



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores
del Área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-Región
Lambayeque.

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Administración con mención
en Gerencia Empresarial.

AUTOR

Baca Goicochea, Rosa Cecilia

ASESOR

Rios Villacorta, Mauro Adriel (0000000261970559)

Lambayeque, 14 de octubre del 2019

“Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Área
de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-Región Lambayeque”

Lic. Rosa Cecilia Baca Goicochea

Autor

Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta

Asesor

Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para
optar el Grado de: MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA
EMPRESARIAL.

APROBADO POR:

M. Sc. Luis Fernando Campos Contreras
Jurado presidente

M. Sc. Guido Alarcón Villanueva
Jurado secretario

M. Sc. Angelita Requena Fuentes
Jurado vocal

Octubre, del 2019

DEDICATORIA

A mis Padres por darme su amor, cariño y apoyo en cada paso que doy, por orientarme en el transcurso de mi vida y por ser el mejor ejemplo de comprensión, esfuerzo y unión que pueda seguir.

AGRADECIMIENTO

Doy a gracias al que permite que todo sea posible, doy gracias a Dios, por darme unos padres y hermanos grandiosos, le agradezco por la vida, por su silencio, por sus respuestas, por sus cuidados, por su bondad e incluso para corregirme, por su perdón antes mis ofensas, por su tolerancia y sobre todo por su inmenso amor.

Contenido

Índice de Tablas	10
Índice de anexos.....	12
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION	3
CAPITULO I: ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	6
1. Contextualización de Mibanco.....	6
2. Área geográfica y actividad económica	9
3. Características y manifestaciones del problema de investigación	9
CAPITULO II: MARCO TEORICO	10
1. Antecedentes del problema	10
(Vila, 2005), en la tesis “Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero”, afirma:.....	10
(Diaz, Quijada, 2005).....	11
(Gomez, Recio, Avalos y Gonzales, 2013), en el artículo “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P; señalan:	11

(Marquina Vergara, 2013), en la tesis “Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional En Empleados De Una Universidad Privada De Lima, 2011”, señala: 12

(Cabanillas Chilón, 2018), en la tesis “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo”, señala: 13

2. Base Teórica..... 14

2.1. Satisfacción laboral..... 14

Satisfacción con la supervisión: 15

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: 16

Satisfacción con las prestaciones recibidas: 16

Cumplimiento de necesidades 16

Discrepancia 16

Consecución de valores 16

Equidad..... 17

Componentes genéticos/rasgos:..... 17

Ausentismo: 17

Movimiento de Personal:..... 17

Conducta cívica organizativa: 17

Compromiso Organizativo: 18

Rendimiento Laboral: 18

Votación a favor de los sindicatos:	18
Implicaciones más generales:	18
A. Teoría de la aproximación bifactorial:.....	19
B. Teoría del ajuste en el trabajo:.....	19
C. Teoría de los Eventos Situacionales:	20
2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	21
A. Compromiso Afectivo	24
B. Compromiso de Continuidad.....	25
C. Compromiso Normativo	27
CAPITULO III. METODOLOGÍA DESARROLLADA	28
1. Enfoque Metodológico	28
1.1. Contexto de la investigación.....	28
1.2. Descripción de la recolección de datos y su tratamiento	29
1.3. Calculo de la confiabilidad (fiabilidad)	29
1.4. Población, muestra.....	29
1.5. Unidades de investigación estadística	30
Región:.....	30
Agencia: definida como la sucursal de la institución bancaria Mibanco.	30

Jefe, Ejecutivo, Auxiliar: Son los funcionarios de Mibanco pertenecientes al área de Banca y Servicios.	30
1.6. Técnica.....	30
1.7.2. Método de recolección.....	33
1.7.3. Análisis de los datos	33
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	35
1. Resultados	35
1.1. Análisis de datos.....	35
Sexo	35
Edad	35
Antigüedad en la empresa.....	35
Nivel Educativo	36
Nivel de Cargo.....	36
Satisfacción Laboral	36
C. Compromiso Organizacional.....	36
Satisfacción Laboral	36
Compromiso Organizacional.....	36
1.2. Variables Demográficas	36
1.2.1. Sexo.....	36

1.2.2. Edad.....	37
1.2.3. Antigüedad	37
1.2.4. Educativo.....	38
1.2.5. Cargo	38
1.3. Variables de estudio	39
1.3.1. Satisfacción Laboral.....	39
1.3.2. Compromiso Organizacional.....	40
1.4. Variables de estudio en función de las variables demográficas	41
1.4.1. Satisfacción laboral	41
Satisfacción laboral según el sexo del trabajador.....	41
Satisfacción laboral según la edad del trabajador.....	42
Satisfacción laboral según la antigüedad del trabajador.....	42
Satisfacción laboral según Nivel Educativo del trabajador	43
Satisfacción laboral según Nivel de cargo.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Compromiso Organizacional.....	44
Compromiso Organizacional según el sexo del trabajador	44
Compromiso Organizacional según la edad del trabajador	44
Compromiso Organizacional según la antigüedad del trabajador	45
Compromiso Organizacional según Nivel Educativo del trabajador	46

Compromiso Organizacional según Nivel de cargo.....	46
1.5. Correlación de las variables que se estudian: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.....	47
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
1. Conclusiones	53;Error! Marcador no definido.
2. Recomendaciones.....	55
Referencias.....	57
ANEXO.....	58

Índice de Tablas

Tabla 1: Escala de respuesta para el instrumento Satisfacción Laboral.....	31
Tabla 2 Escala de respuesta para el instrumento de compromiso organizacional	32
Tabla 3 Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en la muestra.....	32
Tabla 4: Operacionalización de Variables	33
Tabla 5 Operacionalización de Variables	34
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la muestra según el sexo.	36
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la muestra según la edad.	37
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la muestra según la antigüedad	37
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel educativo.	38
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel de cargo	38
Tabla 11 Codificación para variable Satisfacción Laboral	39

Tabla 12 Resultados de las dimensiones que conforman la variable Satisfacción Laboral.	
.....	39
Tabla 13 Codificación para variable Compromiso Organizacional.....	40
Tabla 14 Resultados de las dimensiones que conforman la variable Compromiso Organizacional	40
Tabla 15 Satisfacción laboral según el sexo del trabajador	41
Tabla 16 Satisfacción laboral según el sexo del trabajador	42
Tabla 17 Satisfacción laboral según los años de antigüedad del trabajador	42
Tabla 18 Satisfacción laboral según el nivel educGOMEivo	43
Tabla 19 Satisfacción laboral según el nivel de cargo del trabajador	43
Tabla 20 Compromiso Organizacional según el sexo del trabajador.....	44
Tabla 21 Compromiso Organizacional según la edad del trabajador	44
Tabla 22 Compromiso Organizacional según la antigüedad del trabajador.	45
Tabla 23 Compromiso Organizacional según el nivel educativo.....	46
Tabla 24 Compromiso Organizacional según el nivel de cargo	46
Tabla 25 Correlación y significación de la satisfacción laboral con la variable del compromiso Organizacional	48
Tabla 26: Correlación y significación de la satisfacción con el ambiente físico con el compromiso Organizacional y sus dimensiones	48
Tabla 27: Correlación y significación de la satisfacción con la Supervisión con el compromiso Organizacional y sus dimensiones	49

Tabla 28: Correlación y significación de la satisfacción con la Prestaciones recibidas con el compromiso Organizacional y sus dimensiones	49
---	----

Índice de anexos

Anexo 1 Cuestionario 01: Satisfacción Laboral	54
Anexo 2 Cuestionario 02: Compromiso Organizacional	55

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los colaboradores de una entidad bancaria de la Región de Lambayeque. La población se compone por 52 empleados, la cual en su totalidad representa a la muestra. Para esto se trabajó con una escala tipo Likert que se conforma por dos instrumentos propuestos. Para medir la variable de Satisfacción se cuantificará con el instrumento de Meliá y Peiró (1989) Satisfacción Laboral S10/12 (alpha de Cronbach de 0.91), el cual mide la variable en tres factores que son: Satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas; por otra parte la variable de compromiso Organizacional se tomó el instrumento propuesto por Meyer y Allen (1997) (alpha de Cronbach de 0.82), que subdivide la variable en tres dimensiones respectivamente que son compromiso normativo, afectivo y de continuidad. Se comprobó la hipótesis a través de coeficiente de correlación de Pearson y un nivel de significancia de 0.05. Los resultados arrojaron positivo ($r=0.68$) y significantes.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, empleados, Entidad Bancaria.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment of the employees of a banking entity in the Lambayeque Region. The population is made up of 52 employees, which in its entirety represents the sample. For this, we worked with a Likert-type scale that consists of two proposed instruments. To measure the Satisfaction variable, it will be quantified with the Meliá and Peiró instrument (1989) Labor Satisfaction S10 / 12 (Cronbach's alpha of 0.91), which measures the variable in three factors that are: Satisfaction with supervision, satisfaction with the physical work environment and satisfaction with the benefits received; On the other hand, the Organizational commitment variable was taken by the instrument proposed by Meyer and Allen (1997) (Cronbach alpha of 0.82), which subdivides the variable into three dimensions respectively that are normative, affective and continuity commitment. As statisticians, a Pearson Correlation and Significance level was performed. The hypothesis was tested through Pearson's correlation coefficient and a significance level of 0.05. The results showed positive ($r=0.68$) and significant.

