiere a las personas que laboran dentro de la Municipalidad Provincial de Tacna, estas personas pueden ser trabajadores nombrados, permanentes o contratos administrativos de servicios” (Alicia, 2005).

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

Según la reglamentación vigente se debe tomar en cuenta la fundamentación ontológica y el marco epistemológico. De allí que es necesario conocer y posicionarse en un determinado paradigma que guíe el proceso investigativo, ya que, como lo afirman Guba y Lincoln (1994) , no se puede entrar al terreno de la investigación sin tener una clara percepción y conocimiento de qué paradigma direcciona la aproximación que tiene el investigador hacia el fenómeno de estudio.

De ahí que, es necesario empezar con una exposición de la conceptualización de lo que se entiende por un paradigma. Según Flores (2004), un paradigma engloba un sistema de creencias sobre la realidad, la visión del mundo, el lugar que el individuo ocupa en él y las diversas relaciones que esa postura permitiría con lo que se considera existente.

Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”(p.14). Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica.

La presente investigación denominada: la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Tacna, Región Tacna, Año 2020, está enmarcada en la concepción filosófica positivista. El paradigma positivista sustentará a la presente investigación que tienen por objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica.

Desde el aspecto ontológico el investigador centra su análisis y preocupación en el ser humano, que son los trabajadores de la entidad en estudio. Las variables de estudio satisfacción laboral y el compromiso organizacional tienen su fundamento respaldado en el marco teórico y el estado del arte.

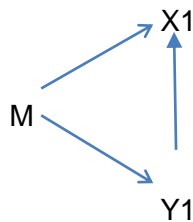
CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

“El presente trabajo de investigación es básico o puro, tiene por objeto mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato” Hernández, Fernández, Baptista (2014).

En cuanto al nivel de investigación será relacional (Supo, 2014). Es relacional, porque estudia la relación entre variables dependientes e independientes, es decir estudia la correlación entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional.



Dónde:

M : Muestra

X1 : Variable 1: Satisfacción laboral

Y1 : Variable 2: Eficacia organizacional

El nivel de investigación es relacional, porque tiene como finalidad de explicar el comportamiento de una variable en función de otra u otras según Hernández, Fernández, Baptista (2014)

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por 40 trabajadores contratados a plazo indeterminado.

4.2.2. Muestra

Se utilizó un censo.

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.3.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral: “Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (Robbins S. , 2004).

Variable Dependiente: Compromiso organizacional

“El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (Robbins S. , 2004).

4.3.2. Caracterización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ESCALA
Variable Independiente: Satisfacción Laboral	<p>“Es la percepción general de un empleado hacia su centro de labores, ya que ello no solo son las funciones que realiza, si no los incentivos, comunicación con sus compañeros y jefes, costumbres laborales, etc.” (Robbins S. , 2013)</p>	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Ordinal
Variable Dependiente: Compromiso Organizacional	<p>“Se define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y desea continuar perteneciendo a ella”. Robbins, (2013, págs. 74-75)</p>	Dimensión Afectivo Dimensión compromiso normativo Dimensión compromiso de continuidad	Ordinal

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas

Se aplicó la técnicas de recolección denominada encuesta.

4.4.2. Instrumentos

- Cuestionario de satisfacción laboral

Con 27 ítems, cinco posibilidades de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Las instrucciones para cumplimentar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y fueron leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

Ficha técnica:

Autores	S20/26: Melia y Peiro (1989)
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	1989
Tiempo de Administración	12 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert, 27 ítems
Finalidad	Determinar el nivel de satisfacción laboral Satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo,
Dimensiones	reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos

Tabla 1

Escala de valoración de la variable satisfacción laboral

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	27- 63
Medianamente satisfecho	64 - 100
Satisfecho	101-135

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Escala de valoración de la dimensión significación de la tarea

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	9- 19
Medianamente satisfecho	20 - 31
Satisfecho	32-40

Fuente: elaboración propia

Tabla 3

Escala de valoración de la dimensión condiciones de trabajo

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	8- 19
Medianamente satisfecho	20 - 31
Satisfecho	32-40

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Escala de valoración de la dimensión reconocimiento personal

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	6- 14
Medianamente satisfecho	15 - 23
Satisfecho	24-30

Fuente: elaboración propia

Tabla 5

Escala de valoración de la dimensión beneficios económicos

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	5- 11
Medianamente satisfecho	12 - 18
Satisfecho	19-25

Fuente: elaboración propia

- Cuestionario de compromiso organizacional

Con 18 ítems, con cinco posibilidades de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Las instrucciones para cumplimentar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y fueron leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

Ficha técnica:

Autores	Meyer y Allen (1997)
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	1997
Tiempo de Administración	12 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert, 18 ítems.
Finalidad	Determinar el nivel de Compromiso Organizacional
Dimensiones	Afectiva, compromiso normativo, compromiso de continuidad

Tabla 6

Escala de valoración de la variable compromiso organizacional

Nivel	Puntaje
Débil compromiso organizacional	18 - 48
Mediano compromiso organizacional	49 - 73
Alto compromiso organizacional	74 - 90

Fuente: elaboración propia

Tabla 7

Escala de valoración de la dimensión afectiva

Nivel	Puntaje
Baja	6 - 14
Media	15 - 23
Alta	24 - 30

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Escala de valoración de la dimensión compromiso normativo

Nivel	Puntaje
Compromiso bajo	4 - 9
Compromiso medio	10 - 15
Compromiso fuerte	16 - 20

Fuente: elaboración propia

Tabla 9

Escala de valoración de la dimensión compromiso continuidad

Nivel	Puntaje
Compromiso débil	8 - 18
Compromiso medianamente	19 - 29
Compromiso fuerte	30 - 40

Fuente: elaboración propia

4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los ítems o reactivos en los cuestionarios satisfacción laboral y compromiso organizacional, medidos a través de una escala de Lickert, fueron codificados con números, a fin de facilitar su procesamiento en una base de datos diseñada con el software estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 25 para computadora personal. Asimismo, con la finalidad de evitar sesgos de respuesta en los cuestionarios, se enfatizó en que los cuestionarios eran anónimos. Se realizaron estadísticas descriptivas e inferenciales.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

- Análisis de fiabilidad y validez de instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad en los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 (Tabla 1):

Tabla 10

Escala de Alpha de Cronbach

ESCALA	SIGNIFICADO
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta confiabilidad

Los resultados de fiabilidad para el cuestionario de satisfacción laboral, evidenciaron un alfa de Cronbach de 0,817 para 27 elementos. Y para el cuestionario de compromiso organizacional, el valor del alfa de Cronbach fue de 0,893 para 18 elementos. En ambos casos, el valor estadístico se interpreta como de fuerte confiabilidad. (Tabla 10)

– **Prueba de normalidad**

Según Levine, Krehbiel, y Berenson (2014), la distribución normal, conocida también como distribución gaussiana, se utiliza para diversas variables continuas, para aproximar varias distribuciones de probabilidad discretas. Para muestras mayores a 50 elementos se realiza la prueba Kolmogórov-Smirnov y menores de 50 se toma los resultados de shapiro-Wilk

Tabla 11

Prueba de normalidad de datos de satisfacción laboral

			Satisfacción laboral
N			40
	Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,1500
		Desviación estándar	0,36162
	Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,511
		Positivo	0,511
		Negativo	-0,339
		Estadístico de prueba	0,511
		Sig. asintótica (bilateral)	0,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: base de datos

H₀: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal.

