

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Compromiso organizacional y satisfacción
laboral en los colaboradores de una entidad
bancaria - Agencia San Felipe**

Edith Magdalena Saenz Contreras

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado Dios; mis padres; hermanas y la personas que impulsaron no dejara atrás mis sueños de alcanzar mis metas.

Agradecimientos

A mis padres, hermanas y esta casa de estudios que me dió las facilidades para que nada sea un impedimento lograr nuestras metas y sueños.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
<i>Abstract</i>	xi
Introducción	xii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Formulación del Problema.....	11
1.3.1. Problema General.....	11
1.3.2. Problemas Específicos.....	11
1.4. Objetivos de la Investigación.....	12
1.4.1. Objetivos Generales.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
1.5. Justificación de la Investigación	12
1.5.1. Justificación Teórica.....	12
1.5.2. Justificación Práctica.....	13
1.5.3. Justificación Metodológica.....	13
Capítulo II: Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes de Investigación.....	14

2.1.1. Artículos Científicos.	14
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.	15
2.1.2.1. Nacionales.	15
2.1.2.2. Internacionales.	17
2.2. Bases Teóricas	19
2.2.1. Satisfacción Laboral.	19
2.2.1.1. Definición.	19
2.2.1.2. Teorías Relacionadas.	21
2.2.1.3. Dimensiones.	25
2.2.2. Compromiso Laboral.	29
2.2.2.1. Definición.	30
2.2.2.2. Importancia y beneficios del compromiso organizacional.	31
2.2.2.3. Teorías Relacionadas.	32
2.2.2.4. Dimensiones.	33
Capítulo III: Hipótesis y Variables	37
3.1. Hipótesis	37
3.1. Hipótesis General.	37
3.2. Hipótesis Específicas.	37
3.2. Identificación de Variables	37
3.2.1. Definición conceptual de las variables.	37
3.2.1.1. Satisfacción Laboral.	37
3.2.1.2. Compromiso Organizacional.	37
3.2.2. Definición operacional.	38
3.2.2.1. Variable Independiente.	38
3.2.2.2. Variable Dependiente.	38

3.3. Operacionalización de Variables	39
Capítulo IV: Metodología.....	40
4.1. Métodos de Investigación	40
4.1.1. Métodos Generales.....	40
4.1.2. Métodos Específicos.	40
4.2. Configuración de la Investigación	40
4.2.1. Enfoque de la Investigación.....	40
4.2.2. Tipo de Investigación.....	40
4.2.3. Nivel de Investigación.	41
4.2.4. Diseño de investigación	41
4.3. Población y Muestra	41
4.3.1. Población.....	41
4.3.2. Muestra.	41
4.3.2.1. Unidad de análisis.....	42
4.3.2.2. Tamaño de la muestra.	42
4.3.2.3. Selección de la muestra.....	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.4.1. Confiabilidad.....	43
4.4.2. Validez.....	44
4.5. Proceso de recolección de datos	45
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis	45
4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.....	45
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.	46
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....	46
Capítulo V: Resultados.....	47

5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	47
5.2. Presentación de Resultados.....	48
5.2.1. Resultados de variable Satisfacción Laboral	48
5.2.1.1. Dimensión Satisfacción con la Supervisión (d1SL)	49
5.2.1.2. Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico (d2kSL).....	50
5.2.1.3. Dimensión Satisfacción con las Prestaciones Recibidas (d3SL).....	50
5.2.1.4. Dimensión Satisfacción Intrínseca del Trabajo (d4SL).....	51
5.2.1.5. Dimensión Satisfacción con la Participación (d5SL)	51
5.2.2. Resultados de variable Compromiso Organizacional	51
5.2.2.1. Compromiso Afectivo.	53
5.2.2.2. Compromiso de continuidad.....	53
5.2.2.3. Compromiso Normativo	54
5.3. Contrastación de Resultados	54
5.2.3. Contrastación de Hipótesis General:.....	54
5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas:	57
5.3.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1 (H _{e1}).....	57
5.3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2 (H _{e2}).....	59
5.3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3 (H _{e3}).....	62
Capítulo VI: Discusión.....	65
6.1. Discusión de resultados.....	65
Conclusiones	67
Recomendaciones	69
Referencias.....	70
Apéndice A	77
Apéndice B.....	79

Apéndice C.....	82
Apéndice D.....	84
Apéndice E.....	86
Apéndice F.....	92

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Definición de Satisfacción Laboral según autores.</i>	19
Tabla 2 <i>Clasificación de dimensiones de la Satisfacción Laboral según autores.</i>	26
Tabla 3 <i>Definiciones del Compromiso Organizacional según autores.</i>	30
Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral.</i>	43
Tabla 5 <i>Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional.</i>	44
Tabla 6 <i>Prueba de KMO y Bartlett de satisfacción laboral.</i>	44
Tabla 7 <i>Prueba de KMO y Bartlett de compromiso organizacional.</i>	45
Tabla 8 <i>Perfil de participante</i>	47
Tabla 9 <i>Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral.</i>	48
Tabla 10 <i>Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral.</i>	49
Tabla 11 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con la Supervisión.</i>	49
Tabla 12 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con el ambiente físico.</i>	50
Tabla 13 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas.</i>	50
Tabla 14 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo.</i>	51
Tabla 15 <i>Frecuencia de dimensión Satisfacción con la participación.</i>	51
Tabla 16 <i>Estadística Descriptiva de Compromiso Organizacional</i>	52
Tabla 17 <i>Frecuencia de variable Compromiso Organizacional.</i>	52
Tabla 18 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso Afectivo.</i>	53
Tabla 19 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso de Continuidad.</i>	53
Tabla 20 <i>Frecuencia de dimensión Compromiso Normativo</i>	54
Tabla 21 <i>Tabla de Contingencia entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.</i> ...55	55
Tabla 22 <i>Prueba del chi cuadrado HG.</i>	55
Tabla 23 <i>Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis General.</i>	56

Tabla 24 <i>Tabla de Contingencia entre la dimensión Compromiso afectivo y la variable Satisfacción laboral</i>	57
Tabla 25 <i>Prueba chi cuadrado de la He1</i>	58
Tabla 26 <i>Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis específica 1 (He1)</i>	59
Tabla 27 <i>Tabla de Contingencia entre la dimensión Compromiso de continuidad y la variable Satisfacción laboral</i>	60
Tabla 28 <i>Prueba chi cuadrado de la He2</i>	60
Tabla 29 <i>Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis específica 2 (He2)</i>	62
Tabla 30 <i>Tabla de Contingencia entre la dimensión Compromiso normativo y la variable Satisfacción laboral</i>	62
Tabla 31 <i>Prueba chi cuadrado de la He3</i>	63
Tabla 32 <i>Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis específica 3 (He3)</i>	64

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Esquema gráfico de la investigación	2
<i>Figura 2.</i> Teoría de los Dos Factores.....	22
<i>Figura 3.</i> Pirámide de las necesidades de Maslow	23
<i>Figura 4.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General	56
<i>Figura 5.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1 (He1).....	58
<i>Figura 6</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2 (He2).....	61
<i>Figura 7.</i> Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3 (He3).....	64

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue establecer la relación existente entre las variables Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe. El trabajo de investigación pertenece al método Científico – Deductivo con un enfoque cuantitativo además se utilizó el diseño no experimental con un alcance transeccional.

Se evaluó a un grupo de 32 trabajadores, seleccionados con el método censal (incluye la totalidad de la población), para esto se escogió como instrumentos el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) y la Escala de Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991), los cuales se sometieron previamente al proceso de validez y confiabilidad aprobando ambos.

Para el proceso de datos y la comprobación de la hipótesis se utilizó el software Jamovi, SPSS V.22 y MS. Excel 2019, lo cual concluyó en que el 93.8% de los trabajadores se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos por otro lado el 81.2% de trabajadores se sienten entre comprometidos y muy comprometidos, sin embargo la contrastación de la hipótesis determina que no existe relación entre las variables y tampoco existe relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la variable satisfacción laboral, por lo que se recomienda implementar un sistema innovador que aporte a la motivación de los empleados.