Keywords: Labor Satisfaction, Organizational Commitment, employees, Banking Entity.

INTRODUCCION

El crecimiento del sistema financiero peruano se sostiene en una serie de políticas que promueven una mayor eficiencia en la gestión operativa de las entidades bancarias, así mismo en el desarrollo de nuevos canales de atención al cliente, modernización y perfeccionamiento de los procesos orientados a generar mejores prácticas financieras, en una serie de políticas que busquen un óptimo gobierno corporativo y promoción para la mejora de la calidad de atención a los usuarios de los servicios financieros (Gómez et al., 2011)

Asimismo, la rápida transformación en el sector de la banca comercial peruana en la última década, ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; generándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados de las entidades bancarias en nuestro país (Class & Asociados S.A., 2013).

Mi Banco no se encuentra exento de los cambios y exigencias del entorno. Un entorno que ya no sólo busca mejores tasas, rapidez, los mejores productos y/o personal altamente calificado, actualmente tenemos un cliente más exigente, un cliente que busca atención de calidad y sentirse más que satisfecho por el servicio y/o producto que adquirió. Mi Banco es consciente de estas exigencias y así mismo ha identificado que para lograr una alta satisfacción en el cliente externo es necesario primero lograr la satisfacción en el cliente interno.

Durante el año 2017, Mibanco ha inaugurado 53 agencias en Lima y provincias. Así, a diciembre del 2018, Mibanco cuenta con un total de 331 agencias en Lima y provincias. En Lambayeque se ubican 15 agencias. (Becerra, Ramirez y Rejas, 2016). Cada agencia está

compuesta por tres áreas: Negocios, Banca Servicios (Soporte Operaciones) y Recuperaciones-cobranza.

Antes de la fusión Mibanco y Edyficar, el área de Banca y Servicios o llamada también soporte Operativo tenía como función complementar el trabajo de los colaboradores de negocios en la atención administrativa y financieras: absolución de consultas y/o reclamos, pagos de cuotas, control y custodio de valorados. En el 2015 ya realizada la fusión el área de Banco y Servicios no fue exenta de los cambios que se dieron en la Organización, se continuó desarrollando las funciones señaladas, pero a la vez se añadieron actividades comerciales, que no todos los colaboradores conocían. Se implementó un portafolio de productos pasivos para promoción y venta: Cuentas de Ahorro; Cheques, Giros, Operaciones Tipo de cambio, Soat, derivación canales alternativos, etc.; el cumplimiento de cada uno es controlado y evaluado mediante indicadores en cada agencia.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, es que se considera necesario conocer el nivel de satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores del área que experimentó mayores cambios.

En este sentido, el problema de la investigación es: ¿Cuál es la relación existente entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-Región de Lambayeque?

Para ello el presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional, ya que estas dos variables le permiten a la organización identificar, categorizar y analizar mediante la aplicación de

cuestionarios a los empleados, una visión rápida y eficaz de las percepciones de los mismos con respecto a la empresa. Así mismo se ha establecido como objetivos específicos:

1° Determinar el grado de compromiso organizacional presentado por los colaboradores de Mi Banco.

2° Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Mi Banco.

La hipótesis planteada en la presente investigación es que *Si existe relación positiva entre las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-Región Lambayeque Mi Banco.*

Esta investigación comprende cinco capítulos; el primer capítulo contiene el análisis del objeto de estudio, contextualización de Mibanco y definición del área Banca Servicios, asimismo las características y manifestaciones del problema de investigación. En el segundo capítulo Marco teórico, se describe los antecedentes y base teórica de las variables estudiadas. El tercer capítulo abarca la metodología desarrollada, enfoque metodológico, y el tratamiento de la muestra. Y finalmente en el cuarto capítulo se da a conocer los resultados, las características y análisis de las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas.

CAPITULO I: ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1. Contextualización de Mibanco

Mibanco es una entidad financiera bancaria que se desempeña dentro del sector micro financiero nacional. En este sector, se encuentran empresas que buscan aportar al desarrollo social ofreciendo servicios financieros a la población que no es parte del mercado objetivo de la banca múltiple. En ese sentido, Mibanco está especializado en atender a personas naturales con bajos y medianos recursos, así como a pequeñas y microempresas que operan en diversos sectores socioeconómicos, logrando concentrar el 46% de la cartera destinada a la pequeña empresa (31%) y microempresa (15%) al cierre del año 2018. (Becerra, Ramirez y Rejas, 2016, pág. 4)

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos. (Mibanco, Historia de la Union, 2018)

Mibanco – Banco de la microempresa S.A y la inclusión financiera, afirman que la confianza que miles de peruanos depositan en nosotros implica una gran responsabilidad que no se limita al impacto económico de nuestras actividades, sino que se sustenta en nuestro compromiso social con el desarrollo y progreso del país. Se funda en nuestra historia, en nuestros orígenes como empresa, los cuales sustentan nuestra razón de ser: promover la inclusión financiera en el Perú. Por ello, Mibanco despliega un conjunto de iniciativas que buscan consolidar nuestra apuesta por el progreso de los emprendedores y emprendedoras peruanas.

Programas de educación empresarial y financiera Como complemento a sus servicios financieros, Mibanco despliega diversos programas y servicios no financieros orientados al desarrollo y sostenibilidad de los emprendedores peruanos. Entre ellos tenemos el programa Miconsultor, que promueve el intercambio entre empresarios de la microempresa y

estudiantes universitarios de los últimos ciclos. A través de él, los estudiantes aplican y transmiten sus conocimientos en la práctica, a partir de la experiencia y el contacto directo que establecen con los empresarios MYPE. Los empresarios se benefician con la asesoría recibida y fortalecen sus negocios.

Asimismo, en alianza con la Fundación Romero, aprovechamos su plataforma educativa Campus Virtual Romero para ampliar el alcance de la educación empresarial dirigida a nuestros clientes. A través de los cursos virtuales buscamos potenciar las capacidades empresariales de nuestros clientes y sus familias, ofreciéndoles nuevas herramientas y conocimientos para la gestión de sus negocios y para impulsar, de manera efectiva, su espiral de progreso.

Otra iniciativa son los talleres de educación financiera realizados en alianza con la Fundación Alemana, con el objetivo de promover la planificación y buen uso del dinero, identificar oportunidades de ahorro, entre otros temas de cultura financiera

Gestión del desempeño social. Mibanco promueve una cultura de negocios sostenible y responsable, evidenciando la puesta en práctica de su misión en el día a día de la organización. Para evidenciar este balance, desarrollamos reportes que nos permiten medir el desempeño financiero y social de nuestras actividades.

Relación con organismos y redes Mibanco mantiene relación con diversas organizaciones y redes nacionales e internacionales y participa en diversos espacios de diálogo e intercambio de experiencias. (Mibanco, Inclusion financiera, 2018)

2. Área geográfica y actividad económica

Mibanco mantiene operaciones en las 25 regiones del Perú y en la provincia constitucional del Callao. La cartera por zona geográfica se concentra principalmente en el departamento de Lima (51,5%) y en menor proporción en los departamentos de Arequipa (5,8%), La Libertad (5%) y Junín (4,9%). En cuanto a la concentración por sector económico, se observa que el banco principalmente financia al sector comercio (55,3%), seguido del sector industria manufacturera (14,3%), actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (10,2%) y transporte, almacenamiento y comunicaciones (9,3%). (Alvarado Rosales, 2019, pág. 10)

3. Características y manifestaciones del problema de investigación

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco. Como parte de todo proceso de fusión la organización desarrollo nuevas estrategias y cambios a fin de dar la mejor versión de Mi Banco.

Nuestra materia de estudio en la presente investigación es el área de Banca y Servicios por ser una de las áreas que mayores cambios significativos experimentó: siendo uno de ellos el diseño de productos y/o servicios que no todos los colaboradores habían tratado y la medición en el cumplimiento de cada uno de ellos.