H₁: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal.

Dado que el valor p (0,000), es menor que el nivel de significancia sig. (0,05) es probable que se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5 % se concluye que la distribución en los datos de la variable satisfacción laboral no se ajustan a una distribución normal. Es una variable cualitativa. (Tabla 11)

Tabla 12*Prueba de normalidad de datos de compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
N		40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,3000
	Desviación estándar	0,51640
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,394
	Positivo	0,394
	Negativo	-0,256
	Estadístico de prueba	0,394
Sig. asintótica (bilateral)		0,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: base de datos

Ho: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal.

H1: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal.

Dado que el valor p (0,000), es menor que el nivel de significancia sig. (0,05) es probable que se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5 % se concluye que la distribución en los datos de la variable compromiso organizacional no se ajustan a una distribución normal. (Tabla 12)

- **Análisis descriptivo**

En este apartado se presentan, analizan y discuten los resultados producto de la recolección de datos, para esto se aplica la estadística descriptiva, exponiendo las frecuencias y porcentajes logrados, asimismo, en primer lugar, se presentan las variables seguidas de las dimensiones y luego los indicadores, la interpretación en los resultados está dada en base a la aplicación del cuestionario.

Tabla 13

Satisfacción laboral

	N°	%
Medianamente satisfecho	34	85,0
Satisfecho	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

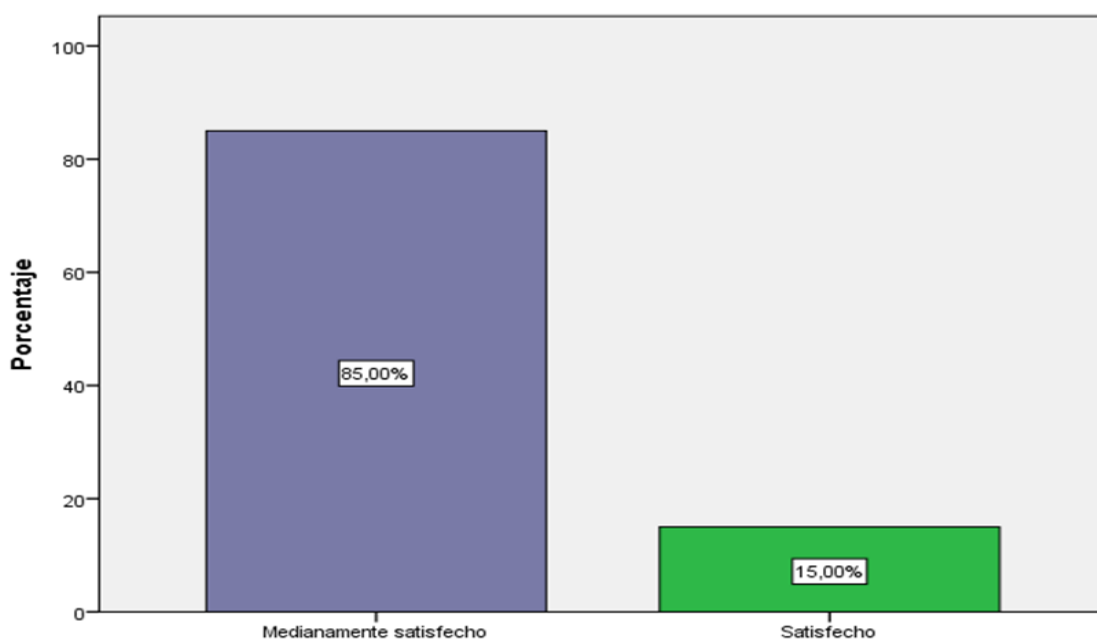


Figura 2. Satisfacción laboral

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 85 % mencionan que están “medianamente satisfechos”. Asimismo, el 15 % de los trabajadores encuestados indican estar “Satisfechos”.(Tabla 13)

- Análisis de las dimensiones

Tabla 14

Dimensión significación de la tarea

	N°	%
Medianamente satisfecho	3	7,5
Satisfecho	37	92,5
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

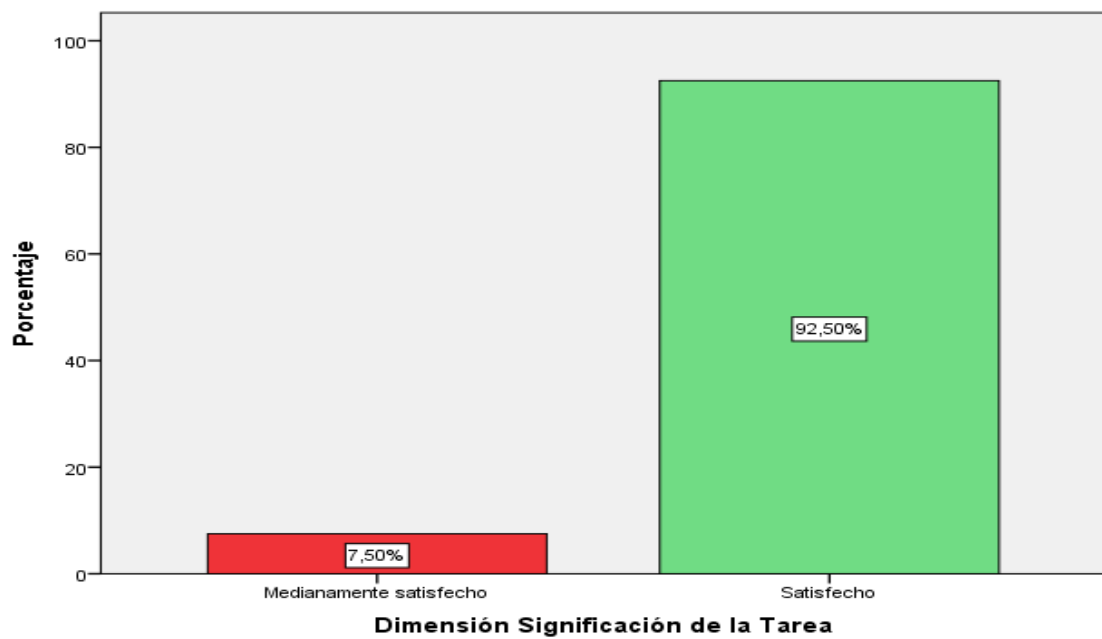


Figura 3. Dimensión significación de la tarea

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 92,5 % mencionan que están “satisfechos”. Asimismo, el 7,5 % de los trabajadores encuestados indican estar “Medianamente Satisfechos”.(Tabla 14)

Tabla 15

Dimensión condiciones de trabajo

	N°	%
Insatisfecho	8	20,0
Medianamente satisfecho	30	75,0
Satisfecho	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