Palabras Clave: Compromiso Organizacional, Satisfacción laboral, Afectivo, Normativo, de Continuidad

Abstract

The objective of this research work was to establish the relationship between the variables Job Satisfaction and Organizational Commitment in the workers of Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe. The research work belongs to the Scientific-Deductive method with a quantitative approach, in addition, the non-experimental design with a transectional scope was used.

A group of 32 workers, selected with the census method (includes the entire population), was evaluated; for this, the Job Satisfaction Questionnaire S20/23 by J.L. Melia and J.M. Peiró (1998) and the Organizational Commitment Scale (Allen and Meyer, 1991), which were previously submitted to the validity and reliability process, approving both.

For data processing and hypothesis testing, the Jamovi, SPSS V.22 and MS software was used. Excel 2019, which concluded that 93.8% of workers are between satisfied and very satisfied, on the other hand, 81.2% of workers feel between committed and very committed, however, the verification of the hypothesis determines that there is no relationship between variables and there is no relationship between the dimensions of organizational commitment and the job satisfaction variable, so it is recommended to implement an innovative system that contributes to employee motivation.

Keywords: Organizational Commitment, Job Satisfaction, Affective, Normative, Continuity

Introducción

En el contexto actual uno de los factores determinantes para el éxito de una organización es el factor talento humano por lo tanto se busca establecer medidas a fin de lograr que el personal se sienta cómodo y satisfecho en todo aspecto ya sea con el ambiente de trabajo, la relación con su entorno e incluso su salud mental, a la vez esto puede conllevar a que el personal se sienta identificado con la empresa en la que labora así como con sus objetivos y metas.

Por la importancia que representan estas variables han sido hasta ahora materia de estudio de diversas áreas referentes a las ciencias empresariales, en este caso el estudio se centró en buscar entablar una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, que al ser una entidad pública va a afrontar más obstáculos que una empresa privada ya que no cuentan con las mismas facilidades pues su sistema burocrático es mucho más complejo, pero se espera que a raíz de este trabajo de investigación se pueda concientizar un poco más acerca de la importancia de tomar medidas a fin de mejorar estas variables en el personal y puedan beneficiarse con los resultados tanto el personal, la entidad y la sociedad por el alcance que tiene esta.

Una vez propuesto la finalidad de este trabajo se procede a presentar el contenido, el cual consta de seis capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I: Contiene la problemática en el contexto actual, a la vez se presenta la formulación del problema junto con los objetivos (General y específicos), así mismo se expone la justificación teórica, práctica y metodológica de la investigación.

Capítulo II: Contiene los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de las variables que se estudió.

Capítulo III: Contiene las hipótesis tanto general como específicas, así como la definición operacional y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Contiene la descripción del método de investigación que se usó así como su configuración (enfoque, tipo, diseño, nivel), también se presenta la población y muestra, las técnicas e instrumentos, junto con las pruebas de validez y confiabilidad de estos.

Capítulo V: Contiene los resultados obtenidos del procesamiento de datos expuesto detalladamente junto con la contrastación de las hipótesis.

Capítulo VI: Se presenta la discusión de resultados.

A continuación le siguen las Conclusiones a las que se llegó y Recomendaciones que se proponen, las Referencias usadas en todo el trabajo de investigación y los Apéndices que contienen información detallada y de apoyo,

Capítulo I: Planteamiento Del Estudio

El rubro financiero, es uno de los más competitivos en este tiempo; la cantidad de empresas financieras ha aumentado considerablemente tanto en el sector privado como en el sector público, lo que ha llevado a los directivos de estas a buscar métodos y estrategias para ofrecer un mejor servicio y producto para poder sobresalir entre tantas.

Una de estas estrategias es darle importancia al personal que labora en las empresas, buscando su satisfacción y a la vez fortaleciendo el compromiso que tienen respecto a la misma, ya que estas son características primordiales y determinantes para lograr que la empresa funcione eficazmente.

En este trabajo se estudiará a una entidad financiera pública, una agencia del Banco de la Nación, quien al pertenecer al estado tiene más funciones que las entidades que forman parte del sector privado, lo que requiere de un personal más preparado tanto profesionalmente como personalmente, ya que ellos van a tener que interactuar con toda clase de clientes y con las dificultades con las que lidian constantemente todos los organismos estatales.

1.1. Delimitación de la Investigación

La delimitación de la investigación servirá para llevar al problema general a dimensiones específicas, para así poder estudiarlas dentro del límite de espacio, tiempo y concepto, así como también analizar sus alcances (Sabino, 2000).

1.1.1. Espacial.

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo en una agencia financiera del Banco de la Nación, ubicada en el distrito de Jesús María, provincia Lima, departamento Lima

1.1.2. Temporal.

La aplicación de este trabajo de investigación se desarrolló en el periodo del primer y segundo trimestre del año 2021.

1.1.3. Conceptual.

A lo largo de esta investigación se estudió y analizo dos variables: la satisfacción laboral y el compromiso organizacional que existe en la Agencia 2 San Felipe del Banco de la Nación, estos términos se han vuelto muy sonados en las últimas décadas; diversos autores han propuesto muchas teorías y estrategias en torno a estas, justamente porque comprenden la importancia que tiene en el desarrollo dentro del mundo empresarial actual

En esta investigación se busca conocer si existe relación ente estas variables el esquema de la investigación se presenta en la figura 1.

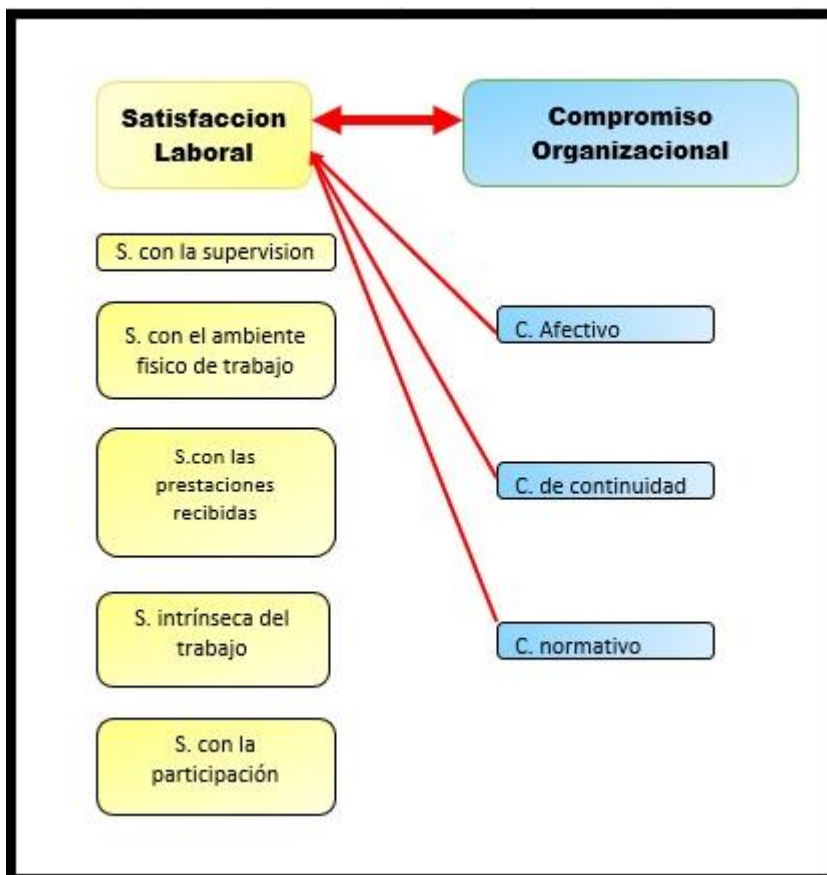


Figura 1. Esquema gráfico de la investigación

1.2. Planteamiento del Problema

El propio avance tecnológico de las empresas y los altos estándares de exigencia comercial han impulsado al análisis de activos que pueden marcar la diferencia y hacer que una organización logre alcanzar éxito y a la vez ser sostenible en el tiempo. Es entonces que, se

analizan los activos materiales, financieros o tecnológicos de las empresas, pero sobre todo el talento humano; sólo las personas pueden lograr que una organización marque la diferencia.