Al determinar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-Región de Lambayeque; se conocerá las fuentes de insatisfacción de sus colaboradores y por lo

tanto contará con la información suficiente para saber qué hacer al respecto, lo cual será un beneficio tanto para la organización como para los propios empleados que ahí laboran.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

1. Antecedentes del problema

(Vila, 2005), en la tesis “Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero”, afirma:

Con el objetivo de identificar cual es la relación entre el compromiso organización y la satisfacción laboral en los empleados de una empresa del sector financiero venezolano. La población estuvo compuesta por 5500 empleados de cargos gerenciales y no gerenciales. La muestra se calculó con un nivel de confianza de 90 y un error de 6.86%, aceptados en las ciencias sociales. Para medir la variable Compromiso Organizacional se tomó la teoría de Allen y Meyer (1997) con el instrumento propuesto en su obra *Comnritment in the workplace*, que subdivide a la variable en tres dimensiones respectivamente que son compromiso normativo, afectivo y de continuidad; por otra parte la variable Satisfacción Laboral se cuantificó con el instrumento propuesto por Meliá y Peiro (1989), midiendo la variable en tres factores que son: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas. Ambos instrumentos se respondieron con una escala de respuesta tipo

Liker. Llegando a la conclusión que los empleados del sector financiero demostraron estar comprometidos con la organización de manera afectiva, pero por otra parte demostraron muy poca satisfacción con las prestaciones recibidas. (pág. 5)

(Díaz, Quijada, 2005), en la tesis “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional”, afirma:

El objetivo de esta investigación es conocer la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros, la muestra que tuvieron fue de 92 sujetos de dicha empresa. Para esto se trabajó con una escala tipo Likert que se conforma por dos instrumentos propuestos, uno por Avilés, García y González (2002) en el caso de Satisfacción, con un alpha de Cronbach de 0.91; y el otro por Meyer y Allen (1991) para el Compromiso con un alpha de Cronbach de 0.81 para Compromiso Afectivo, 0.48 para Compromiso de Continuación y 0.82 para el Compromiso Normativo. Los instrumentos se aplicaron a una muestra aleatoria simple de 72 empleados con 92.5% de confianza y 5% de nivel de error. Como estadísticos se realizó una correlación lineal de Pearson y una regresión lineal múltiple. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional. (pág. 4)

(Gómez, Recio, Avalos y Gonzales, 2013), en el artículo “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P; señalan:

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 (sexo, estado civil, edad, escolaridad, puesto actual, antigüedad en la empresa y antigüedad en el mismo puesto) de los trabajadores de las organizaciones de esta ciudad, S.L.P. 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 existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional. (pág. 59)

(Marquina Vergara, 2013), en la tesis “Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional En Empleados De Una Universidad Privada De Lima, 2011”, señala:

La Satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, a un total de 121 individuos de 300 en condición de empleados, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales, 2000). Los resultados revelan que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la

población estudiada. El presente estudio muestra la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional. (pág. 7)

(**Cabanillas Chilón, 2018**), en la tesis “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo”, señala:

El objetivo de la investigación consistió en un estudio correlacional cuyo principal objetivo fue explicar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores de dicha entidad, de ambos sexos mayores de 18 años. Además, se aplicó los cuestionarios: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá y Peiró, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991) para medir las variables de estudio. A partir de los datos obtenidos, determinó que existe correlación la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con una relación directa de magnitud de efecto moderada ($r = .43$, IC 95% = $.26 - .58$). Llegando a determinar la relación que se establece entre la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional y sus componentes. (pág. 10)

(**Sifuentes, Ortega y González , 2012**), quienes investigaron acerca del compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango, el objetivo principal fue el analizar la relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango; “Organizaciones, Cultura y Conducta en organizaciones mexicanas” Organizations, Culture and Behaviour (OCaB) Project, el cual estructura dentro de la variable compromiso organizacional, el compromiso afectivo, normativo

y calculativo; y dentro de la variable satisfacción y bienestar, se encuentra: inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana y comportamiento general. El resultado obtenido es la evidencia que apunta a correlaciones positivas en inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana con el compromiso organizacional; mientras que en comportamiento general apunta a una correlación negativa con el compromiso calculativo y afectivo.

(Zurita et al, 2014), quien optó por analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada, esperando, como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos, 80 trabajadores del Juzgado de Granada. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Mayer (1997) y el cuestionario de satisfacción S20/23 (Meliá y Pieró, 1989). 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.

2. Base Teórica

2.1. Satisfacción laboral

2.1.1. Definición

La Satisfacción Laboral, es un aspecto cada vez más tomado en cuenta en las organizaciones, ya que, al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa puede corregir ciertas situaciones dañinas, contribuir a satisfacción en el trabajo y aplicar conocimientos a todos los procesos de selección y orientación de su personal.

Robbins, 1996 como se citó en (Vila, 2005), indica

Que una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en una mayor productividad debida a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados. Los empleados satisfechos tienen tasas más bajas de rotación y ausentismo. La satisfacción, guarda una fuerte y consistente relación con la decisión del empleado de dejar la organización. (pág. 23)

Diversos autores han realizados estudios en relación al tema y han definido la variable de las siguientes maneras:

La satisfacción Laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cuál los empleados consideran su trabajo. (Davis y Newstrom, 1999, p.276), citado en (Vila, 2005, pág. 23)

La Satisfacción Laboral es el resultado de la actualidad general que adopta la persona ante su trabajo y se refiere a factores específicos que pueden radicar en el contenido, en el contacto o en ambos a la vez (Robbins, 1996; citado por: Cayama y Pazmiño, 1998), como se han citado en (Vila, 2005, pág. 23)

2.1.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Meliá y Peiró (1989), como se citó en (Vila, 2005), se afirma:

Que la satisfacción laboral está asociada a tres factores que son:

✓ Satisfacción con la supervisión:

La satisfacción de un individuo es afectada por las relaciones personales con sus supervisores, la forma en la que estos juzgan su tarea, proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida por la organización.

✓ *Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:*

La satisfacción de un individuo también se ve influenciada por el entorno físico, espacio de lugar de trabajo, limpieza y temperatura del lugar donde desempeña su función.

✓ *Satisfacción con las prestaciones recibidas:*

Se refiere a la satisfacción del individuo respecto al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. (pág. 24)

2.1.3. Causas de la Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral no es un concepto unitario, ya que un individuo puede estar satisfecho con unos aspectos de su trabajo y con otros no, en función de esto Kreitner y Kinicki (1997) como se ha citado en (Vila, 2005), nos plantea las siguientes causas:

Cumplimiento de necesidades

La satisfacción está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permiten al individuo satisfacer sus necesidades personales.

Discrepancia

Se refiere al resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un empleo y lo que realmente recibe.

Consecución de valores

Es importante para el individuo tener la percepción que su trabajo es importante para la consecución de objetivos valiosos.

Equidad

La satisfacción es una función de que tan justo percibe un individuo que es tratado en comparación con otros.

Componentes genéticos/rasgos:

Las diferencias estables individuales son tan importantes para explicar la satisfacción laboral, como lo son las características del medio que los rodea. (Vila, 2005, pág. 24;25)

2.1.4. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

La satisfacción tiene implicaciones importantes en el trabajo, según Kreitner y Kinicki (1997), como se ha citado en (Vila, 2005), señala:

Ausentismo:

Se refiere a la ausencia de un empleado a su puesto de trabajo, inclusive la impuntualidad podría considerarse un ausentismo parcial de la jornada. El ausentismo es muy costoso y los directivos están en constante gestiones para reducirlo.

Movimiento de Personal:

El movimiento de personal es importante porque rompe la continuidad organizativa y es muy costoso. Un meta análisis que comprendía 13.722 personas mostró una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el movimiento de personal. (Kreitner y Kinicki, 1997, p.173).

Conducta cívica organizativa:

Son aquellas conductas que van más allá del deber ser del empleado, es aquella actitud que le da valor al desempeño, pueden ser aportes relacionados, a su función, departamento o

incluso en la organización. Los directivos pueden evaluar la frecuencia de dichas conductas incrementando así la satisfacción laboral, aumentando a su vez la productividad del empleado.

Compromiso Organizativo:

Grado en el que un individuo se identifica con la organización y sus objetivos. (pág. 25)

Rendimiento Laboral:

Una de las mayores controversias dentro de los centros de investigación organizativa son las relaciones entre la satisfacción y el rendimiento laboral. Un estudio de 298 escuelas y 13.808 profesores, encontró una relación importante y positiva entre el rendimiento organizacional y la satisfacción del empleado. (Durrego y Echevarría, 1999), como se ha citado en (pág. 25)

Votación a favor de los sindicatos:

Los resultados de varios estudios han arrojado que existe una relación negativa significativa entre la satisfacción laboral y la votación a favor de los sindicatos.

Implicaciones más generales:

La insatisfacción laboral está asociada con el aumento de enfermedades cardíacas, incremento del estrés y las depresiones. (pág. 26)

2.1.5. Teorías sobre la Satisfacción Laboral

Dentro del campo de la Psicología como de Recursos Humanos, se han desarrollado diversos enfoques para explicar la satisfacción en el trabajo, a continuación, se mencionan los principales:

A. Teoría de la aproximación bifactorial:

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg (1959), citado en (Vila, 2005), basándose en la creencia de que la relación entre un individuo y su trabajo es básica y que su actitud hacia el trabajo puede determinar el éxito o el fracaso. Los factores motivacionales tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento) porque pueden “satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico”. (pág. 26)

Por otro lado, los factores higiénicos del trabajo (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo) pueden producir satisfacción con el trabajo y cubren las necesidades del individuo, pero esta relación para Herzberg no es directa como en el caso de los factores intrínsecos, en donde el propio individuo tiene más control de los mismos. Sin embargo, la teoría propone que el deterioro de estos factores (motivacionales e higiénicos), causaría insatisfacción. (Hernández, 2002), citado en (Vila, 2005, pág. 27)

En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: éstos son los llamados factores motivadores. (Chiavenato, 2003, p.77), citado en (Vila, 2005, pág. 27)

B. Teoría del ajuste en el trabajo:

Esta teoría fue desarrollada por Davis, England y Lofquist (1969), citado en (Vila, 2005), señala que:

Está centrada en la interacción entre el individuo el ambiente laboral. El mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores: ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. (pág. 27)

También se señala que hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral (Hernández, 2002), citado en (Vila, 2005, pág. 27)

C. Teoría de los Eventos Situacionales:

Propuesta por Quarstein, MacAfee Glassman (1992), como se ha citado en (Vila, 2005), se indica:

Intenta responder a tres preguntas. Estas son ¿Por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja?.,¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral?, y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de os eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto,

tales como: la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión (esta información es comunicada antes de ocupar el puesto). Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. (Hernández, 2002).

Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales producto de la situación con la que se encuentra la persona en su organización. (pág. 27)

2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Actualmente se empieza a mencionar el concepto de engagement y el compromiso que ambas se consideran conceptos parecidos. Sin embargo, el primero va a aludir al estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se ve reflejado por el vigor, dedicación y absorción del ser humano. Asimismo, se caracteriza por los altos niveles de energía y resistencia mental de los colaboradores en cuando a su área laboral (Robbins, 2005), citado en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 25).

Harter, Schmidt y Hayes (2002), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018), señala: alegan que el compromiso parte de cuán involucrado se siente el trabajador frente a su trabajo y el entusiasmo que muestra frente a ello, lo cual genera el deseo de que éste quiere quedarse ahí, así como también es vista como una respuesta emocional después de que el trabajador ha realizado a una evaluación al entorno laboral y ha sido positiva. (pág. 25)

Así también, Finegold, Mohrman y Spreitzer (1999), como están citados en (Cabanillas Chilón, 2018), afirmaron: “que el compromiso organizacional es dicha fuerza que envuelve una fuerte identificación, las creencias y la aceptación de las metas y los valores de la organización”. (pág. 25)

Por otro lado, Bayona, Goñi y Madorrán (2000), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018),

“consideran a este como una herramienta potencial que ayuda a la identificación del nivel de lealtad y de la vinculación por parte del trabajador hacia la organización. Proponen que, para ello a mayor grado de identificación con su organización, mayor será la probabilidad de que permanezca en ella.” (pág. 25)

Sobre esto, no precisamente el referirse a un compromiso organizacional debe significar que existe un nivel de identificación con toda la organización, ya que se destina el termino de compromiso parcial (Ríos, Téllez y Ferrer, 2010), citado en (Cabanillas Chilón, 2018), señala:

“A aquel vínculo exclusivamente con parte de la empresa, es decir, con el área en el cual la persona trabaja, esto posiblemente, con el tiempo puede generar una dificultad para poder alinear de forma general los proyectos de toda la organización, ya que debido a que existe un vínculo parcial y no completo esto podría influencia en las conductas por parte del trabajador hacia las actividades que realiza”. (pág. 25;26)

El compromiso organizacional se refiere al grado en que un trabajador se siente identificado con su organización (Newstrom, 2011). Así también, se considera un conjunto de

vínculos que conservan a una persona a su organización (Chiavenato, 2009), ambas citadas en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 26)

El Compromiso Organizacional, es el grado en el que el trabajador se identifica con la organización y las metas u objetivos que esta tenga, y que quiere seguir siendo parte de la misma (Robbins, 2014), citado en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 26)

Por otro lado, otros autores hacen referencia al nivel en que el individuo se identifica con su trabajo participando de forma activa dentro de esta y considerando al desempeño como algo importante para la valoración personal (Amoros, 2000), citado en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 26).

El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un colaborador dentro de su empresa y la forma en la cual este se identifica con ella (Hellriegel, 2009), citado en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 26)

Meyer y Allen (1991), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018):

Ambos consideran que esta variable es un estado psicológico que se caracteriza por el interés del trabajador en continuar dentro de la organización reafirma dicha condición como aquel vínculo emocional por parte de este hacia la organización. A su vez consideran que esta variable está constituida por diferentes tipos de compromiso como el afectivo, de continuación y el normativo. (pág. 26)

Por otra parte, Betanzos y Paz (2007), citado en (Cabanillas Chilón, 2018),

“Agruparon en tres escalas el compromiso organizacional; en afectivo, de continuidad y de implicación; apoyándose en un enfoque psicológico, que se basa en las afirmaciones de Meyer y Allen, que refieren que es aquel sentimiento del trabajador por su organización y las estrategias para el logro de objetivos que la misma organización establezca”. (pág. 26)

Por ello, Mathieu y Zajac (1990), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018): mencionan que lo más importante es mantener un buen vínculo laboral con el trabajador y resalta los beneficios a los cuales ellos tienen disposición dentro de la organización. (pág. 26)

2.2.1. Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018),:” propusieron una teoría que consta de tres componentes del compromiso organizacional, los cuales se dividieron en: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. (pág. 28)

A. Compromiso Afectivo

Se refiere al grado en que el trabajador desea permanecer en la organización mostrando interés en la organización y realizando todo tipo de esfuerzo por quedarse y mantenerse dentro de ella. Así mismo, este tipo se encuentra asociado a tres factores: la alta aceptación, la creencia en los valores y metas de la organización, la complacencia y la espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de su organización y por último elemento se encuentra el deseo fuerte por permanecer como miembro de la organización (Aamodt, 2010), citado en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 17)

Por su parte Meyer y Allen (1991), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018):

Consideran que este tipo de compromiso se expresa con el apego emocional de buscar involucrarse con la empresa a la cual pertenece. Teniendo presente, la naturaleza de deseo la cual se relaciona significativamente con los vínculos afectivos del trabajador hacia la organización y en la búsqueda de satisfacer sus propias necesidades.

Asimismo, la definen como la actitud hacia la organización, se logra vincularse con la propia identidad del colaborador; teniendo en cuenta que si dentro del grado de comodidad en la que se en cuenta, este tipo de compromiso podría generarse debido a diversos acontecimientos que han ocurrido en un tiempo determinado, quizás, desde el inicio de sus funciones, y que estas podrían marcar el conjunto de sentimientos que el colaborador tiene hacia su trabajo, el nivel de vinculación que esto involucra y que trae como efecto la continuación en las labores de la persona en la organización para la cual presta sus servicios.

Con esto se afirma también que, en el contexto laboral, en donde se evidencie un buen clima de comunicación y en donde el intercambio de información se produce de forma adecuada genera una influencia positiva del compromiso organizacional y por ello el trabajador se sentirá satisfecho con sus funciones. (pág. 27)

B. Compromiso de Continuidad

También llamado Compromiso Continuo por Meyer y Allen (1997), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018):

Se define como el apego material que el colaborador establece hacia la organización y es considerado como el resultado de una serie de reforzadores o incentivos que la organización ha asignado al colaborador con la finalidad de generar un efecto emocional en él hacia la misma.

De igual manera Meyer y Allen (1991) afirmaron que el colaborador tiene la plena conciencia sobre las inversiones de tiempo y el empeño que pone en la realización de las funciones dentro del puesto de trabajo que este desempeña, así como las consecuencias que se le presentarían en el caso de que este abandonase su trabajo y las pocas oportunidades que él considera que existen dentro de su entorno para poder conseguir un nuevo trabajo. Asimismo, este componente se fundamenta en los costos que el propio colaborador tiene con la empresa y la valoración que recibe por parte de ésta hacia la inversión que esta ha hecho para con él.

Este componente refleja el cálculo que tiene el empleado con relación a las acciones que realiza para generar en él un mayor compromiso con su empresa. Asimismo, se produce en el trabajador una estabilidad temporal o momentánea, es decir, hasta el momento en donde éste no encuentre un trabajo con mejores beneficios o una propuesta más interesante de la que actualmente tiene. (pág. 27;28)

Dentro de este componente, cabe señalar que, las oportunidades de mejora o de crecimiento influyen en gran medida para su motivación. Acerca de esto Ríos et al. (2010), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018) mencionan que:

Si el colaborador identifica oportunidades similares en otra organización, existirá menor apego por su empresa actual, sin embargo, mientras menos sean las opciones en otras empresas, mayor será el apego a la misma.

Con esto podríamos evidenciar la realidad que vive nuestro contexto organizacional, ya que debido a la alta competitividad que existe en el ámbito laboral, hoy en día, aún quedan organizaciones que no se preocupan por desarrollar programas de retención que puedan hacer que sus colaboradores se sientan parte primordial de la organización y así con esto mejorar su grado de compromiso con la misma. (pág. 29)

Ríos et al. (2010), Como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018) afirman: Que cuando el compromiso continuo está fuertemente presente sobre el compromiso afectivo y normativo, se puede ver poco esfuerzo, dedicación, entrega en las actividades que realiza el colaborador y existirá la probabilidad de que el colaborador esté esperando encontrar mejores opciones de trabajo para abandonar la empresa en la que estuviese laborando. (pág. 29)

C. Compromiso Normativo

El compromiso normativo se considera como el grado en el que el trabajador se siente obligado dentro de la organización y por lo tanto desea permanecer y perdurar en ella (Aamodt, 2010), citado en (Cabanillas Chilón, 2018, pág. 30)

Es conocido también con el término de “Perspectiva de atribución” (Ríos et al., 2010), como se ha citado en (Cabanillas Chilón, 2018):

Lo describen como aquel sentimiento de obligación o deber rigurosamente moral de formar parte de la empresa y porque para él, es lo correcto hacer ello. Sin embargo, este componente se caracteriza por ser además de carácter emocional ya que se percibe un sentimiento de obligación por parte del colaborador. Es por esto que el colaborador siente que las pérdidas al salir de la empresa son mayores por lo cual opta por continuar en esta.