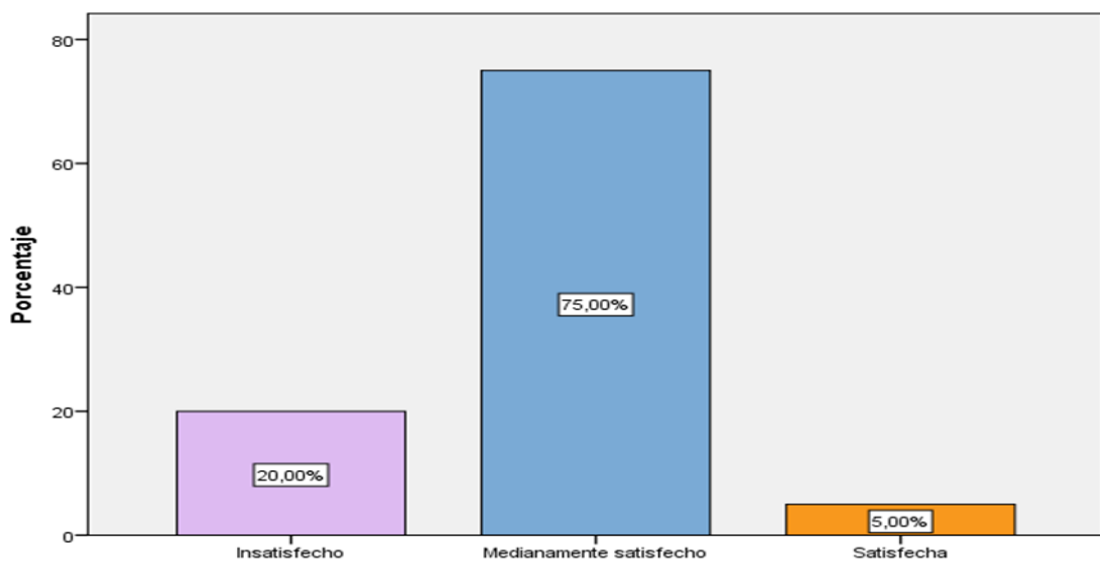


Figura 4. Dimensión condiciones de trabajo

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 75 % mencionan estar “medianamente satisfechos”. Asimismo, el 20 % de los trabajadores encuestados indican estar “insatisfechos”. (Tabla 15)

Tabla 16

Dimensión reconocimiento personal y/o social

	N°	%
Insatisfecho	19	47,5
Medianamente satisfecho	18	45,0
Satisfecho	3	7,5
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

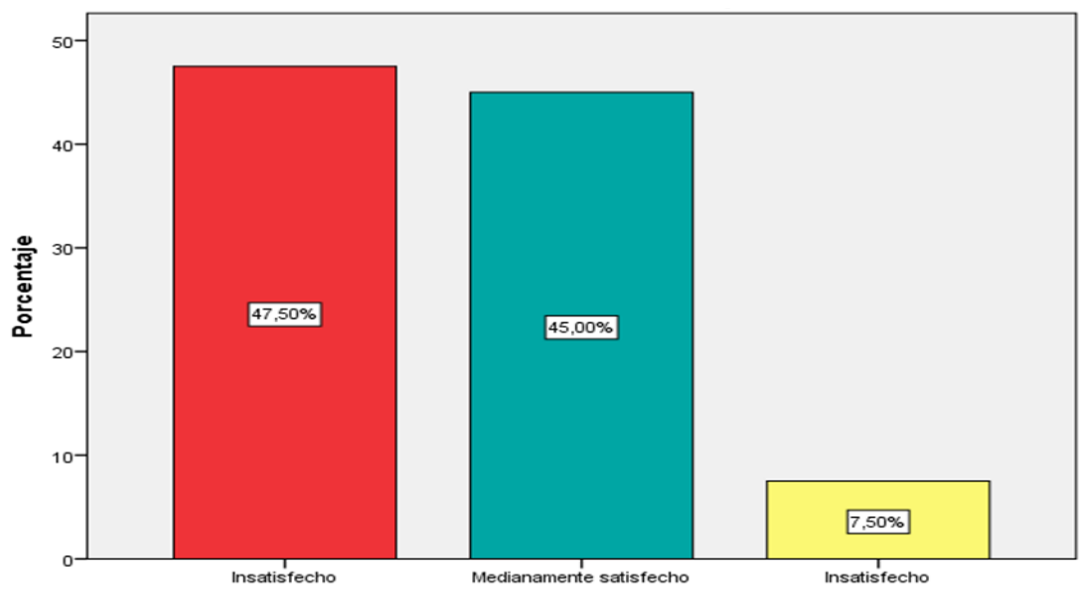


Figura 5. Dimensión reconocimiento personal y/o social

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 47,5 % mencionan estar “insatisfechos”. Asimismo, el 45 % de los trabajadores encuestados indican estar “medianamente insatisfechos”. (Tabla 16)

Tabla 17

Dimensión beneficios económicos

	N°	%
Insatisfecho	1	2,5
Medianamente satisfecho	37	92,5
Satisfecho	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

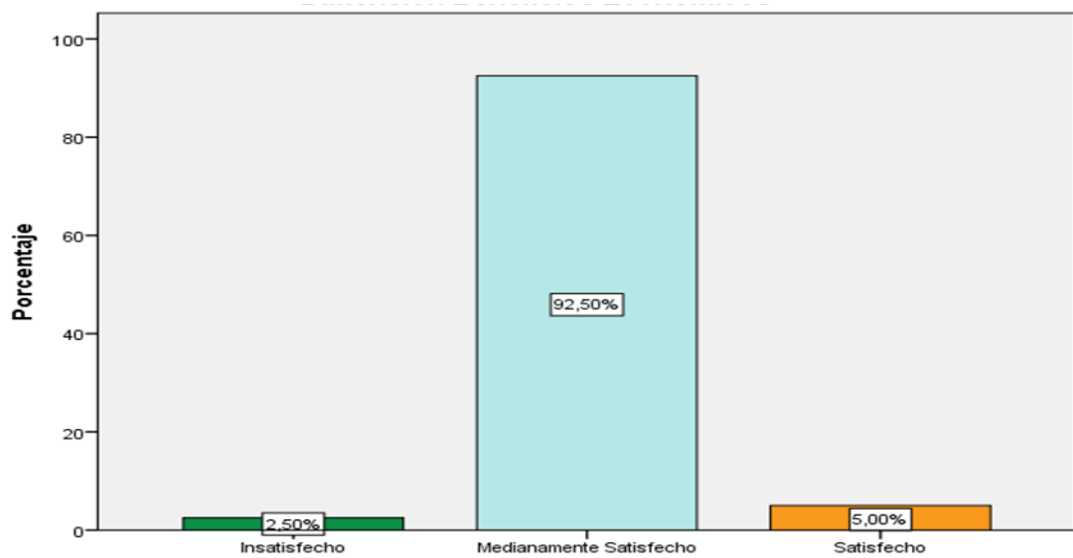


Figura 6. Dimensión beneficios económicos

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 2,5 % mencionan estar “insatisfechos”. Asimismo, el 92,5 % de los trabajadores encuestados indican estar “medianamente insatisfechos”. (Tabla 17)

- Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

Tabla 18

Compromiso organizacional

	N°	%
Débil	1	2,5
Mediano	26	65,0
Alto	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