Es como parte del análisis del talento humano que se encuentran las variables de este estudio: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, las cuales han ido tomando importancia a lo largo del tiempo y reforzando cada vez más su concepto y las áreas que abarcan.

En los últimos años se fueron aplicando en las empresas y organizaciones un nuevo modelo de gestión empresarial, enfocada en el cumplimiento de los objetivos sobre las bases del compromiso de los trabajadores frente a su centro de trabajo y en la satisfacción que lograban al desenvolverse (Buitrón, 2020).

En general el compromiso organizacional analiza los motivos por los que una persona desea continuar laborando en la organización, y si responde únicamente a las remuneraciones o políticas de beneficio laboral, pues entonces, se convertiría en mero compromiso laboral, sin marcar alguna otra diferencia con la gestión del talento que se aplicaba casi a finales del siglo pasado.

El compromiso organizacional es un factor recientemente estudiado puesto que no se tomaba en cuenta que la falta de identidad que los trabajadores adquieren con el tiempo frente a su centro de trabajo podría ser un factor de desastre organizacional. En un estudio realizado por la Universidad Autónoma de México sobre la satisfacción y el compromiso organizacional comparativamente entre México y Estado Unidos, se menciona que el interés por investigar este factor se debe a los problemas vistos en las empresas, sobre todo en un siglo ya industrializado y globalizado, donde la rotación de personal se convertía en un obstáculo para alcanzar los objetivos planteados en el tiempo previamente estimado, además de un alto índice de renuncias o ausentismos que dificultaban el crecimiento de las empresas. Esto se torna incluso más determinante para grandes empresas norteamericanas.

Pese que estos estudios hicieron más hincapié en las últimas décadas, también en la época de la post guerra se veían algunos atisbos de esta, cuando las empresas, entonces, analizaban estrategias que garantizaran la sostenibilidad en el tiempo. Esto solo se podía lograr gestionando un alto grado de involucramiento entre la empresa y sus trabajadores. En cuanto al compromiso organizacional existen ciertas posturas que indican por un lado que los trabajadores, al realizarse un correcta gestión de identidad y pertenencia con la empresa, empiecen a aumentar las actitudes positivas frente a la empresa, sus líderes y sus compañeros, así como con los objetivos generales de la organización, y menguar las actitudes negativas, sin embargo por otro lado se considera que un cierto tipo de recompensa adelantada puede ser el factor clave para impulsar estas actitudes positivas. (Cernas et al., 2018)

Los estudios acerca del compromiso organizacional se han realizado en mayor cantidad y con más énfasis en países desarrollados del primer mundo, obteniendo un gran porcentaje de las entradas anuales de las empresas para este departamento de gestión. Eso no funciona del mismo modo en Latinoamérica. Generalmente las empresas suelen pensar que cumpliendo con brindar el salario pactado y obteniendo de los trabajadores un buen desempeño, también pactado, es suficiente. (Edel et al., 2007)

El compromiso organizacional es un mecanismo que utiliza la rama de Recursos Humanos para medir el nivel de lealtad que los trabajadores de una organización muestran ante su sitio de trabajo. Algunas veces esto se debe a la gestión interna de la organización la cual permite que sus colaboradores se sientan muy identificados con los objetivos de la empresa, con la cultura organizacional o con las metas internas planteadas, sin embargo, se puede deber también otros factores como los intereses personales, como cuando alguien desea continuidad en su trabajo por algún motivo personal, profesional o económico (Bayona et al., 2000).

En la Revista Internacional Administración y Finanzas, 2016, se menciona que para que una empresa sea sostenible en el tiempo, requiere de una buena gestión del talento humano y

que cada trabajador llegue a identificarse con la organización en la que trabaja. De este modo se logra que los trabajadores no solamente se limiten a cumplir con el rol asignado de acuerdo a su desempeño profesional, si no que la proactividad nazca de su propia voluntad (Peña et al., 2016).

El compromiso laboral es muchas veces entendido también como el nivel de cumplimiento de contrato que los trabajadores logran dentro de su empresa, sin embargo, no es así. Y por supuesto, podrían parecer lo mismo, sin embargo, el compromiso laboral está mucho más ligado a los intereses meramente económicos y al buen cumplimiento de las labores previamente establecidas por la empresa. Esto de cierto modo causa incertidumbre en las organizaciones puesto que, al solo tratarse de un factor lucrativo no se asegura la continuidad de un buen trabajador frente a alguna otra oferta que se le pueda presentar; en cambio, el compromiso organizacional, según Meyer y Allen (1991) integran los intereses y objetivos tanto de la organización como del trabajador, logrando así identificarse y comprometerse con la empresa en la que labora. Con la alta competitividad que la globalización ha hecho posible, las empresas se han dedicado a modificar su visión y por ende a mejorar estratégicamente los objetivos que se plantea, pero ¿de quién depende que lleven a cabo estos objetivos? Sí, el cumplimiento de ellos rechina sobre el rendimiento del recurso humano, es decir, de los trabajadores. Es por ello que las organizaciones se encuentran sumamente interesadas en medir cuanto es el nivel de compromiso que asumen los colaboradores y cuán identificados están con los objetivos de su empresa, puesto que no solo se les diga lo que tienen que hacer para lograrlo, si no que la iniciativa sea propia por defender este avance paralelo entre empresa-colaborador (Buitrón, 2020)

Un estudio realizado por Arias & Arias (2014), menciona que uno de los factores por los cuales un trabajador llega a sentirse altamente comprometido e identificado con su empresa es el valor afectivo que le da a la misma. Este factor termina siendo mucho más influyente que

la intención de permanencia por cualquier otro motivo. Es así que se considera a la gestión del compromiso organizacional como los lazos que una empresa va creando con el trabajador independientemente de los intereses profesionales que de él obtendrá (Edel et al., 2007)

Las organizaciones en la actualidad necesitan estar preparadas para enfrentar exigencias en cuanto a la integración de recursos que la empresa posea, ya sean tangibles o intangibles. El grado de compromiso organizacional de los trabajadores será también el resultado de la cultura organizacional que marca la comunicación interna de la empresa, las actividades que se gestionan, los recursos utilizados, etc. De todo ello irá dependiendo el grado de compromiso que los trabajadores asuman con su organización, asegurando que no están ahí porque se sienten obligados a trabajar, sino porque existen lazos humanos más fuertes e intereses más altos que los lucrativos (Bayona et al., 2000).

En la revista Espacios, se menciona que al analizar los motivos que impulsan un alto compromiso organizacional requiere tomar en cuenta algunos factores como el desarrollo profesional, línea de carrera, el tipo de contratación, las actividades motivadoras, el reconocimiento y las buenas relaciones sin importar el orden jerárquico que la empresa maneje (Aldana Rivera et al., 2018)

El nivel de compromiso que un trabajador llega a asumir con la organización de la que hace parte responde también a la correcta gestión de otros factores organizacionales como la cultura, la cual debe ser bien definida. La cultura organizacional es entendida como la base y el rumbo que las organizaciones definen internamente para darse personalidad, es por ello que cuando un trabajador apenas ingresa a la empresa, empieza a conocer lo que ésta realmente es, en cuanto a la dirección que definieron en sus valores, las actitudes, etc., y es precisamente esa personalidad la que debe empezar a adoptar el trabajador para sentir que es parte de una nueva realidad o de un pequeño mundo organizacional (García, 2006)

Una investigación realizada en un banco de la ciudad de La Paz, Bolivia, menciona que el compromiso organizacional en este tipo de instituciones puede deberse muchas veces al grado de beneficios que de ella obtienen. Esto se debe a que, en los casos de los bancos, la mayoría de los trabajadores (en su caso mujeres, en quienes se centró la investigación basados en el estudio de Claire (2003) y Zavaleta (2005), los mismo que aseguran que las mujeres presentan mayor nivel de compromiso organizacional frente a los varones) interactúa la mayor parte del día con el público y los clientes, y en menor dimensión con los colegas de trabajo. Siendo el clima organizacional y la sociabilización interna factores importantes en la construcción de identidad y formación de lazos emocionales con la empresa, en el caso de los bancos esto se torna complicado (Blanco & Castro, 2011)

En otro estudio realizado en un banco público de Ecuador se menciona que, las entidades financieras, aún mantienen el único régimen de ley para las remuneraciones y reconocimientos, puesto que los trabajadores manifestaron tener otras oportunidades de trabajo en diferentes bancos del sector privado con iguales beneficios de ley (a los cuales solo se limitan por cumplimiento), lo que indica que su motivación no es el compromiso sino obtener los beneficios ofrecidos (Salazar, 2018).