Esta definición está influenciada por los beneficios que se le brindan como prestaciones a los colaboradores, el apoyo que la empresa pueda brindarles en alguna situación difícil para ellos, permisos, capacitaciones o entrenamientos que los mismos podrían recibir, acarreado como efecto un sentir de pertenencia por parte del colaborador hacia la organización

Con todo esto, se puede decir que el colaborador que presente un alto compromiso normativo con su empresa es debido a que se podrían sentir en deuda con su organización por haber sido ellos los “únicos” en darles la oportunidad de trabajo. Por esto, se podría decir que el trabajador no solo espera cumplir con lo estipulado en su contrato de trabajo, sino que también se basa en sus principios, lo que es correcto y lo que corresponde hacer dentro de sus labores en la empresa. (pág. 30)

CAPITULO III. METODOLOGÍA DESARROLLADA

1. Enfoque Metodológico

1.1. Contexto de la investigación

El diseño de investigación fue de naturaleza no experimental - transeccional de tipo correlacional. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 154), citado en (Alvarado Rosales, 2019, pág. 36)

Los diseños transeccionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras

en función de la relación causan-efecto (causales). (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 157), citado en (Alvarado Rosales, 2019, pág. 36)

1.2. Descripción de la recolección de datos y su tratamiento

Para la recolección se utilizó un cuestionario para cada variable de tipo escala de Likert, el cuál fue suministrado a los jefes, Ejecutivos, Auxiliares y Representantes perteneciente al Área de Banca y Servicios de las agencias de Mi Banco-Región Lambayeque, octubre 2018.

1.3. Calculo de la confiabilidad (fiabilidad)

Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 207), citado en (Alvarado Rosales, 2019, pág. 36). En el presente estudio se toma el Alfa de Cronbach.

1.4. Población, muestra

Nuestra población comprende a todos los a los jefes, Ejecutivos, Auxiliares y Representantes del año 2018, pertenecientes al área de Banca y Servicios de las Agencias de Mi Banco-Región Lambayeque, conformada por un total de 52 trabajadores. Dado que la población es pequeña la muestra será igual a la población.

1.5. Unidades de investigación estadística

Región: Conjunto de Agencias (sucursal) de Mi Banco. La Región estudiada es Lambayeque, conformada por las agencias de Mochumí, Mórrope, Olmos, Lambayeque, Chiclayo, Chiclayo Cercado, La Victoria, Moshoqueque, Ferreñafe y Cayaltí.

Agencia: definida como la sucursal de la institución bancaria Mibanco.

Jefe, Ejecutivo, Auxiliar: Son los funcionarios de Mibanco pertenecientes al área de Banca y Servicios.

1.6. Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta para efecto del estudio de ambas variables.

1.7. Instrumentos de Recolección de Datos

1.7.1. Instrumento de recolección

El cuestionario utilizado para medición de la variable Satisfacción Laboral es el propuesto por (Melia y Peiro, 1989), en el cuestionario llamado S10/12 siendo este la versión más reducida de una serie de cuestionarios a medir la satisfacción laboral, consta de doce ítems que tienen una escala de respuesta que va desde Muy Insatisfecho hasta Muy Satisfecho; que están debidamente estandarizadas y mejoradas.

La versión S10/12 del cuestionario de Satisfacción Laboral tiene una consistencia interna apreciable (Alfa 0.88). La confiabilidad o consistencia interna del cuestionario y de sus factores, fue puesta a prueba por Meliá y Peiró (1989), calculando un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para el factor I (0.89), factor II (0.72), factor III (0.74) y para la escala completa del instrumento (0.88). (Vásquez, 2001), citado en (Vila, 2005, pág. 39).

En la investigación realizada por Vásquez (2001), citado en (Vila, 2005),:

Utilizando dicho instrumento obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.93 para la escala completa, 0.95 para el factor satisfacción con la supervisión, 0.83 para la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo y 0.86 relacionado a la satisfacción con las prestaciones recibidas. (pág. 39)

Tabla 1:
Escala de respuesta para el instrumento Satisfacción Laboral

Descripción	Valor
Muy insatisfecho	1
Algo Insatisfecho	2
Indiferente	3
Algo Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Para medir la variable Compromiso Organizacional, se eligió el instrumento el cuestionario planteado por Allen y Meyer (1997), citado en (Vila, 2005, pág. 36) que consta de 18 afirmaciones, que explican las tres dimensiones de la variable; debidamente estandarizados y

mejorado. El instrumento seleccionado tiene una escala de respuesta que va desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo.

En una investigación realizada por Cedeño y Pirela (2002), citado en (Vila, 2005), obtuvieron un nivel de confiabilidad (0.80). Igualmente, en un estudio realizado por Marín (2003), arroja que el instrumento tiene un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de (0.81). (pág. 36)

Los autores realizaron las estimaciones en cuanto a la consistencia interna de las 3 escalas usando el coeficiente alfa. Los números estimados obtenidos por las 3 escalas van desde tan bajo como 20 para la escala del compromiso normativo hasta más de 40 para la escala de compromiso afectivo. Las confiabilidades medias para la escala del compromiso afectivo, de continuidad y normativo son respectivamente: 0.85; 0.79 y 0.73. Con pocas excepciones, el estado de confiabilidad excedió 0.70. (Allen y Meyer, 1997, p.117, copiado por Alemán y González, 1997), como se ha citado en (Vila, 2005, pág. 37).

Tabla 2
Escala de respuesta para el instrumento de compromiso organizacional

Descripción	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Tabla 3
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en la muestra

Descripción	Medio	Medición (Alfa de Cronbach)
-------------	-------	-----------------------------

Satisfacción laboral	Con la supervisión	0.94
	Con el ambiente físico	0.88
	Con las prestaciones recibidas	0.74
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	0.83
	Compromiso continuo	0.87
	Compromiso Normativo	0.73

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

Se observa que el instrumento de Satisfacción Laboral parece ser que cuenta con alta confiabilidad porque su índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0.91; asimismo, el instrumento de compromiso Organizacional tiene un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach alta de 0.82.

1.7.2. Método de recolección

La toma de recolección de datos se hizo con el apoyo de Jefes de Banca de Cada Agencia y en las mismas oficinas.

1.7.3. Análisis de los datos

Recolectados los datos estos se ordenaron y clasificaron para su respectivo análisis. El procesamiento para el análisis de los datos se realizó en la hoja de cálculo del entorno Windows (Excel) y el Software estadístico SPSS v.25, generándose tablas resumen, gráficos. Además, de los promedios y porcentajes respectivos del análisis que nos permitieron contrastar la hipótesis formulada.

Tabla 4:
Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión o sub variables	ITEMS
----------	-----------------------	------------------------	---------------------------	-------

Satisfacción Laboral	Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables con el cual los empleados consideran su trabajo.	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Limpieza, higiene, salubridad y temperatura del lugar de trabajo	1,2,3,4
		Satisfacción con la Supervisión	Las relaciones personales con las supervisiones, la forma en que los supervisores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de su supervisión, el apoyo recibido de los supervisores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa.	5,6,7,8,9,10
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Grado en que la empresa cumple las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales.	11; 12

Tabla 5
Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión o sub variables	ITEMS
Compromiso Organizacional	Estado Psicológico que caracteriza la relación de los empleados con la organización, además tiene implicaciones en la decisión de continuar siendo miembro de la organización.	Compromiso de continuidad	Conocimiento de los costos asociados con dejar la organización	1,2,3,4,5.6
		Compromiso afectivo	Apego emocional, identificación e implicación con la organización.	7,8,9,10,11,12

Compromis o normativo	Sentido de obligación del empleado de permanecer en la empresa	13,14,15,1 6,17,18
--------------------------	--	-----------------------

CAPITULO IV. RESULTADOS

1. Resultados

1.1. Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos obtenidos en los instrumentos distribuidos en la organización financiera se utilizó el programa SPSS v25 Windows y serán presentados a continuación de la siguiente manera:

A. Frecuencias y porcentajes de respuestas para las variables demográficas:

1. Sexo
2. Edad
3. Antigüedad en la empresa

4. Nivel Educativo

5. Nivel de Cargo

B. Resultados de cada una de las variables y sus dimensiones

Satisfacción Laboral

C. Compromiso Organizacional

D. Resultados de cada una de las variables en función de las variables demográficas:

1. Satisfacción Laboral

2. Compromiso Organizacional

E. Correlación de las variables que se estudian: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

1.2. Variables Demográficas

1.2.1. Sexo

Tabla 6
Distribución de frecuencia de la muestra según el sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mujer	37	71.2	71.2
Hombre	15	28.8	100.00
Total	52	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (Abril – Junio; 2019)

Se puede apreciar que, en el análisis de la muestra de acuerdo al sexo, no hay una distribución de géneros uniformes en los trabajadores de la empresa en estudio. La población del área de Banca Servicios está conformada por más trabajadores del sexo femenino y solo un 29% representa al sexo masculino.