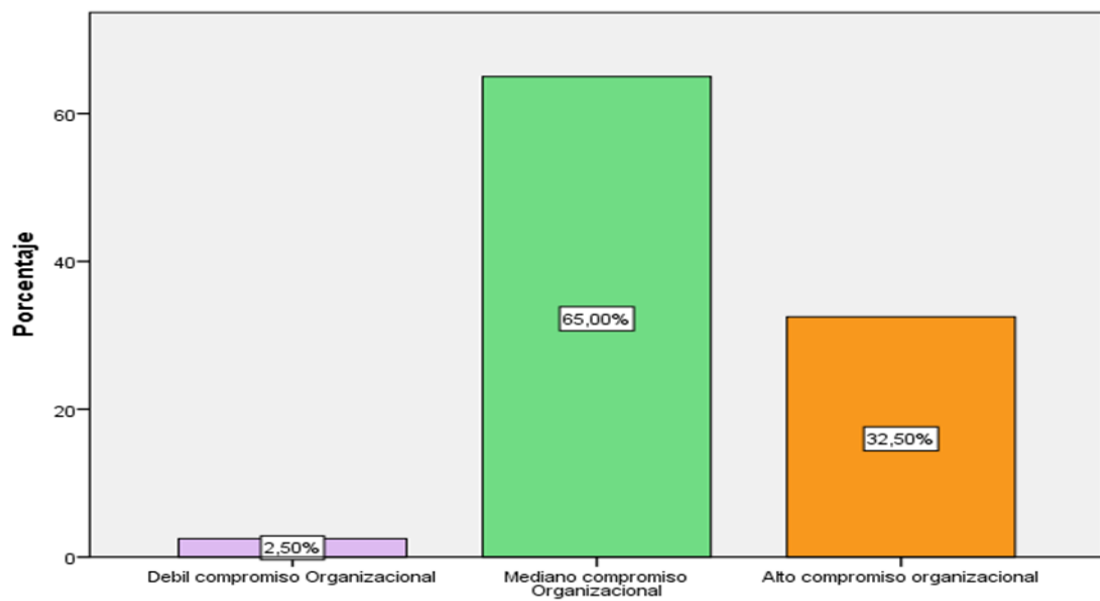


Figura 7. Compromiso organizacional

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 65 % se demuestran “mediano compromiso organizacional”. Asimismo, el 32,2 % de los trabajadores encuestados muestran un “alto compromiso organizacional”. (Tabla 18)

- Análisis de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Tabla 19

Dimensión afectiva

	N°	%
Baja	1	2,5
Media	25	62,5
Alta	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento

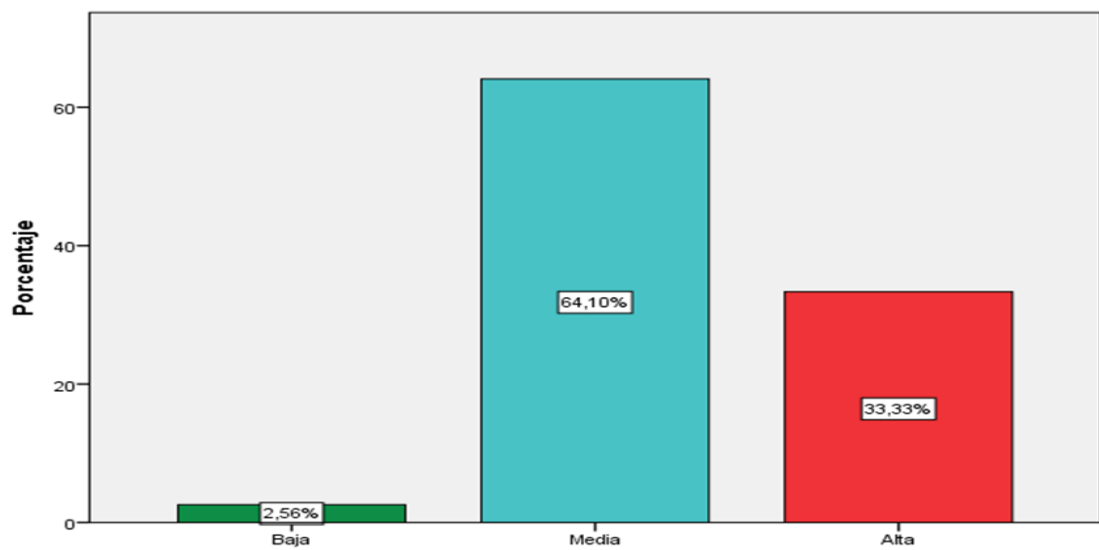


Figura 8. Dimensión afectiva

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 64,10 % perciben un nivel “afectivo” medio. Asimismo, el 33,3 % de los trabajadores encuestados perciben un nivel afectivo “alto”. (Tabla 19)

Tabla 20

Dimensión compromiso normativo

	N°	%
Compromiso medio	20	50,0
Compromiso fuerte	20	50,0
Total	40	100,0

Fuente: cuestionario

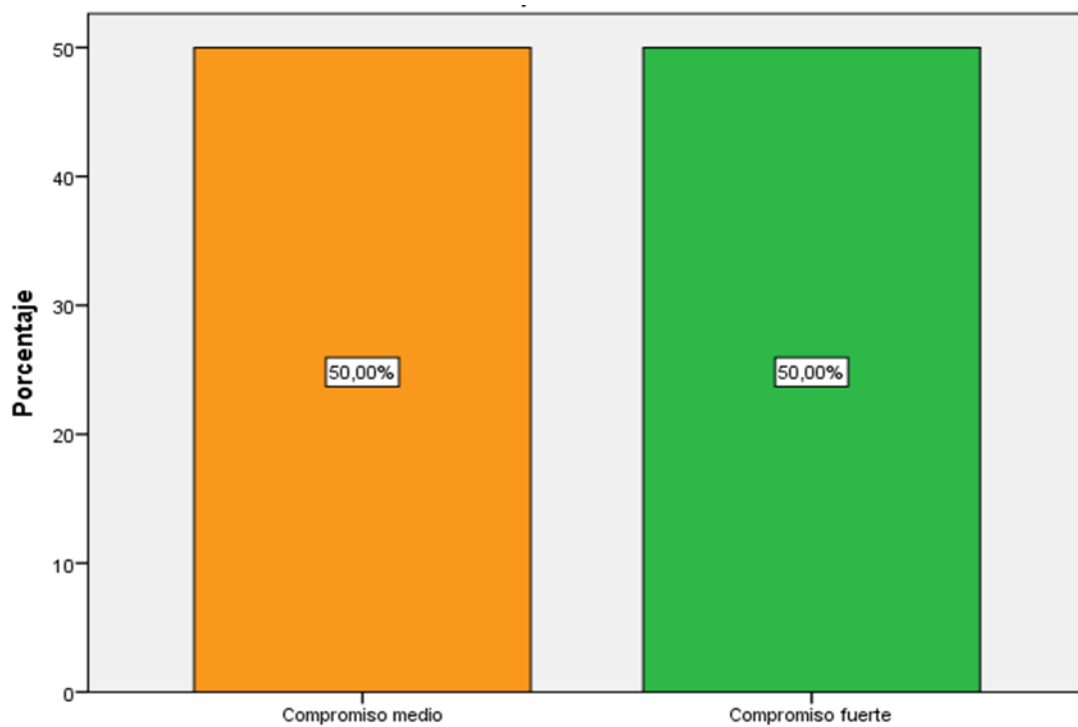


Figura 9. Dimensión compromiso normativo

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 50 % perciben un compromiso fuerte, y otro 50% un compromiso medio. (Tabla 20)

Tabla 21

Dimensión compromiso de continuidad

	N°	%
Compromiso medianamente fuerte	15	37,5
Compromiso fuerte	25	62,5
Total	40	100,0