Por otro lado se tiene, el mismo nivel de prioridad, a la satisfacción laboral. Diversos autores han coincidido en que un trabajador que se encuentre satisfecho es más eficiente, y para apoyar estas teorías la consultora mexicana Crecimiento Sustentable realizó una encuesta a 1500 trabajadores y los resultados arrojaron que los trabajadores satisfechos son 88% más productivos que los que tiene una actitud y sentimiento negativo hacia su trabajo (Connect Americas, 2013)

El fenómeno de la satisfacción laboral ha tomado mayor importancia en el siglo XXI, puesto que, se creía mucho en la suficiencia de la tecnología que avanzaba de manera abrumadora, dejando quizás a un lado la gestión del talento humano, la misma que fue causa

de crisis internas importantes en muchas organizaciones y causante de ruinas en otras. Esto ha llevado a las organizaciones a centrarse en una fusión de activos materiales con el más importante, los trabajadores, pues, si una organización está conformada por personas, entonces ellas son la organización en sí misma (García, 2010).

La satisfacción laboral es descrita como el estado emocional que mantiene un trabajador frente a la organización en la que se encuentra. Refleja la motivación desmotivación por su trabajo y el grado de placer que siente concluida su labor. Esto puede responder a distintos factores internos gestionados por departamentos de talento humano, su ambiente de trabajo, el propio lugar material, la seguridad que siente respecto a su permanencia, entre otros (Buitrón, 2020).

En este actual siglo XXI las personas que pertenecen a la nueva generación ya no solamente se conforman con tener un sitio de trabajo, si no sentir que este les es satisfactorio en cuanto a remuneración, a comodidad, seguridad, realización, proyección; factores de satisfacción que no se veían años atrás, por ejemplo, con la era de industrialización clásica. Esta era es muy conocida por ser extremadamente burocrática y jerárquica, además de un intento por robotizar a los trabajadores estableciendo reglas que unificaban la disciplina y el comportamiento interno. Es el propio intento por alcanzar estabilidad la que hizo que en esta era las organizaciones se centren en los resultados comerciales, mucho más que en la estabilidad emocional o satisfactoria de sus colaboradores. Se podría decir que el único interés respecto a las personas era la evaluación de cuan eficiente era su trabajo y si justificaban los costos de producción. Es por ello que la satisfacción laboral era un factor que no tenía relevancia aun, puesto que los trabajadores tenían como única expectativa cumplir de manera estricta con su trabajo y esperar con ansias el momento de conseguir algo mejor, financieramente hablando (Giraldo, 2008).

García Viamontes (2010) menciona que, la satisfacción laboral no solamente comprende cuan cómodo uno puede sentirse en su trabajo, si no la actitud que presenta frente a algunas exigencias de la organización. Si su nivel de insatisfacción es alto, entonces no solamente se reflejará en su centro de labores, si no en todos los ámbitos de su vida.

La Revista Internacional Administración y Finanzas menciona que, los estudios de todas las áreas organizacionales tienen como propósito lograr que las empresas subsistan frente a los cambios y que este mismo sentir sea compartido por sus colaboradores. Es por ello que la satisfacción laboral comprende la estabilidad que siente un trabajador en su interacción con las personas internamente y a la vez con la organización como un agente con el que aplique simbiosis en su labor (Peña et al., 2016).

Algunos factores de discusión acerca de la satisfacción laboral tienen que ver con los enfoques que algunos autores le dan, puesto que es medida, según algunos, de acuerdo con las emociones o la perspectiva personal que el trabajador tiene respecto a su organización, otro según la expectativa del trabajador al inicio y posteriormente la experiencia que vive en su entorno laboral. Ambos enfoques resultan en el comportamiento y las actitudes que los colaboradores mostrarán en su campo y la satisfacción que ésta les produce (Tello, 2018).

En el caso de las entidades financieras, un estudio realizado en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social menciona que los niveles de satisfacción laboral pueden verse afectados por factores materiales, como ubicación de su centro de labores, temperatura de este, pocas comodidades para actividades personales, entre otras. Otro factor determinante en cuanto a la satisfacción de los trabajadores de una organización financiera es la esperanza de proyección que tienen respecto a su carrera, puesto que es parte de un ciclo de reconocimiento que llega a provocar felicidad por la labor cumplida (Salazar, 2018).

En el caso de las financieras públicas, Escobar, menciona que es importante analizar cuáles son las consecuencias de la insatisfacción laboral en el ámbito de la salud emocional de

los colaboradores. Su estudio realizado a los trabajadores del Banco de Nación en la ciudad de Juliaca muestra que escasamente existen ciertos niveles de relación entre la insatisfacción laboral y factores de salud como el cansancio emocional o la falta de realización personal y profesional (Escobar, 2018).

En este caso la problemática que se enfrenta en esta investigación es que si bien la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos variables muy importantes, la entidad en la que se está llevando a cabo la investigación es de naturaleza pública, y aunque podrían contar con varios recursos la mayoría no depende de ellos, además al sistema público le hace falta muchísima actualización acerca de bienestar y satisfacción del personal aunque se desea revertir esto por ello existe la entidad SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil), quien busca mejorar la gestión de recursos humanos en el estado peruano, averiguando las necesidades y errores de las instituciones, encontrar al personal adecuado, medir el rendimiento del personal, pero también asegurarse de su bienestar teniendo en cuenta que hoy en día el capital humano es importante para la eficiencia y éxito de la organización (Schuller & Field, 1998).

Se conversó con la supervisora de personal del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe quien refirió algunas opiniones que presenta el personal, por un lado sienten cómodos por la estabilidad que representa, ya que por ser público tienen un horario fijo que no requiere horas extras, y se respeta feriados, vacaciones, etc., cuentan con pausas activas para el personal y tiene apoyo y capacitaciones constantes, pero a la vez tiene que hacerle frente a problemas como el horario reducido de solo 45 minutos en el almuerzo, genera incomodidad en el personal el hecho que en lugar de darles prioridad y la oportunidad de hacer una línea de carrera prefieren contratar personal nuevo en cada vacante que se habilita y de preferencia la contratación se da por terceros, en el tema de sueldo ya lleva años sin tener un aumento a pesar de la presión por metas irreales que no se ve retribuido en su sueldo, a la vez que no existe

equidad ya que los de área comercial pueden obtener un poco más de ganancia gracias a sus comisiones, pero los de otras áreas no tienen la misma oportunidad, por otro lado si bien cuentan con apoyo no se toma en cuenta al personal en ninguna decisión se espera con esta investigación analizar estas problemáticas y que la entidad le tome la debida importancia y se forme una estrategia para revertir estas opiniones.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivos Generales.

- Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe
- Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

Teniendo en cuenta que se estudió a una agencia financiera que pertenece al rubro público, es indispensable potenciar los criterios satisfacción laboral y compromiso organizacional, pues una de las funciones que le corresponde al ser una entidad estatal, es que tiene una responsabilidad social, por lo que los ciudadanos se merecen una buena calidad de

atención y para lograr esto el personal que ahí labora debe desenvolverse de forma eficaz y productiva

Este estudio se realizó con el fin de precisar las condiciones en las que se desarrollan labores en el Banco de la Nación- agencia 2 San Felipe, para conocer el nivel de compromiso y satisfacción que tienen los trabajadores respecto a su lugar de trabajo y saber si está afectando de forma positiva o negativa al bienestar del mismo así como a su desenvolvimiento.