1.2.2. Edad

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la muestra según la edad.

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
23 a 26 años	14	26.9	26.9
27 a 30 años	14	26.9	53.80
31 a 34 años	17	32.7	86.5
35 a 38 años	07	13.50	100.00
Total	52	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (Abril – Junio; 2019)

Por los datos obtenidos en la distribución de la variable edad, se observa que la población estudiada es una población joven.

1.2.3. Antigüedad

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la muestra según la antigüedad

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
01 a 03 años	12	23.10	23.10
04 a 06 años	18	34.60	57.70
06 a 08 años	14	26.90	84.60
09 a 11 años	08	15.40	100.00
Total	52	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (Abril – Junio; 2019)

La población demuestra tener considerable tiempo de servicio en la empresa, Puede observarse que la mayoría de los trabajadores tiene una antigüedad entre 4 y 8 años en la organización.

1.2.4. Educativo

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel educativo.

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Técnico	08	15.40	15.40
Bachiller	05	9.60	25.00
Licenciatura	34	65.40	90.40
Post grado	05	9.60	100.00
Total	52	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (Abril – Junio; 2019)

La distribución de la muestra de acuerdo al nivel educativo de los trabajadores de la organización, indica que más de la mitad de los trabajadores son profesionales, siendo la mayoría licenciados. Se puede asegurar que estamos ante una población de alto grado de formación académica, se puede decir que cuentan con un criterio amplio para considerar sus condiciones laborales.

1.2.5. Cargo

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la muestra según el nivel de cargo

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Gerencial	10	19.20	19.20
No gerencial	42	80.80	100.00
Total	52	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (Abril – Junio; 2019)

Puede observarse que la mayoría de los trabajadores de la empresa son subordinados lo cual nos puede hacer pensar que la empresa en los últimos años ha tenido poca contratación de nuevos talentos.

1.3. Variables de estudio

1.3.1. Satisfacción Laboral

El análisis e interpretación de los datos de la variable Satisfacción Laboral se basará en una tabla de seis niveles; los cuales fueron tomados en cuenta por la escala de respuesta tipo Likert del instrumento de Meliá y Peiró (1989), dicha escala va desde muy insatisfecho con el valor uno (1) hasta muy satisfecho con el valor (5).

Tabla 11
Codificación para variable Satisfacción Laboral

Nivel de satisfacción	Valor
Muy insatisfecho	1
Algo Insatisfecho	2
Indiferente	3
Algo Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Tabla 12
Resultados de las dimensiones que conforman la variable Satisfacción Laboral.

Medio	Mínimo	Máximo	Desviación estándar	Media X	Aprox.	Valor cualitativo
Con el ambiente físico	5	1	.729	3.69	4	Algo Satisfecho
Con la supervisión	5	1	.415	3.85	4	Algo satisfecho
Con las prestaciones recibidas	5	1	.729	2.39	2	Algo Insatisfecho
Satisfacción laboral	1	5	0.39	3.65	4	Algo Satisfecho

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

Podemos observar que los trabajadores revelan una satisfacción moderada con la supervisión que ejercen sus superiores sobre ellos, sin embargo, los trabajadores no se sienten satisfechos con las prestaciones recibidas.

1.3.2. Compromiso Organizacional

El análisis e interpretación de los datos de la variable Compromiso Organizacional se basará en una tabla de cinco niveles; los cuales fueron tomados en cuenta por la escala de respuesta tipo Likert del instrumento de Allen y Meyer (1997), dicha escala va desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo con el valor (5).

Tabla 13
Codificación para variable Compromiso Organizacional

Nivel de satisfacción	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Tabla 14
Resultados de las dimensiones que conforman la variable Compromiso Organizacional

Medio	Mínimo	Máximo	Desviación estándar	Media \bar{X}	Aprox.	Valor cualitativo
Continuidad	2	4	.685	3.59	4	De acuerdo
Afectivo	3	3	.364	3.65	4	De acuerdo
Normativo	3	3	.412	3.53	4	De acuerdo
Compromiso	4	2	0.247	3.57	4	De acuerdo

organizacional

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

Los niveles presentados por los empleados, revelan un promedio moderado en las tres dimensiones, los trabajadores tienen un apego emocional a la organización, reconocen el costo de dejar a la organización y tienen un sentido de obligación de permanecer en la empresa, pero no están de acuerdo en su totalidad.

1.4. Variables de estudio en función de las variables demográficas

1.4.1. Satisfacción laboral

a. Satisfacción laboral según el sexo del trabajador

Tabla 15

Satisfacción laboral según el sexo del trabajador

Genero de trabajadores		Ambiente físico	Supervisión	Prestaciones recibidas	General
Mujer:	37	3.85	3.89	3.43	3.81
Hombre:	15	3.74	3.93	3.33	3.62

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

La satisfacción laboral según el sexo del trabajador, demuestra posiciones similares en las dimensiones ambiente físico y supervisión (Satisfecho), siendo la dimensión de supervisión de mayor satisfacción; sin embargo, los trabajadores expresan insatisfacción con las prestaciones recibidas. Los trabajadores del sexo femenino reflejan mayor satisfacción que los hombres en general.

b. Satisfacción laboral según la edad del trabajador

Tabla 16

Satisfacción laboral según el sexo del trabajador

Edad de los trabajadores		Ambiente físico	Supervisión	Prestaciones recibidas	General
23 a 26 años:	14	3.66	3.86	3.34	3.56
27 a 30 años:	14	3.84	3.79	3.33	3.61
31 a 34 años:	17	3.55	3.82	3.46	3.59
35 a 38 años:	07	3.86	3.98	3.48	3.88

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

La mayor satisfacción está representada por los trabajadores de más edad de la población estudiada (35 a 38 años), seguida por los trabajadores de 27-30 años. En términos generales todos los trabajadores de las diferentes edades demuestran algo de Satisfacción.

c. Satisfacción laboral según la antigüedad del trabajador

Tabla 17

Satisfacción laboral según los años de antigüedad del trabajador

Años de antigüedad		Ambiente físico	Supervisión	Prestaciones recibidas	General
01 a 03 años:	12	3.56	3.83	3.58	3.67
04 a 06 años:	18	3.91	3.89	3.29	3.57
06 a 08 años:	14	3.50	3.86	3.31	3.89
09 a 11 años:	08	3.75	3.75	3.64	3.75

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

En términos generales todos los trabajadores por los diferentes rangos de años de antigüedad demuestran una Satisfacción moderada. Sin embargo, los trabajadores de 6 a 8 años y los más antiguos en la empresa (9 - 11 años) representan una mayor satisfacción.

d. Satisfacción laboral según Nivel Educativo del trabajador

Tabla 18

Satisfacción laboral según el nivel educativo

Años de antigüedad		Ambiente físico	Supervisión	Prestaciones recibidas	General
Técnico:	08	3.98	4.25	3.77	4.07
Bachiller:	05	4.21	3.80	3.40	3.53
Licenciatura:	34	3.71	3.78	3.28	3.75
Postgrado:	05	3.78	4.30	3.62	3.96

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

Podemos observar que los trabajadores de menor formación (Técnicos) son los más satisfechos seguidos por el nivel Postgrado. Por otro lado, los trabajadores con nivel educativo bachiller demuestran una satisfacción moderada. Se puede decir que el personal nuevo tiene un mayor nivel de satisfacción por ser este su primer trabajo y tienes expectativas muy positivas en la organización.

e. Satisfacción laboral según Nivel de cargo

Tabla 19

Satisfacción laboral según el nivel de cargo del trabajador

Años de antigüedad		Ambiente físico	Supervisión	Prestaciones recibidas	General
Gerencial:	10	3.70	3.79	3.39	3.57
No gerencial:	42	3.81	3.88	3.57	3.76

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

La satisfacción laboral según el nivel del cargo, demuestra posiciones similares en las dimensiones de ambiente físico y supervisión (Algo satisfecho); sin embargo, siendo más

representativa en la dimensión de supervisión. En términos generales se refleja que los subordinados tienen mayor satisfacción en todas las dimensiones.