Fuente: cuestionario

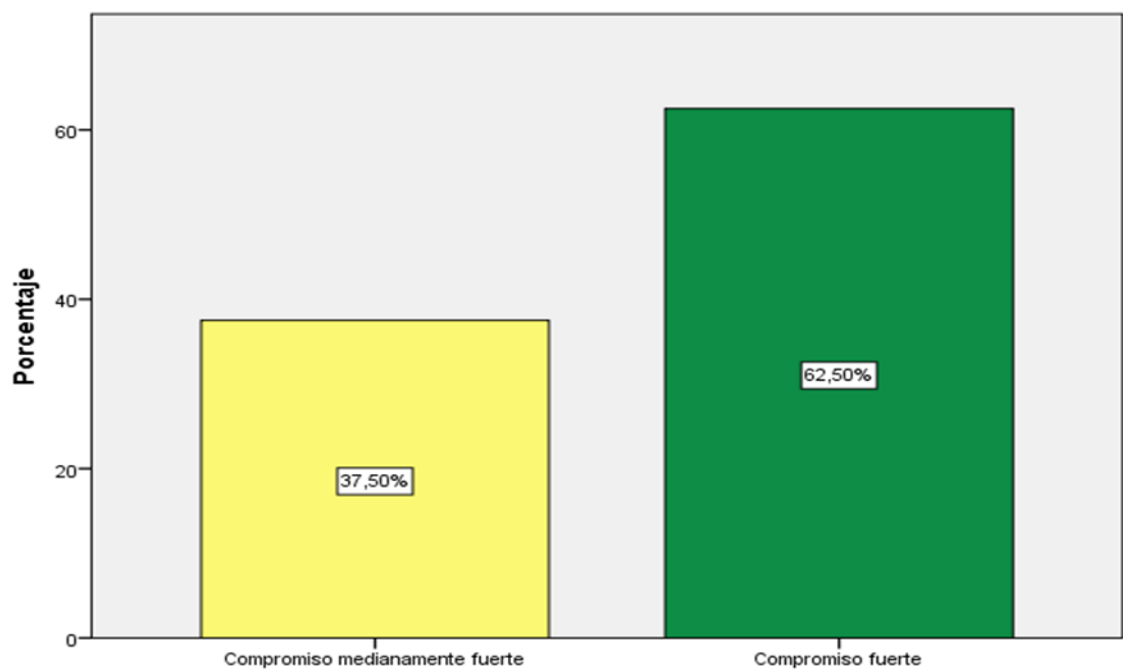


Figura 10. Dimensión compromiso de continuidad

Interpretación

Del 100 % de los trabajadores encuestados de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020 , el 62,50 % perciben un nivel de compromiso fuerte. Asimismo, el 37,5 % de los trabajadores encuestados perciben un nivel afectivo de compromiso medianamente fuerte. (Tabla 21)

– Contraste de hipótesis

Para la presentación de resultados, se asumirá el estadístico paramétrico quien busca la relación entre la variable Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, así como las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral con la variable Compromiso Organizacional, es más, habiendo demostrado que las variables son cualitativas, se aplicaran estadísticos de prueba no paramétricos:

a. Comprobación de la hipótesis 1

a) Hipótesis estadística

H₀: La satisfacción laboral en su dimensión satisfacción de la tarea no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

H₁: La satisfacción laboral en su dimensión satisfacción de la tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

Nivel de significancia: para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

Zona de rechazo : para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Estadístico de prueba : Tau-b-Kendal.

Tabla 22

Correlaciones de significancia en la tarea

			Compromiso organizacional
Tau-b-Kendal	Significancia en la tarea	Coefficiente de correlación	0,483**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Fuente: base de datos

- Regla de decisión

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

La correlación es de 0,483 y el Sig. (significancia asintótica) es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión significancia en la tarea y la variable compromiso organizacional. Por tanto, la satisfacción laboral en su dimensión significación de la tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

b.Verificación de la segunda hipótesis

- Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: La satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

H₁: La satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- **Nivel de significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

- **Zona de rechazo :** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

- **Estadístico de prueba :** Tau-b-Kendal.

Tabla 23

Correlación condiciones de trabajo

		Prevención de los riesgos laborales	
Tau-b-Kendal	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	0,374**
		Sig. (bilateral)	0,016
		N	40

Fuente: base de datos

- **Regla de decisión**

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

La correlación es de 0,374 y el Sig. (significancia asintótica) es 0,16 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable compromiso organizacional. Por tanto, la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- **Verificación de la tercera hipótesis**

- **Hipótesis estadística**

H₀: La satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

H₁: La satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- **Nivel de significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

- **Zona de rechazo :** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

- **Estadístico de prueba :** Tau-b-Kendal.

Tabla 24

Correlación reconocimiento personal

			Prevención de los riesgos laborales
Tau-b-Kendal	Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	0,303**
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	40

Fuente: base de datos

- **Regla de decisión**

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

La correlación es de 0,303 y el Sig. (significancia asintótica) es 0,008 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión reconocimiento personal y la variable compromiso organizacional. Por tanto, la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

d.Verificación de la cuarta hipótesis

- Hipótesis estadística

H₀: La satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

H₁: La satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- **Nivel de significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

- **Zona de rechazo :** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

- **Estadístico de prueba :** Tau-b-Kendal.

Tabla 25

Correlación dimensión beneficios económicos

		Compromiso organizacional	
Tau-b-Kendal	Dimensión beneficios económicos	Coefficiente de correlación	0,310**
		Sig. (bilateral)	0,048
		N	40

Fuente: base de datos

- **Regla de decisión**

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

La correlación es de 0,310 y el Sig. (significancia asintótica) es 0,048 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión dimensión beneficios económicos y la variable compromiso organizacional. Por tanto, la satisfacción laboral en su dimensión dimensión beneficios económicos se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

e.Verificación de la hipótesis general

- Hipótesis estadística

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

H₁: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

- **Nivel de significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

- **Zona de rechazo :** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

- **Estadístico de prueba :** Tau-b-Kendal.

Tabla 26

Correlación de satisfacción laboral y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Tau-b-Kendall	Satisfacción laboral	0,584**
		Sig. (bilateral)
		0,000
		N
		40

Fuente: base de datos

- **Regla de decisión**

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

La correlación es de 0,584 y el Sig. (significancia asintótica) es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional. Por tanto, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Se destaca la fiabilidad de los instrumentos de Satisfacción laboral con un alfa de Cronbach de 0,817 y de Compromiso Organizacional de 0,893 , que evidencia una fuerte confiabilidad.

Del análisis de la variable Satisfacción laboral según la encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, el 85 % del personal esta medianamente satisfechos y solo un 6 % está satisfecho. Situación que deberá ser evaluado por los directivos de dicha institución en su oportunidad. Sin embargo, analizado en sus cuatro dimensiones que comprende esta variable sus resultados fueron los siguientes: La dimensión "Significación de la tarea" el 92,5 % de los trabajadores están satisfechos.

En la dimensión denominada Condiciones de trabajo, el 75c% están medianamente satisfechos; en la dimensión "Reconocimiento del personal y/o social" el 45c% de los trabajadores esta medianamente satisfechos; y en la dimensión "Beneficios económicos", el 92,5 % están medianamente satisfechos.

Con respecto a la variable "Compromiso Organizacional", el 65 % de los trabajadores sostienen un mediano compromiso y el 32,5 % un alto compromiso organizacional. Sin embargo, analizado por sus dimensiones, los resultados son los siguientes: la dimensión Afectiva" el 62,5 % alto considera de nivel medio; la dimensión "Compromiso Normativo" existe un compromiso medio y fuerte del 50 %; en relación a la dimensión "Compromiso de continuidad" el 62,5 % de los trabajadores mantienen un compromiso fuerte. Estos resultados ameritan darle una mayor atención a que los trabajadores alcancen un nivel de satisfacción alta la misma que repercutirá en el compromiso organizacional.