1.5.2. Justificación Práctica.

Conocer la importancia e influencia del compromiso organizacional y de la satisfacción laboral, permitirá reconocer que puntos se deben de cambiar o potenciar dentro de la institución, para poder mejorar la calidad de servicio y por ende la eficiencia de la entidad financiera en cuestión. Esperando servir de antecedente a otras instituciones estatales para que les den importancia a estos criterios y ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

1.5.3. Justificación Metodológica.

Este estudio es de tipo cuantitativo, ya que se medirá y cuantificará el nivel existente de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional.

Capítulo II: Marco Teórico

Para la elaboración de este trabajo de investigación fue necesario contar con información, estudios y aportes que diversos autores realizaron previamente sobre las variables en cuestión. A lo largo de este capítulo se expondrá los antecedentes de la investigación así como las bases teóricas que se usaron.

2.1. Antecedentes de Investigación

A continuación se presenta trabajos de investigación tanto nacionales como internacionales y artículos que antecedieron a esta tesis, los cuales sirvieron de fundamento y aporte para la realización de este trabajo.

2.1.1. Artículos Científicos.

Guerrero (2016), en su artículo La relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional, resalta la diferencia que puede ocasionar en el compromiso organizacional de una empresa el tipo de liderazgo que se aplique dentro de la misma ya que este es uno de los factores determinante en la satisfacción de los trabajadores. También expone el papel que juegan las empresas en el desarrollo del país, por esto es importante el desarrollo y éxito que obtengan estas, pero en países latinoamericanos no basta con tener una tasa en crecimiento sino que debe estar acompañado de valores agregados ya que en estos países la mano de obra económica y el tipo de cambio que presenta una constante devaluación hacen que la economía sea inestable, entonces se debe impulsar la productividad en todas los sectores económicos.

Mañas et al. (2007), Publicaron el artículo: La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, en el cual señalan al compromiso organizacional como consecuencia de la satisfacción y bienestar psicológico que encuentra un individuo en su centro de trabajo; así mismo muestra el impacto que tiene esta variable en el desenvolvimiento del personal en sus labores, por ende también en el desarrollo y éxito de la

organización. Para esto se analizó a un grupo de 697 trabajadores, a los cuales se sometió a un conjunto de cuestionarios que arrojaron como resultado, que si bien las dos variables tienen influencia sobre el compromiso organizacional, el que tiene mayor impacto es la satisfacción laboral. Además hace énfasis, citando a Peiró, en que “los empleados de la Administración pública creen que para comprometerse necesitan tener un puesto que no sea aburrido” (p. 399) y este requerimiento tiene que ver directamente con que tan feliz se siente el trabajador en su organización.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

2.1.2.1. Nacionales.

Díaz & Guerrero (2017), en su estudio: Moderación del compromiso organizacional en la responsabilidad social corporativa y la satisfacción laboral de un banco chiclayano 2017-2018, llegaron a la conclusión que tanto la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional poseen un régimen alto de correlación, puesto que cuando un trabajador identifica consciente o inconscientemente factores de comodidad y seguridad en su centro de trabajo, también aumenta el compromiso que asume con su organización. En este estudio se realizó una encuesta a 50 trabajadores de la entidad financiera Mi Banco, entre hombres y mujeres que tuvieran entre 22 a 55 años. Para realizar este cuestionario se utilizó el modelo de Meyer y Allen, los cuales tienen dentro de su propuesta tres dimensiones para medir el compromiso organizacional y son: la dimensión de continuación, la dimensión afectiva y la normativa.

De acuerdo con lo mencionado por Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional es el estado psicológico que los trabajadores van construyendo a través del tiempo respecto de su organización y es la que los impulsa a tomar la decisión de quedarse laborando o retirarse de la empresa. En esta investigación se puede ver que los trabajadores tienen un alto nivel de compromiso organizacional, esto, reflejo de algunos factores como los

vínculos afectivos, puesto que Mi Banco ha gestionado de manera adecuada el clima laboral, generando expectativas positivas en sus colaboradores y haciéndolos parte vital de la organización, para que no solamente cumplan con su trabajo, si no que estén dispuestos a ser parte de las soluciones con la finalidad de mantener un ecosistema de equilibrio en su centro de trabajo; esto, por supuesto, genera un sentimiento de felicidad y de motivación por permanecer en un lugar donde se siente importante. Todas estas acciones realizadas por la entidad influyen directamente en la satisfacción laboral, la cual se debe básicamente a sus programas de reconocimiento, educación profesional, superación personal, y comodidades materiales que gozan en su lugar de trabajo.

Díaz & Lovon (2019), en su tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa-2019, exponen la importancia de estas variables, por lo cual se planteó como objetivo buscar la relación entre ambas. En este estudio se reconoce una correlación significativa entre ambas variables, concluyendo que, los trabajadores de esta empresa sienten un alto grado de compromiso organizacional como reflejo directo de la satisfacción laboral que disfrutan en su centro de trabajo. Se utilizaron las dimensiones planteados por Meyer y Allen (1997). En primer lugar, la dimensión afectiva, el cual, en el caso de esta organización, los colaboradores presentan un 60% de vínculo emocional (índice alto de relación trabajador-empresa). Los trabajadores de esta organización también manifestaron una alta relación afectiva con los clientes, en su caso, las empresas a las que esta agencia les brinda servicios. Además de ello, los componentes normativos y de permanencia presentan correlación con los factores estudiados en la variable de satisfacción laboral como las condiciones físicas y materiales de su centro de trabajo

Pérez (2018), en su investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo - Lima, acerca de la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, se determinó que es alta y

directa, puesto que menciona que cuando una organización trabaja en la relación y lazos con sus trabajadores, evitan que los mismos tengan motivos para abandonar su centro de labores. Para este estudio se tomó en cuenta la importancia de las dimensiones del compromiso organizacional: afectivo, normativo y de continuidad para asegurar un alto nivel de satisfacción y de este modo incrementar la productividad y la proactividad en los trabajadores del hospital. En cuanto a la satisfacción laboral, se determinó que se debe a la cobertura de necesidades por parte de la organización, además del sentimiento de prestigio que les causa laborar en determinada institución. Uno de los factores que se identificó con mayor relevancia en esta correlación es la de los lazos afectivos, pues se involucran con los obstáculos o conflictos del hospital y consideran a sus compañeros de trabajo como familia. Esto resulta en cierto grado de satisfacción y de alto grado de productividad, realizando su trabajo con placer y excelencia.

2.1.2.2. Internacionales.

Salazar en el 2018 presenta la investigación, Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana, en el cual se utiliza como instrumento el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y el cuestionario de la variable satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989). Este trabajo de investigación arroja como resultado que la satisfacción laboral es mayor que el nivel de compromiso organizacional; aun así, los indicadores de ambas variables muestran que el nivel de ellas es alto y que sí existe una relación e influencia directa retroalimentaría entre ambas.

En cuanto a la satisfacción laboral, el cuestionario “S20/23” de Meliá y Peiró plantea cinco dimensiones, las cuales fueron analizadas a lo largo de este trabajo de investigación: satisfacción con la supervisión, con las prestaciones recibidas, el ambiente físico, satisfacción intrínseca del trabajo y por último el nivel de satisfacción con la participación. Estas dimensiones guardan por separado una relación con las tres dimensiones del cuestionario de compromiso organizacional: afectivo, de continuidad y normativo. En este cuestionario se

plantean, por ejemplo, en la dimensión afectiva, psicológicamente cuanto considera un trabajador a su organización, cuanta importancia en su vida tiene la empresa, si se siente parte de una familia y si siente orgullo al hablar de la organización para la que trabaja. La escala de compromiso de continuidad mide si el trabajador se siente obligado a permanecer allí por alguna necesidad o porque no encuentre otras opciones laborales, además que muestra si el colaborador está esperando un trabajo que le ofrezca más beneficios. Finalmente, en la dimensión de normativa se puede ver si los trabajadores sienten lealtad por su organización o si, de algún modo, sienten que la empresa les ha brindado demasiados beneficios y se sienten en deuda. Al interceptar estas dimensiones entre los cuestionarios mencionados, los resultados muestran que si los colaboradores sienten satisfacción en su trabajo también se sentirán comprometidos como parte misma de la organización.