1.4.2. Compromiso Organizacional

a. Compromiso Organizacional según el sexo del trabajador

Tabla 20

Compromiso Organizacional según el sexo del trabajador

Genero de trabajadores		Continuidad	Afectivo	Normativo	General
Mujer:	37	4.43	4.69	3.63	4.65
Hombre:	15	4.22	4.60	3.54	4.37

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

El compromiso organizacional según la variable demográfica sexo muestra niveles optimistas de compromiso y juicios similares por parte de los sujetos de ambas categorías así mismo en todas las dimensiones, teniendo en común un favorable compromiso afectivo seguido por el compromiso continuo y por último el de continuidad; en términos generales vemos que las mujeres están más comprometidas que los hombres.

b. Compromiso Organizacional según la edad del trabajador

Tabla 21

Compromiso Organizacional según la edad del trabajador

Edad de los trabajadores		Continuidad	Afectivo	Normativo	General
23 a 26 años:	14	4.00	4.64	3.43	3.96
27 a 30 años:	14	4.29	4.68	3.14	3.98
31 a 34 años:	17	3.71	4.62	3.06	3.74
35 a 38 años:	07	4.43	4.73	3.29	4.09

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

En términos generales el compromiso organizacional según la variable demográfica edad continua al igual que por sexo, el más representativo en la dimensión afectivo, asimismo todos los trabajadores de las diferentes edades reconocen el costo que tendrían al dejar la empresa. Sin embargo, al igual que en la anterior variable demográfica la dimensión más débil sigue representado por el compromiso normativo, su sentido de obligación de permanecer en la empresa es moderado.

Podemos observar que los trabajadores de los cuatro rangos estudiados se sienten comprometidos con la empresa, siendo los trabajadores de más edad (35 a 38 años) que representa el mayor compromiso y menor compromiso los trabajadores de 31 a 34 años.

c. Compromiso Organizacional según la antigüedad del trabajador

Tabla 22

Compromiso Organizacional según la antigüedad del trabajador.

Edad de los trabajadores		Continuidad	Afectivo	Normativo	General
01 a 03 años:	12	4.09	4.54	3.42	3.98
04 a 06 años:	18	4.98	4.63	3.17	3.88
06 a 08 años:	14	4.00	4.69	3.13	4.56
09 a 11 años:	08	4.25	4.68	3.14	4.27

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

Al analizar cada una de las dimensiones, observamos que el compromiso afectivo sigue siendo la dimensión con mayor peso, seguido del compromiso continuo y el de menor compromiso el normativo.

Analizando con detalle cada una de las categorías, podemos ver que los trabajadores de menor tiempo que tienen en la organización entre (6) y (8) años, son los más comprometidos; seguido por los trabajadores que más tiempo tienen.

En términos generales a pesar de que los trabajadores reflejan un moderado sentido de obligación de permanecer en la empresa, en términos generales el compromiso de todos los trabajadores de la población estudiada es positivo.

d. Compromiso Organizacional según Nivel Educativo del trabajador

Tabla 23

Compromiso Organizacional según el nivel educativo.

Edad de los trabajadores		Continuidad	Afectivo	Normativo	General
Técnico:	08	4.25	4.66	3.38	3.97
Bachiller:	05	4.00	4.69	3.40	3.55
Licenciatura:	34	4.91	4.61	3.15	3.82
Post grado:	05	4.60	4.71	3.20	4.07

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

El compromiso organizacional según la variable demográfica nivel educativo en la empresa continúa siendo más representativo la dimensión afectivo y más débil en la dimensión normativo.

Los trabajadores con mayor formación académica (Postgrado) son los más comprometidos, eso refleja que, a pesar de contar con mayor posibilidad en el mercado laboral, se siente comprometido favorablemente con la empresa; por otro lado, los de menor compromiso pero igual positivamente son los Bachiller.

e. Compromiso Organizacional según Nivel de cargo.

Tabla 24

Compromiso Organizacional según el nivel de cargo

Edad de los trabajadores		Continuidad	Afectivo	Normativo	General
Gerencial:	10	4.10	4.64	4.20	4.92
No gerencial:	42	4.02	4.67	4.21	4.90

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

Según la variable demográfica nivel del cargo del trabajador, podemos evaluar el compromiso en su totalidad observando que los trabajadores que se encuentran en el nivel gerencial están más comprometidos que aquellos que no tienen personal a su cargo; los trabajadores del nivel Gerencial revelan un promedio alto de apego emocional a la empresa, se sienten identificados con ella y perciben un costo asociado si dejan la empresa, pero con un moderado sentido de obligación.

Al igual que en relación con las variables demográficas anteriores, los empleados presentan un compromiso afectivo más fuerte que con el resto de las dimensiones y de menor compromiso en normativo.

1.5. Correlación de las variables que se estudian: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

El objetivo principal de la investigación es establecer la relación entre la satisfacción laboral y compromiso Organizacional.

Según Runyon y Haber (1992), para expresar cuantitativamente el grado en el cual dos variables están relacionadas, es necesario calcular un coeficiente de correlación.

Para realizar la correlación se utilizará el coeficiente de r de Pearson. Según Runyon y Haber (1992), dicho coeficiente es quizás el mejor coeficiente y el más utilizado para estudiar el grado de relación lineal existente entre dos variables cuantitativas. Se suele representar por una “ r ”. El coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre 1 y -1; un valor de 1 indica una relación lineal perfecta positiva y un valor de -1 indica relación lineal perfecta negativa; por otra

parte, mientras más cercano a 0 (cero) sea la significación podemos indicar que la relación es más significativa.

En la presente investigación la hipótesis planteada es que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del Área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-Región de Lambayeque.

Tabla 25

Correlación y significación de la satisfacción laboral con la variable del compromiso Organizacional

Variable 01	Variable 02	Correlación de Pearson	Signifacion
Satisfacción Laboral	Compromiso organizacional	0.683	0.024

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

En las variables, satisfacción y compromiso organizacional se encontró que existe una relación positiva moderada con una correlación de Pearson de 0.68 y un nivel de significancia menor a 0.05; lo que nos afirma una relación lineal fuerte.

Tabla 26:

Correlación y significación de la satisfacción con el ambiente físico con el compromiso Organizacional y sus dimensiones

Satisfacción Laboral	Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	Signifacion
Satisfacción con el ambiente físico	Compromiso afectivo	0.385	0.023
	Compromiso normativo:	0.078	0.033
	Compromiso continuo:	0.379	0.034

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

En la dimensión de ambiente físico se encontró que si existe una relación positiva moderada con el compromiso afectivo y continuo y una relación lineal fuerte; sin embargo con el compromiso normativo la correlación de Pearson es positivo pero con una relación lineal baja.

Tabla 27:

Correlación y significación de la satisfacción con la Supervisión con el compromiso Organizacional y sus dimensiones

Satisfacción Laboral	Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	Signifacion
Satisfacción con la Supervisión	Compromiso afectivo	0.665	0.028
	Compromiso normativo:	0.586	0.031
	Compromiso continuo:	0.738	0.015

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

En la dimensión de Supervisión se encontró que existe una relación positiva y una relación lineal fuerte con las tres dimensiones de Compromiso Organizacional.

Tabla 28:

Correlación y significación de la satisfacción con la Prestaciones recibidas con el compromiso Organizacional y sus dimensiones

Satisfacción Laboral	Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	Signifacion
Satisfacción con las Prestaciones recibidas	Compromiso afectivo	0.746	0.005
	Compromiso normativo:	0.634	0.015
	Compromiso continuo:	0.872	0.002

Fuente: Datos determinados a través de programa estadístico SPSS v.25

En la dimensión de Prestaciones recibidas se encontró que existe una relación positiva alta y una relación lineal fuerte con las tres dimensiones de Compromiso Organizacional.

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

En los resultados obtenidos y respondiendo al objetivo general, se observó que sí existe una relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional la cual fue moderada positiva ($r = .68$) lo que nos llevó a aceptar nuestra hipótesis estadística. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación guardan similitud con los datos obtenidos por Díaz y Quijada (2005), aplicaron una muestra aleatoria simple de 72 empleados con 92.5% de confianza y 5% de nivel de error. Como estadísticos se realizó una correlación lineal de Pearson y una regresión lineal múltiple. Los resultados arrojaron que hay una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional. Así también los resultados obtenidos se asemejan a los que (Gomez, Recio, Avalos y Gonzales, 2013), se demostró la relación existente entre la satisfacción laboral y el

compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional. Otro estudio que encontramos similitud es el de Marquina Vergara (2013), los resultados en su investigación revelan la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional; la correlación de Pearson para las variables de estudio es de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada. Así mismo Cabanillas Chilón (2018), encontró una correlación directa con tamaño del efecto mediano ($r=.43$) entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, lo que demuestra que a mayor sea la complacencia que tenga el colaborador, mayor será la vinculación que éste tenga con su organización.

En cuanto al 1° objetivo específico, se obtuvo que el Compromiso de los colaboradores con la empresa es moderado en las tres dimensiones, los trabajadores tienen un apego emocional a la organización (3.65), reconocen el costo de dejar a la organización (3.59) y tienen un sentido de obligación de permanecer en la empresa (3.53). Siendo la dimensión de menor compromiso el Normativo; el compromiso normativo se considera como el grado en el que el trabajador se siente obligado dentro de la organización y por lo tanto desea permanecer y perdurar en ella (Aamodt, 2010) y se ve influenciado por los beneficios que se le brindan como prestaciones a los colaboradores, el apoyo que la empresa pueda brindarles en alguna situación difícil para ellos, permisos, capacitaciones o entrenamientos que los mismos podrían recibir, acarreado como efecto un sentir de pertenencia por parte del colaborador hacia la organización. Los resultados obtenidos se asemejan a lo expuesto por Vila (2005), quien en su investigación dió a conocer que los trabajadores en estudio poseen un compromiso organizacional general medio, que se traduce

en un aparente sentido de pertenencia con la organización, presentando a la vez niveles medio en que tan obligados se sienten de continuar en la empresa y los costos que les ocasionaría dejar su actual empleo.