Respecto, de la contrastación de la primera hipótesis específica con una relación del 0,483, se logra probar que la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción de la tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, Región Tacna, 2020.

En relación a la segunda hipótesis específica con una correlación del 0,374 se contrasta que, la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, con una correlación baja de 0.303 se logra contrastar que, la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

Asimismo, la verificación de la cuarta hipótesis específica, evidencia una correlación baja de 0,310, con lo que se demuestra que la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

Estos resultados son concordantes con los de Aguilar y Olivera (2019), donde obtienen como resultado una correlación positiva, moderada y significativa ($p=0,387$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es decir que, a mayor satisfacción, mayor será el compromiso presentado por los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud MINSA, igualmente con los resultados de sus variables satisfacción laboral y desarrollo organizacional.

Por último, en relación a la hipótesis general, con una correlación por encima de la media del 0,584 se logra comprobar que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020. Este resultado, es concordante con la investigación de Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013), quienes encontraron una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en las organizaciones de Rioverde, S.L.P, mostrando correlación en el análisis al cruzar las dimensiones de satisfacción laboral (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) con las del constructo compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) presentando relación con todas las dimensiones” (Gómez, Recio, Avalkos, y Gonzales, 2013)

Los hallazgos en el presente estudio, de una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, deben ser tomado en cuenta por los directivos de la Beneficencia toda vez que “el capital humano es el componente central del capital intelectual, porque el conocimiento, las habilidades y las destrezas son propiedad de los trabajadores, y si ellos dejan de permanecer a la institución, su know how se va con ellos. De allí la relevancia de diseñar e implementar estrategias efectivas para el capital humano, que fomenten y fortalezcan ambientes laborales que aseguren el compromiso pleno desinteresado, que no solo beneficie a la institución, sino que les asegure la noble misión que tienen la Beneficencia” (Gómez, Recio, Avalkos, y Gonzales, 2013).

Por ello expuesto, esperamos haber efectuado este modesto aporte e invitamos a continuar con este tipo de investigación en bien del conocimiento científico.

CONCLUSIONES

1. A un nivel de confianza del 95 % y con un margen de error del 5%, de la contrastación de la hipótesis se determinó que La satisfacción laboral en su dimensión Significación de la tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.
2. A un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, se identificó que en la dimensión significación de la tarea, el 92,5 % de los trabajadores están satisfechos , y existe una correlación de 0,483 , comprobándose que la satisfacción laboral en su dimensión significación de la tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.
3. A un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, se halló que para la dimensión condiciones de trabajo, la percepción de los trabajadores en el 75 % es de mediana satisfacción, con una correlación baja del 0,374, se comprueba que la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.
4. A un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 % para la dimensión reconocimiento del personal y/o social se verificó que el 45 % de los trabajadores esta medianamente satisfechos; y con una correlación baja del 0,303, se comprueba que la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, Región en 2020.

5. A un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% para la dimensión beneficios económicos, se verificó que el 92,5% de los trabajadores mencionan que están medianamente satisfechos; con una correlación baja del 0,310 y un sig. menor al 5%, se demuestra que la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

6. A un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% se verificó que un 85 % del personal presenta una satisfacción laboral de medianamente satisfechos y un 65 % de los encuestados muestran un mediano compromiso organizacional; y con una correlación media del 0,584 y un sig. de 0,000 se demuestra que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna en 2020.

RECOMENDACIONES

1. La dimensión “Satisfacción de la tarea” , presentó una mayor preponderancia con el 92,5 % que dicen estar “satisfechos”, eso dice mucho de los trabajadores de la beneficencia; sin embargo, se recomienda la admiración de la institución para seguir manteniendo dicha percepción. En este sentido, se recomienda realizar algunas acciones como reforzar las políticas administrativas basándose en las funciones del personal, en los procesos, las normas institucionales, buscando lograr mantener la motivación, las capacitaciones, la integración social y económica de los trabajadores y así fortalecer las relaciones sociales y el desarrollo personal.
2. Se recomienda a la administración de la Institución, mejorar las condiciones de trabajo , ya que el 75 % de los trabajadores están medianamente satisfechos, en base a estrategias que aumenten el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, en los términos de condiciones remunerativas, físicas y/o materiales, mejorando los beneficios laborales y/o remunerativos, apoyando con políticas administrativas, además de mejorar las relaciones sociales apoyar en su desarrollo personal. Debe agregarse otros aspectos como las capacitaciones, reuniones, se incluyan charlas sobre comunicación asertiva, relaciones interpersonales, etc., las cuales ayuden a mejorar el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización.
3. Dado, que el reconocimiento personal y/o social es del 45 % y el personal está medianamente satisfechos, se recomienda a la administración de la institución, efectuar un diagnóstico, buscar una comunicación constante de lo que se espera de su labor y de cómo ello impactaría en la organización, esto con la finalidad de favorecer el compromiso, así como establecer normas y políticas que muestren preocupación por el desarrollo y crecimiento del

personal que permitan mejorar su calidad de vida laboral. Además, se debe hacer saber de lo que se espera de su labor y su impacto en la organización, esto con la finalidad de favorecer el compromiso.

4. Se recomienda a la administración de la institución, en base a que el 92,5% está medianamente satisfechos en la dimensión de beneficios económicos, implementar un estudio de evaluación y categorización de puesto y un programa de incentivos, para otorgar reconocimientos económicos por el esfuerzo y entrega mayor a su institución en forma individual o grupal. Este último podría estar referido a temas de: Innovación, creatividad, responsabilidad, calidad, satisfacción o creación de valor. Además, es necesario hacer hincapié en el componente de continuidad buscando la comodidad, beneficios, costo económico y convivencia de los colaboradores será para que se sientan vinculado con la organización, buscar la lealtad del trabajador haciéndolo sentir que realizan su trabajo de manera correcta siendo recíprocos con los beneficios que brinda la organización.
5. Con una correlación media del 0,584 para la variable satisfacción y compromiso organizacional, se recomienda disponer acciones que fortalezcan esta relación, sobre acciones destinadas a enriquecer su plan estratégico con políticas y actividades que contribuya a fomentar y fortalecer la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la entidad. Es más, el equipo directivo debe incluir en sus documentos de gestión acciones que permitan lograr un nivel de satisfacción laboral adecuado que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del personal con el objetivo de lograr un mayor compromiso con los objetivos de la organización y así mejorar su desempeño y poder brindar un servicio de calidad a los usuarios a quien sirve la Beneficencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J., y OLivera, S. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la gerencia regional de salud –MINSA Arequipa*, 2019. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Alicia, A. M. (2005). *Desempeño por competencias: evaluación 360°*. Ediciones Granica S.A.
- Alva, S. G. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. San Martín Emprendedor, 37.
- Aparicio, T. (6 de Enero de 2020). *La insatisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Arias, E. (2004). *Administración de recursos humanos para el Alto Desempeño*. México: Trillas.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la Contaduría y Administración*, Número 200.
- Barraza, M., y Ortega, M. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadas de docentes*. Veracruz: X Congreso de Investigación Educativa.
- Cainiciela, F., y Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, y el compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.