Nieto (2017), en su investigación: Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, tuvo como objetivo buscar si existe o no relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; después de haber utilizado en sus variables los cuestionarios de Meyer y Allen (1997) sobre el compromiso organizacional, y el cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989), llega a la conclusión de que los trabajadores al presentar un alto índice de satisfacción, también se sienten muy comprometidos con la organización, reduciendo el deseo de abandonar su centro de trabajo. Esto, por supuesto, indica que existe un grado significativo de correlación entre ambas variables y que una está sujeta a otra a mayor presencia de satisfacción laboral, también crece el nivel de compromiso y lealtad que los colaboradores muestren respecto a su organización)

En Colombia, Hurtado (2014) realizó una tesis titulada: Relación entre la percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá, para medir las dos últimas variables se utilizó el

Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y la Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá & Peiró; los resultados corroboraron que existe una correlación positiva y significativa entre estas dos variables, ya que los trabajadores de dicha universidad se sienten satisfechos en su lugar de trabajo, por cual se sienten identificados y prestos a apoyar cualquier dificultad que presenta la organización, ratificando que la satisfacción laboral influye considerablemente al compromiso organizacional.

2.2. Bases Teóricas

En este capítulo se presentará las bases teóricas de las variables de estudio, tales como definiciones y dimensiones propuestas por diferentes autores, así como importancia de estas.

2.2.1. Satisfacción Laboral.

2.2.1.1. Definición.

Tabla 1.

Definición de Satisfacción Laboral según autores.

Año	Autor	Definición
1976	Locke	Lo define como el estado emocional positivo que surge en el individuo a raíz de las experiencias vividas en su trabajo.
1978	Aldag y Brief	Lo definen como una dimensión actitudinal que es primordial en la valoración de la experiencia en el trabajo de cada individuo.
1985	Peiró	Lo define como el conjunto de actitudes del individuo hacia su trabajo.
1986	Price y Mueller	Consideran a la satisfacción laboral, un patrón afectivo positivo frente a su trabajo o a la organización a la que pertenece
1999	Alfaro & Vecino	Lo define como la valoración que tiene el trabajador acerca de su trabajo o la organización a la que pertenece
1999	Davis & Newstrom	Lo definen como el estado emocional que posee el individuo para con su trabajo.

2002	Keith & Newstrom	Proponen que la satisfacción laboral no solo influye en el trabajo del individuo sino que también va a influir en la satisfacción general del mismo, por lo que al medirla se debe tener en cuenta las actitudes del trabajador en los diversos aspectos de su vida diaria.
2004	Robbins	Lo define como la actitud que tiene el trabajador para con su trabajo y propone que una persona satisfecha con su trabajo practica actitudes positivas, sin embargo si esta insatisfecha tendrá actitudes negativas.
2009	Antón	Propone que la satisfacción es una respuesta emocional a las situaciones que vive el individuo dentro de su trabajo
2011	Till y Karren	Lo define como una actitud que surge en el trabajador a medida que conoce y se informa mejor acerca de su trabajo.

Elaboración propia basada en Bastardo (2014) y (Mañas et al. (2007)

Para entender esta variable, en primer lugar se definirá el término satisfacción. Este término está relacionado con la psicología; se entiende por satisfacción a la percepción que tiene cada persona acerca de su vida, la calidad, dominio, metas, propósitos acerca de la misma dependiendo de sus propios criterios, además que esta satisfacción puede estar influenciada por factores de carácter social, cultural. (Clemente et al., 2000)

Partiendo del significado de Satisfacción se procede a conceptualizar la satisfacción laboral; son diversos autores los que definieron el significado de esta variable y en la tabla 1, se presenta un cuadro con un conjunto de postulados propuestos a lo largo del tiempo y evolución de los recursos humanos.

Como se observa en la tabla 1, las definiciones se dividen en dos perspectivas, ya que algunos autores coinciden en considerarlo una actitud por la presencia de tres componentes (emocional, cognoscitivo y conductual) y otros lo consideran una emoción ya que tiene que ver con lo afectivo. Dadas estas características y por reunir cualidades para ambos puntos de vista se debe medir la satisfacción por cada faceta o dimensiones (Bastardo, 2014).

El motivo por el que esta variable es de interés popular en diversos trabajos de investigación es la importancia que tiene en la empresa actualmente. La gran mayoría de trabajadores anhela encontrar la tranquilidad y estabilidad personal como laboralmente, por lo tanto si se encuentra feliz y cómodo con su trabajo va a esforzarse más en sus labores a modo de retribución, además que este esfuerzo va a conllevar un crecimiento profesional que mejorara sus condiciones ya sea con alguna recompensa o algún tipo de reconocimiento, esto desde el punto de vista del trabajador; por otro lado está el ángulo de la empresa, a esta le conviene tener empleados satisfechos ya que aportaran al crecimiento, eficacia y productividad, además que estarían listos para apoyar e identificarse si hubiera algún inconveniente o alguna situación sorpresiva que requiera de sus servicios o de algún esfuerzo extra, así también se reduciría la rotación de personal y eso beneficiaría económicamente a la empresa empleadora (Marroquín, 2021).

2.2.1.2. Teorías Relacionadas.

2.2.1.2.1. Teorías de contenido

En torno a este enfoque hay diversas teorías, siendo las más reconocidas y populares las dos que se presentan a continuación; cabe resaltar que las dimensiones en las que diversos autores decidieron dividir a la satisfacción laboral tomaron como base a estas teorías ya que Locke en 1976 propuso que una forma de lograr la satisfacción laboral es satisfacer todas las otras necesidades del individuo, desde esta perspectiva se señalan las teorías que mencionan las necesidades del individuo

- Herzberg et al.(1959): Estos autores propusieron la Teoría de los Dos Factores, también conocida como la Teoría de Motivación – Higiene, en ella se expone que el trabajador cuenta con necesidades que se dividen en factor motivante (todos los criterios satisfactorios),dentro de los cuales se incluye realización personal y profesional, reconocimiento, responsabilidad y trabajo en uno mismo; y por otro

lado el factor higiénico (que reúne los criterios insatisfactorios o des motivantes) en estos se incluye el entorno laboral, la política y normas de la organización, el tipo de administración, el estilo de liderazgo, las condiciones laborales, salario y beneficios económicos, estabilidad laboral, etc. Para este autor la satisfacción del trabajador es un punto crucial en el comportamiento que tendrá este dentro de la organización.



Figura 2. Teoría de los Dos Factores

Maslow (1943) propuso que el ser humano tiene cinco necesidades básicas las cuales plasmó en su teoría llamada Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, elaborando una pirámide en la cual están las siguientes categorías

- Necesidades Fisiológicas: Incluye todo lo que necesita el individuo para sobrevivir.
- Necesidad de Seguridad: El individuo necesita tener un nivel de estabilidad personal y laboral para poder hacer frente a cualquier tipo de amenaza.
- Necesidades Sociales: Necesidad del individuo de ser aceptado en un grupo de personas e interactuar con las mismas.
- Necesidad de Estima: Necesidad del individuo de ser reconocido y valorado tanto en el trabajo como externamente (prestigio, reputación, etc.)

- Necesidad de Autorrealización: Necesidad del individuo por sentir que está desarrollando todo su potencial.



Figura 3. Pirámide de las necesidades de Maslow

2.2.1.2.2. Teorías de Proceso

Son teorías que proponen que la satisfacción se da con la participación de variables como expectativas, valores y necesidades.

- Vroom (1964): Propuso la teoría de las expectativas, que señala la existencia de la satisfacción laboral como consecuencia de las variables situacionales, lo que significa que el esfuerzo que realice en trabajador va a ser intenso y positivo en proporción a la relación existente entre esfuerzo – resultado, resultado – recompensa y recompensa – satisfacción.
- Adams (1963): Propuso la teoría de la equidad, en la cual se afirma que el trabajador realiza una comparación entre la aportación que él mismo realiza a la organización y los resultados o aportaciones que realizan sus compañeros de trabajo y la

organización misma para con ellos, si al realizar la comparación los resultados son iguales se puede considerar que el trabajador se encuentra satisfecho, pero si los resultados son desiguales se considera que el trabajador está insatisfecho en su lugar de trabajo.