En respuesta al segundo objetivo específico planteado los resultados obtenidos fue una moderada satisfacción general de los colaboradores (Algo Satisfecho); donde el tipo predominante de Satisfacción fue de supervisión; seguido de cerca por una satisfacción con el ambiente físico y por último la satisfacción prestaciones recibidas, representando la menor satisfacción que tienen los colaboradores. Estos resultados presentan similitud a los obtenidos por Vila (2005), su nivel de satisfacción fue moderado y así mismo factor de menor satisfacción fue representado por las Prestaciones recibidas.

Según Vander (1994), los miembros de una organización se sentirán satisfechos “con una distribución de retribuciones proporcional a la contribución que cada uno haya hecho”, es decir, si el empleado considera que lo que recibe de la organización no es equitativo a lo que él proporciona (fuerza de trabajo), es entonces que se manifiesta la insatisfacción y por lo tanto la falta de compromiso dentro de una organización.

CONCLUSIONES

Existe una relación de $r=0.68$, esto nos permite indicar que hay una relación lineal entre las variables. En este sentido la hipótesis del estudio se confirma, si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

El compromiso de los trabajadores de la empresa en estudio posee un compromiso promedio de 3.57 con un valor cualitativo De Acuerdo; donde el tipo predominante de compromiso fue el afectivo 3.65 (De Acuerdo) seguido por el compromiso continuo 3.59 (De Acuerdo) y por último el compromiso normativo de 3.53 (De Acuerdo) con un compromiso menor a comparación de los demás.

Se encontró en los colaboradores una satisfacción promedio de 3.65 (Algo Satisfecho); donde el tipo predominante de Satisfacción fue de supervisión con una media de 3.85 (Algo satisfecho); seguido de cerca por una satisfacción media de 3.69 (Algo satisfecho) con el ambiente físico; sin embargo, los trabajadores se sienten menos satisfechos con las prestaciones recibidas obteniéndose una media de 2.39 (algo insatisfecho).

Así mismo aunado a las dos variables de estudio se decidió tomar cinco variables demográficas que nos permitieran hacer comparaciones más detalladas de las actitudes

presentadas por los empleados de la empresa, los resultados obtenidos no nos permiten hacer generalizaciones a toda la población; sin embargo, esto se obtuvo en el presente estudio.

Las mujeres quienes representan el 71% de la población estudiada demuestran estar más satisfechas y comprometidos que los hombres quienes representan el 29% de la población.

Los trabajadores de más edad (35-38 años) quienes representan el 13% de la población, demuestran estar más satisfechos con una media de 3.88 (algo satisfecho) y los más comprometidos a la vez (media 4.09, valor cualitativo De acuerdo).

Aquellos empleados que tienen en la organización de 6-8 años y de 9-11 años de antigüedad, quienes representan el 42% de la población estudiada señalan ser los más satisfechos con una media de 3.89 (algo satisfecho) y 3.75 (algo satisfecho) respectivamente; a la vez esta misma población son los que tienen un mayor compromiso con la organización, los colaboradores de 6-8 años de servicios tienen un compromiso promedio de 4.56 (De acuerdo) y los colaboradores de 9-11 años de antigüedad reflejan un compromiso promedio de 4.27 (De acuerdo).

Con respecto a la formación académica podríamos indicar que aquellos trabajadores que han tenido menos formación (15% de la población), es decir técnicos demuestran ser los más satisfechos 4.07 (algo satisfecho) seguidos por los de estudios Postgrado con una media de 3.96 (algo satisfecho); por el contrario, los empleados que tienen mayor nivel educativo Post grado representan a los más comprometidos con una media de 4.07 (De acuerdo).

Los resultados arrojados indican que los empleados que no tienen personas a cargo (no gerenciales) quienes representan el 81% de la población, están más satisfechos con una media de

3.76 (algo satisfecho), sin embargo, los empleados que tienen personas a cargo (gerentes) 19 de la población estudiada, demuestran estar más comprometidos con la empresa (media de 4.92 valor cualitativo De acuerdo).

En base a las respuestas obtenidas en ambos cuestionarios, se observa que el valor promedio en el instrumento de satisfacción es “Algo de Satisfacción” (media de 3.65) y lo mismo sucede en el instrumento de Compromiso Organizacional, la respuesta promedio es “De acuerdo” (media de 3.57). Estos resultados expresan que existen aspectos vacíos que la empresa desconoce y que está afectando en la satisfacción del personal y en su compromiso con la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa realizar el estudio de ambas variables (Satisfacción y Compromiso Organizacional) en otras Regiones; le permitirá a Mi Banco analizar qué aspectos se deben mejorar como organización y en caso de resultados contrarios determinar cuál es el origen de ello.

Se sugiere a la empresa desarrollar campañas o programas que involucren más al personal con la organización, hacerlos partícipes de los procesos y conocedores del impacto que tienen en ellos, en esta misma medida podríamos presumir que el compromiso organizacional aumentaría, ya que el trabajador siente como propia la organización, y por lo tanto asociaría más costos a la idea de abandonarla.

Sería importante que se evalúen las prestaciones o salarios que reciben los trabajadores de la población estudiada, en especial los trabajadores de menor tiempo trabajando y a la vez los más jóvenes, ya que es esta la dimensión que presenta un grado de insatisfacción mayor.

Referencias

- Cabanillas Chilón, S. R. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad bancaria de la provincia de Trujillo*. Trujillo.
- Alvarado Rosales, M. T. (2019). *El modelo de Gestion CLIENTE SOY y la PRODUCTIVIDAD de la agencia Mibanco - Lambayeque*.
- Becerra, Ramirez y Rejas. (02 de 2016). *Valorizacion de empresa Mibanco, Banco de la microempresa S.A.*
- Diaz, Quijada. (2005). *Relacion entre satisfaccion laboral y compromiso organizacional*.
- Gomez, Recio, Avalos y Gonzales. (2013). Satisfaccion laboral y compromiso en las Organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicologia y Ciencias del comportamiento*, (4)(1), 59-76.
- Mañas Rodriguez, S. G. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 395-400.
- Marquina Vergara, C. F. (2013). *Satisfaccion Laboral y Compromiso Organizacional en empleados de una Universidad privada de Lima, 2011"*.
- Melia y Peiro. (1989). El cuestionariode satisfaccion S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Psicologia del trabajo y de las organizaciones*, 179-187.
- Mibanco. (03 de Diciembre de 2018). Obtenido de Inclusion financiera: <https://www.mibanco.com.pe/categoria/inclusion-social>
- Mibanco. (03 de Diciembre de 2018). *Historia de la Union*. Obtenido de <https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>
- Sifuentes, O. y. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. Mexico*.
- Vila, M. T. (2005). *Relacion entre compromiso organizacional y Satisfaccion laboral en una empresa del Sector financiero*.

Zurita, R. Q. (2014). *Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral en una muestra de Trabajadores de los Juzgados de Granada*. Granada.

ANEXOS

Instrumento presentado a los trabajadores. Por favor rellene los datos que se le presentan a continuación. Recuerde que no debe colocar su nombre ni su código de empleado en ninguna de las hojas. Seguidamente Ud. Recibirá dos cuestionarios: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. La finalidad de esta actividad es solamente investigativa y sus datos serán totalmente confidenciales.

Cuestionario N°1: Satisfacción Laboral

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____ años

Antigüedad en la empresa: _____ años

Cuestionario N°2: Compromiso Organizacional

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____ años

Antigüedad en la empresa: _____ años

Anexo 1
Cuestionario 01: Satisfacción Laboral

Satisfacción	Totalmente insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho
1. ¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?					
2. ¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?					
3. ¿Qué tan satisfecho está usted con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?					
4. ¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo?					
5. ¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus superiores?					
6. ¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre usted?					
7. ¿Qué tan satisfecho está usted con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?					
8. ¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que sus superiores juzgan su tarea?					
9. ¿Qué tan satisfecho está usted con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?					
10. ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores?					
11. ¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales?					
12. ¿Qué tan satisfecho está					

usted con la forma en la que se
da la negociación en su empresa
sobre aspectos laborales?

Anexo 2
Cuestionario 02: Compromiso Organizacional

Satisfacción	Totalmente En desacuerdo	En desacuer do	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo (a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
2. Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora					
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.					
4. Pertenecer a mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad tanto de deseo.					
5. Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.					
6. Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
8. Esta Organización merece mi lealtad					
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
10. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual					
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.					
12. Esta Organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal.					

-
13. Le debo muchísimo a mi Organización.
14. No me siento como parte de la familia en mi Organización.
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi Organización.
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi Organización, incluso si lo desearas.
18. No me siento emocionalmente vinculado con esta Organización
-