- Castro, K., Sánchez, E., y Candia, M. (2017). Relación entre la laboral y el engagement en la intencion de rotar en una empresa minera. Universidad del Pacífico.
- Chiang Vega, M. M., y San Martin Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia y trabajo, 160. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato. (2014). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas (Octava ed.). Mc Graw Hill. Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administracion de Recursos Humanos (Vol. quinta edicion). Santafe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* . Mc Graw hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos . El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw-Hill/Internamericana Editores,S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGrawHill.
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. Mahwah. Lawrence Erlbaum Associates.
- Delobelle, P., Rawlinson, J., Ntuli, S., Malatsi, Decock, R., y A., D. (2011). Job satisfaction and turnover intent of primary healthcare nurses in rural South

- Africa: A questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing*. 67(2), 371-383.
- Díaz Burgos, Z., y García García, C. (2008). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. Universidad Complutense de Madrid.
- Finetti, M. A. (1997). *Marketing Estratégico*. Mc Graw Hill.
- Florez, J. (1992). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gallardo, N., y Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la empresa pública y privada*. Concepción: Universidad del Bío-Bío.
- Gazol, A. (2010). Una unión aduanera en América del Norte ¿Es conveniente? ¿Es posible? *Economía UNAM*, 7(19), 45-68.
- Gómez, D., Recio, R., Avalkos, M., y Gonzales, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P.* Dialnet, págs. 59-76.
- Gómez, D., Reyes, R., y Horacio, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 59-76.
- González, A. (2016). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa*. Universidad de Carabobo.
- González, T. y. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment,. *Journal of Business Ethics*, vol.78, nº 3, , 401-414.

- Guba, E., y Lincoln, Y. (1994). *Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa*. Sage-Guba.
- Guevara, F., y Tafur, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo* (tesis de pre grado). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hellriegel, D., Slocum, J., y Woodman, R. (1999). *Comportamiento*. México: International Thomsom Editores.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. NY:Wiley.
- Huertas, Z. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU. Lima - 2016*. Lima: UNiversidad Autónoma del Perú.
- Idalberto, C. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el desempeño laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del talento humano en las organizaciones*. Editorial Académica Española.

- Judge, T., Thoresen, C., Bono, J., y Patton, G. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Keith, W. y. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Mc Graw Hill/Interamericana.
- Keith, W. y. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Mc Graw-Hill/Interamericana.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organization*. Books Cole.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Rand Mc Nally.
- Locke, E. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en Universidad de Complutense*.
- Mamani, C. (2011). *El funcionamiento de los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, Tacna*.
- Marquina, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 32-42.
- Mejía, V. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel 02. Los Olivos AL. Lima: UCV, Trujillo*.
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12, Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

- Melia, J., y Peiro, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral, en contexto organizacionales, el cuestionario S20/30. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meyer, J., y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research*. Sage Publications.
- Meyer, J., y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, 299-326.
- Mundy Wayne, N. R. (2005). Administración de recursos humanos (Novena ed.). México: Pearson educación.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, vol. 7, No.1. pp. 43-57.
- Newsterom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo*. McGrawHill.
- Peiro, J. (1984). *Psicología de la Organización*. UNED.
- Peiro, J. (2003). *Psicología de la Organización*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Tesis, Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>
- Porter, L., Steers, R., y Monday, R. (2007). *Do employee attitudes toward organizations matter? The study of employee commitment to organizations*.

En Smith, K. y Hitt, M. (Eds.), *Great Minds in Management. The Process of Theory Construction.* (pp. 171-189). EE.UU.: Oxford University Press. *Great Minds in Management. The Process of Theory Construction.*, 171-189.

Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail*, Lima, 2014. Lima: Universidad Peruana Unión.

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista de Centro de Educao*,31, 11-12.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Sampiere, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw- Hill.

Seashore, S., y Taber, T. (1975). Job satisfaction and their correlation. . *American Behavioral Scientist*.

Soberanis, G. (10 de Mayo de 2016). Diario de Yucatan. Obtenido de <http://yucatan.com.mx/imagen/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-ser-productivo#sthash.aJld8vL7.dpuf>

Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo.

Steers, R. (1977). International Thomsom Editores. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 2, 46-56.

- Sum, M. I. (Marzo de 2015). *Motivación y desempeño laboral con el personal administrativo de una empresa de la zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 23 de marzo de 2018, de www
- SUNAT. (2016). Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>
- Supera. (18 de Agosto de 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. GESTIÓN, pág. redaccion@gestion.pe.
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*.
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: Bioestadístico.
- Trujillo, M. H. (2014). *La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa de generacion Electrica del Sur*. Tesis, Tacna.
- Utani, Y. R. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital hugo pesce pescetto*. Andahuaylas
- Vargas, E. Q. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca*. Tesis, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Andahuaylas. Recuperado el 23 de marzo de 2018
- Wether, W., y Keith, D. (1991). *Administracion de personal y recursos humanos*. Me Graw Hill.
- Zapata, Y. O. (2013). *Estudio de la Motivacion y su influencia en el Desempeño Laboral de los empleados administrativos del area comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Tesis, Universidad de Guayaquil,

Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil. Recuperado el 23 de marzo de 2018

Zurita, M., Ramirez, T., Quesada, J. R., y Manzano, J. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una*. Granada: UNiversidad de Granada.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario satisfacción laboral

Estimado colaborador de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral que usted percibe en su institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Edad:.....Sexo:.....

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
I	ITEMS				1	2	3	4	5
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA									
11	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.								
22	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.								
33	Me siento útil con la labor que realizo								
44	Me complace los resultados de mi trabajo								
55	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.								
56	Me gusta el trabajo que realizo								
77	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.								
88	Me gusta la actividad que realizo								
CONDICIONES DE TRABAJO					1	2	3	4	5
99	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores								
110	El ambiente donde trabajo es confortable.								
111	Me disgusta mi horario								
112	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.								
113	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.								

114	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo								
115	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias								
116	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.								
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL		1	2	3	4	5			
117	Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución								
118	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo								
119	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia								
220	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido								
221	El horario de trabajo me resulta incómodo								
222	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra								
BENEFICIOS ECONÓMICOS		1	2	3	4	5			
223	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo								
224	Me siento mal con lo que gano								
225	El sueldo que tengo es bastante aceptable								
226	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando								
227	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas								

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Cuestionario Compromiso organizacional

Estimado colaborador de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información del Compromiso Organizacional que ustedes perciben en su institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
I	ITEMS				1	2	3	4	5
DIMENSION AFECTIVA									
11	Me quedo en la institución porque siento que le he dado mucho de mí								
22	No me voy de la institución porque siento que no sería correcto renunciar.								
23	Si en este momento decidiera renunciar a mi institución, muchas cosas de mi vida serían interrumpidas								
24	Pertener a mi institución en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo								
25	Si renunciara a mi institución, pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas en otra empresa.								
26	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución								
DIMENSION COMPROMISO NORMATIVO					1	2	3	4	5
77	Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento								
88	Esta institución merece mi lealtad.								
99	Realmente siento los problemas de mi institución como propios								
110	Siento obligación de permanecer en la institución								
DIMENSIÓN COMPROMISO DE CONTINUIDAD					1	2	3	4	5
111	Me siento obligado a permanecer en la institución por no decepcionar a mis compañeros ni jefes								

112	Esta institución significa mucho para mí en lo personal								
113	Le debo muchísimo a esta institución.								
114	Me siento como parte de la familia en mi institución								
115	Siento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución								
116	Quiero quedarme en la institución, aunque sepa que puedo encontrar otro trabajo								
117	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.								
118	Siento cariño (afecto) por la institución								

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Validez de contenido por expertos

Validez de Contenido de la Variable Satisfacción Laboral

Según la validez efectuada por tres expertos, los resultados de la validez del instrumento para la variable satisfacción laboral:

Tabla 27

Validación instrumento satisfacción laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	4	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	4	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	5	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	4	4

Tabla 28

Escala de calificación

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,530	A	Adecuación total
2,531	5,061	B	Adecuación en gran medida
5,062	7,591	C	Adecuación promedio
7,592	10,122	D	Adecuación escasa
10,123	12,653	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,670 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación Total. Por tanto, el instrumento Satisfacción Laboral supera la prueba de validez.