2.2.1.2.3. Teorías Situacionales

Para este enfoque la satisfacción es resultado de la interacción de tres variables tales como: (a) características de la tarea, (b) características de la organización, y (c) características del individuo

- Quarstein et al. (1992): Propusieron la teoría de los sucesos situacionales, la cual tiene como factores esenciales para lograr la satisfacción laboral a las características situacionales (salario, oportunidades laborales, condiciones laborales, normas y política de la organización y supervisión) y los sucesos situacionales que pueden ser positivos o negativos (incentivos, reconocimientos, mejora del espacio y clima laboral/ inconvenientes con el entorno laboral)
- Glisson y Durick (1988): Propusieron la teoría de las características del puesto de trabajo, en la que se señala como indicativo de satisfacción y compromiso laboral a tres elementos los cuales son: Trabajador, puesto de trabajo y características de la organización, por ello, si se desea lograr que estas variables tengan un impacto positivo se debe trabajar en el diseño del interactuar diario a fin de potenciar resultados.

Si bien cada teoría tiene en común buscar el bienestar del individuo satisfaciendo sus necesidades, todas tienen una perspectiva y enfoque diferente; por lo que se debe usar de base la que mejor se identifique con la estructura de la organización que se está estudiando en esta investigación.

2.2.1.3. Dimensiones.

Como se hizo mención anteriormente las teorías se centran en satisfacer las necesidades del individuo, por lo que diversos autores decidieron clasificarlos en diferentes criterios mejor llamados dimensiones, con el fin de facilitar el proceso de medir o calificar su satisfacción laboral.

Para esta investigación se decidió utilizar las dimensiones propuestas por Meliá & Peiró (1989), quienes propusieron cinco dimensiones para poder medir la satisfacción laboral del personal

- Satisfacción con la supervisión: Tiene que ver con que tan complacido se siente el trabajador con el estilo de liderazgo que existe en la organización así como también con las normas de convivencia dentro de la misma y entre las diferentes áreas.
No todos los trabajadores ejercen sus labores motivados al 100%, y la supervisión juega un papel muy importante, ya que con un estilo que incluya factores como la empatía, tolerancia, equidad, justicia y comprensión los trabajadores se sentirán más a gusto y tendrán un mejor desempeño.
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo: De acuerdo a la psicología ambiental el ambiente físico influye en el comportamiento y estado de ánimo de la persona (Valera, n.d.), por lo que para que el trabajador realice sus actividades con éxito debe estar en un ambiente que le proporcione comodidad, concentración e identidad; para lograr esto se debe tener en consideración factores como iluminación, colores, ventilación, tamaño del espacio, orden, etc.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas: Comprende todos los beneficios que recibe por parte de su empleador, salarios, beneficios sociales, seguros, incentivos, programas de reconocimiento; pero también tiene que ver con la distribución de estos y que sea proporcional al esfuerzo que realiza en su área de trabajo.

- Satisfacción intrínseca del trabajo: Vivimos en una realidad en la que el nivel de competencia es altísimo, una de las razones es la gran cantidad de demanda laboral frente a la escasez de puestos de trabajo, por lo que la mayoría busca empleo por necesidad y no por vocación. Pero el individuo se va a desenvolver mejor en un puesto en el que sienta que desarrolla mejor sus habilidades y que le dé la oportunidad de crecer en esa rama y superarse profesionalmente.
- Satisfacción con la participación: Una característica constante en las necesidades mencionadas capítulos anteriores es la necesidad de reconocimiento, de ahí nace esta dimensión, ya que el trabajador siente que la experiencia y el hecho de tolerar la presión a la que está sujeto en su trabajo le da derecho a opinar, sugerir y participar en decisiones que se tomen dentro de la organización.

Estos autores se basaron en estas dimensiones para elaborar un instrumento de medición de Satisfacción en el personal de trabajo el cual es conocido como El Cuestionario de Satisfacción S20/23, que es que se utilizara en esta investigación.

Sin embargo, existen otras propuestas de dimensiones expuestas por diversos autores a lo largo de la historia de la Administración, a continuación en la tabla 2, se presentan los más representativos.

Tabla 2.

Clasificación de dimensiones de la Satisfacción Laboral según autores.

Año	Autor	Dimensiones
1969	Smith, Kendall y Hulin	1. Satisfacción con el trabajo 2. Satisfacción con los ingresos 3. Satisfacción con las oportunidades de promoción 4. Satisfacción con la supervisión 5. Satisfacción con los compañeros
1955	Kunin, Dunhan	1. Supervisión
1975	y Herman	2. Tipo de trabajo

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Volumen de trabajo 4. Sueldo 5. Posibilidades de promoción 6. Identificación con la empresa 7. Compañeros de trabajo 8. Condiciones físicas
1975	Hackman y Oldham	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el sueldo 2. Satisfacción con la seguridad en el empleo 3. Satisfacción social 4. Satisfacción con la supervisión 5. Satisfacción con las posibilidades de desarrollo personal 6. Satisfacción laboral global o general
1976	Locke	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para la SL <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción en el trabajo 2. Satisfacción con el salario 3. Satisfacción con las promociones 4. Satisfacción con el reconocimiento 5. Satisfacción con los beneficios 6. Satisfacción con las condiciones de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Agentes de Satisfacción <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con la supervisión 2. Satisfacción con los compañeros 3. Satisfacción con la compañía y la dirección
1979	Camman,	1. Satisfacción laboral global o general
1982	Fichman, Jenkins y Klesh; Seashore, Lawler, Mirvis.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Satisfacciones con ciertas recompensas internas 3. Satisfacciones con ciertas recompensas externas 4. Satisfacción con el sueldo
1984	Peiró	<p>Los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El carácter intrínseco del trabajo 2. La remuneración

3. La promoción, la seguridad en el empleo
4. Las condiciones de trabajo

Los agentes de la satisfacción laboral son:

1. La propia persona
 2. Los supervisores
 3. Los compañeros
 4. Los subordinados
 5. Las características de la empresa
- 1986 Meliá, Peiró y Calatayud
1. Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización
 2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
 3. Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias
 4. Satisfacción intrínseca del trabajo
 5. Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo.
 6. Satisfacción con las relaciones interpersonales
- 1989 Meliá y Peiró
1. Satisfacción con la supervisión
 2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas
 4. Satisfacción intrínseca del trabajo
 5. Satisfacción con la participación
- 1992 Lloret,
Gonzales-Roma,
Luna y Peiró
1. La satisfacción con el equipo
 2. La satisfacción con la retribución
 3. La satisfacción con las condiciones ambientales del lugar de trabajo y medios del equipo.
 4. La satisfacción intrínseca del trabajo.
 5. La satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades.
 6. La satisfacción con la carga de trabajo.
 7. La satisfacción con el grado de autonomía en el trabajo.

		8. La satisfacción con la definición de objetivos y actividades.
2004	Chiang Vega	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con los superiores, autoridad o gerencia. 2. Satisfacción con las condiciones de trabajo. 3. Satisfacción con el contenido del trabajo. 4. Satisfacción con las compensaciones. 5. Satisfacción con los compañeros de trabajo, las relaciones humanas y sociales. 6. Satisfacción con las políticas y prácticas de la empresa. 7. Satisfacción con las oportunidades de promoción. 8. Satisfacción con la participación y autonomía. 9. Satisfacción con el grupo de trabajo o con la organización. 10. Satisfacción con el desarrollo personal.
2004	Chiang Vega	1. Satisfacción con el departamento
2007	Núñez Partido	<ol style="list-style-type: none"> 2. Satisfacción laboral con el trabajo en general 3. Satisfacción con los alumnos 4. Satisfacción general con la institución en general

Fuente :Chiang, M. Martin, M. & Núñez, 2010, (pp. 166–170)

2.2.2. Compromiso Laboral.

La palabra compromiso viene del latín *compromissum* (con: por completo – *promissum*: promesa), determinado por la RAE como una obligación contraída; se define en este caso como la cualidad que surge en el individuo por cumplir alguna tarea encomendada en un determinado tiempo. Para autores como Lehman este acto es la fuente principal de la proactividad, ya que es el compromiso la cualidad que convierte una promesa en realidad.