- Validez de contenido de la variable Compromiso organizacional

Según la validez efectuada por tres expertos, la validez de contenido del instrumento de la variable compromiso organizacional:

Tabla 29

Validación de expertos instrumento compromiso organizacional

INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	4	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	5	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	4	4

Tabla 30

Escala de calificación

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474	A	Adecuación total
2,475	4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424	C	Adecuación promedio
7,425	9,898	D	Adecuación escasa
9,899	12,373	E	Inadecuación

Fuente: elaboración propia

Interpretación

La Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,730 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento compromiso organizacional supera la prueba de validez.



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
 TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA,
 AÑO 2020”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: CALDERON URRIOLA NICOLAS FIDEL.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
- 1.3. Grado Académico del evaluador: DOCTOR EN ADMINISTRACION.
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción Laboral

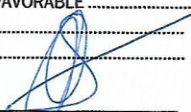
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa:95.....
2. Opinión: FAVORABLEX.....DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
3. Observaciones:

Lugar y Fecha: TACNA , 27 de ABRIL 2020.....
 Teléfono : 952000412


 Firma del Experto
 D.N.I...00440157.....



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

**ESCUELA DE POST GRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA,
AÑO 2020”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Gómez Rumiche José María
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna
- 1.3. **Grado Académico del evaluador:** Magister en Gestión Empresarial
- 1.4. **Nombre del instrumento evaluado:** Satisfacción Laboral

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa:
2. Opinión: FAVORABLE ✓ DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
3. Observaciones:

Lugar y Fecha: 27 de abril de 2020
Teléfono : 952518558


Mgr. José María Gómez Rumiche
D.N.I 02836058



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

**ESCUELA DE POST GRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA,
AÑO 2020"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Calle Charra Genovera Eva
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNTBG Docente
 1.3. Grado Académico del evaluador: Magister
 1.4. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción Laboral

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					✓
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa: ✓
 2. Opinión: FAVORABLE ✓ DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
 3. Observaciones:

Lugar y Fecha: Tacna de marzo 2020
 Teléfono:

[Firma]
 Firma del Experto
 D.N.I. 00444190



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA,
AÑO 2020”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: CALDERON URRIOLA NICOLAS FIDEL.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.
- 1.3. Grado Académico del evaluador: DOCTOR EN ADMINISTRACION.
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado: Compromiso Organizacional

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

4. Valoración total cuantitativa:96.....
5. Opinión: FAVORABLEX..... DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
6. Observaciones:

Lugar y Fecha: TACNA , 27 de ABRIL 2020.....
Teléfono : 952000412 .

Firma del Experto
D.N.I.....00440157.....



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA DE POST GRADO

GESTIÓN EMPRESARIAL

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2020”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Gómez Rumiche José María
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna
- 1.3. **Grado Académico del evaluador:** Magister en Gestión Empresarial
- 1.4. **Nombre del instrumento evaluado:** Compromiso Organizacional

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

1. Valoración total cuantitativa:
2. Opinión: FAVORABLE ✓ DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
3. Observaciones:

Lugar y Fecha: 27 de abril de 2020
Teléfono : 952518558

Mgr. José María Gómez Rumiche
D.N.I 02836058

Anexo 4. Cuestionario Prevención de los riesgos laborales en las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, año 2017.

Señores trabajadores de las empresas constructoras:

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información sobre prevención de los riesgos laborales en las empresas constructoras de la ciudad de Tacna, año 2017. Por consiguiente, agradeceré a usted responda con sinceridad, seriedad y en forma personal las preguntas del cuestionario.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que la ha realizado. Por tanto, cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

	PREVENCIÓN DE RIESGO QUÍMICO	1	2	3	4	5
	Prevención de riesgos químicos que afecten la vía respiratoria					
1	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente prevención de los riesgos químicos que afecten la vía respiratoria que afectan la vía respiratoria.					
2	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de los riesgos químicos que afectan la vía respiratoria.					
	Prevención de riesgos químicos que afecten la vía dérmica					
3	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente la prevención de los riesgos químicos que afectan la vía dérmica.					
4	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de los riesgos químicos que afectan la vía dérmica.					
	Prevención de riesgos químicos que afecten la vía digestiva					
5	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente la prevención de riesgos químicos que afectan la vía digestiva.					
6	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de riesgos químicos que afectan la vía digestiva.					
	PREVENCIÓN DE RIESGO FÍSICO					
	Prevención de riesgo físico ocasionados por el ruido					

7	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente la prevención de riesgo físico ocasionados por el ruido.					
8	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de riesgo físico ocasionados por el ruido.					
	Prevención de riesgos físicos ocasionados por la temperatura					
9	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente la prevención de riesgos físicos ocasionados por la temperatura.					
10	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de riesgos físicos ocasionados por la temperatura.					
	Prevención de riesgos físicos ocasionados por las vibraciones					
11	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente la prevención de riesgos físicos ocasionados por las vibraciones.					
12	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de riesgos físicos ocasionados por las vibraciones.					
	Prevención de riesgos físicos ocasionados por las radiaciones					
13	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficiente la prevención de riesgos físicos ocasionados por las radiaciones.					
14	Las empresas constructoras desarrollan de forma eficaz la prevención de riesgos físicos ocasionados por las radiaciones.					
	PREVENCIÓN DE RIESGO BIOLÓGICO					
	Prevención de riesgos biológicos ocasionados por bacterias					
15	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficiente la prevención de riesgos biológicos ocasionados por bacterias.					
16	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficaz la prevención de riesgos biológicos ocasionados por bacterias.					
	Prevención de riesgos biológicos ocasionados por hongos					
17	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficiente la prevención de riesgos biológicos ocasionados por hongos.					

18	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficaz la prevención de riesgos biológicos ocasionados por hongos.					
	PREVENCIÓN DE RIESGO ERGONÓMICO					
	Prevención de riesgos ergonómicos relacionados con el lugar de trabajo					
19	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficiente la prevención de riesgos ergonómicos relacionados con el lugar de trabajo.					
20	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficaz la prevención de riesgos ergonómicos relacionados con el lugar de trabajo.					
	Prevención de riesgos ergonómicos relacionados con los equipos de trabajo					
21	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficiente la prevención de riesgos ergonómicos relacionados con los equipos de trabajo					
22	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficaz la prevención de riesgos ergonómicos relacionados con los equipos de trabajo.					
	Prevención de riesgos ergonómicos relacionados con la organización					
23	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficiente la prevención de riesgos ergonómicos relacionados con la organización.					
24	Las empresas constructoras desarrollan de manera eficaz la prevención de riesgos ergonómicos relacionados con la organización.					