En este tiempo esta variable se ha convertido en un indicador muy importante para que la organización logre realizar sus metas, ya que si se logra formar un vínculo entre el trabajador y su organización, este estará identificado y presto a esforzarse por ella.

2.2.2.1. Definición.

Se puede definir como el interés, preocupación y cuidado de parte del empleado a la organización. Esta variable influencia muchísimo en la eficacia de la empresa, pero abarca muchos aspectos por lo que es extensa y algo compleja en cuanto a antecedentes; esto dio paso a que diversos autores la tomen como protagonista de sus investigaciones.

A continuación se presenta la tabla 3 (Ayala, 2007), en la que se exponen las definiciones propuestas a lo largo de las décadas por diversos autores.

Tabla 3.

Definiciones del Compromiso Organizacional según autores

Año	Autor	Definición
1960	Becker	“El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación”.
1982	Mowday y colaboradores	“Es la fuerza de identificación que tiene un individuo hacia su trabajo y todo lo que involucra ser parte de la empresa”.
1986	O’reilly y Chatman	“Es un vínculo psicológico que siente un empleado hacia la organización en la que trabaja que hará que este se identifique con todas las características de la organización”.
1990	Mathieu y Zajac	“Lo define como una variable consecuente de aspectos personales del empleado”.
1991	Allen y Meyer	“Estado psicológico que une al empleado con la organización y sus objetivos”.
1992	Chiavenato	“El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes, aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso de este”
2001	Davis y Newstrom	“Es el grado con el que un empleado se identifica con la organización y se esfuerza por pertenecer a ella”.
2001	Bozeman y Perrewé	Es el nivel de lealtad que tiene el trabajador para con su centro de trabajo”.

2002	Ángelo, K. R.	“El compromiso organizacional se muestra como una derivación de la satisfacción en el trabajo; el término muestra el grado en que las personas se identifican con una organización y se compromete con los objetivos de esta”.
2002	Díaz y Montalbán	“Es la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja”.
2008	Luthans	“Es uno de los principales retos modernos, ya que persiste el temor constante de recorte de personal, la pérdida de seguridad laboral, el cambio abrumador de la tecnología y la tensión de hacer más con menos”.
2010	Kahn	“El trabajador mostrara el compromiso a la organización a través de sus acciones”.

Fuente: Adaptación de Ayala, (2007)

Para esta investigación se tomó como base la definición propuesta por (Meyer & Allen, 1991) en la que se plantea que “la administración de los trabajadores dentro de las organizaciones influye positivamente en la motivación y compromiso del personal. Por lo que definen que el compromiso organizacional como un estado psicológico caracterizado por el vínculo entre el trabajador y la empresa, puesto repercute en las acciones del trabajador en cuanto al grado de identificación y pertenencia.”

2.2.2.2. Importancia y beneficios del compromiso organizacional.

Esta variable ha sido elegida por muchos investigadores como tema de estudio, debido al papel que juega en el mundo de la empresa actual; en este tiempo con las circunstancias actuales que ha tocado vivir tales como el alto nivel de competitividad y trabajar haciéndole frente a una pandemia, todas las organizaciones ya sean públicas o privadas han tenido que contar con la colaboración de todos sus trabajadores, es ahí donde se ve la importancia que tiene el compromiso organizacional para el éxito de la organización.

Si en una empresa existe un buen nivel de compromiso organizacional, goza de los siguiente beneficios (Meyer & Allen, 1991)

- Menos rotación de personal, lo cual beneficia a la organización porque contara con una fuerza de trabajo estable con un buen desempeño.
- Tienen un personal motivado listo para contribuir en el cumplimiento de objetivos de la organización.
- Menos ausencia de personal, reduce al mínimo faltas y tardanzas lo que en indicativo de una buena productividad.
- Un personal comprometido se va a desempeñar mucho mejor ya que se esforzará mucho más de lo que debería por cumplir con las metas de la empresa, porque las vera como propias.

2.2.2.3. Teorías Relacionadas.

Existen algunas teorías que sirvieron como antecedentes del compromiso organizacional, gracias a ellas se tiene hoy en día un concepto más extenso acerca de esta variable, a continuación se presentan alguna de ellas:

- **Teoría de la percepción del apoyo organizacional**

Más conocido como PAO, fue propuesto por Eisenberger et al. (1986); es uno de los antecedentes más representativos del compromiso organizacional, en la cual se plantea que los trabajadores van a tomar una postura respecto a la organización, dependiendo de que esta se preocupe por el bienestar y desarrollo de los mismos, que potencie su identidad, autoestima y sentido de pertenencia, esto a su vez tendrá como resultado que el trabajador se esfuerce por convicción y no por obligación.

- **Teoría de las actitudes y expectativas.**

Fue propuesto por Arias (1980), en la que menciona que todo individuo se forja un estado de disposición mental y nerviosa dependiendo de la experiencia, la cual tiene como resultado una respuesta ya sea positiva o negativa, hacia alguna situación, persona u objeto; por otro lado estas experiencias, en combinación con los deseos y reconocimiento del entorno

del individuo generan en el expectativas. Con referencia al compromiso organizacional menciona que el individuo identifica y califica su contexto laboral según las expectativas que acerca del mismo; el compromiso se da si se encuentra satisfecho con estas expectativas.

- **Teoría de Mowday, Porter y Steers (1982)**

Guerrero, (2019) conceptualiza al compromiso organizacional como el nivel con el que trabajador se logra identifica con su organización.

En esta teoría plantearon cuatro enfoques:

- Enfoque afectivo-actitudinal: Existe en el trabajador un sentimiento que hace asuma las metas de la organización como si fueran propias, esto porque se siente satisfecho de pertenecer a ella.
- Enfoque Instrumental: El compromiso del individuo va a depender de los beneficios que le ofrezca la organización
- Enfoque Sociológico: El compromiso va a depender de que el trabajador acepte los objetivos y las metas propuestas por la organización.
- Enfoque Comportamental: Se ve el compromiso del trabajador través de actos congruentes hacia la organización

- **Teoría Tridimensional**

Planteadada por Meyer, JP, Allen, NJ y Smith (1993), en ella proponen que el compromiso de los trabajadores y la motivación son resultado de la influencia de la administración de los trabajadores dentro de la organización. A su vez propusieron que se compone de tres dimensiones o enfoques que son compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

2.2.2.4. Dimensiones.

Para poder hacer más sencillo evaluar e identificar el nivel de compromiso varios autores decidieron calificarlo en dimensiones entre ellos esta Mowday, Porter y Steers (1979),

para ellos el compromiso es una variable unidimensional y es un indicativo primordial para cumplir con los objetivos de la organización. Para poder conocer el nivel de compromiso proponen evaluar las etapas en el que se desarrollan los trabajadores tomando en cuenta las dimensiones:

- Anticipación (se da antes que el individuo empiece a trabajar): para que el trabajador se comprometa con la organización se toma en cuenta como dimensiones a: Experiencias anteriores del trabajador con el empleador, suposiciones y perspectivas anticipadas que tiene el individuo sobre el trabajo a realizar y el contexto por el que el trabajador quiera entra a trabajar a la organización.
- Iniciación: El compromiso inicial va a depender principalmente de la dimensión ambiente laboral, o sea del trato que reciba por parte de sus superiores y compañeros de trabajo.
- Establecimiento: se da cuando ya ha pasado tiempo perteneciendo a la organización y se toma en consideración como dimensiones a las condiciones de trabajo y aportaciones realizada por el mismo para beneficio de la organización

Por otro lado, Steers (1977), el plantea que el compromiso se puede medir tomando en cuenta dimensiones como:

- Características personales: autoestima de logro y de poder, edad, escolaridad etc.
- Característica de trabajo: Sentir el trabajo como reto e identificarse con el trabajo designado.
- Experiencia en el trabajo: ambiente laboral, percepción acerca de la organización, sistema de incentivos y recompensas.

Por último se hará más énfasis en las dimensiones propuestas por Meyer & Allen (1991) en su teoría tridimensional, ya que es el modelo en el cual se basó esta investigación, estos autores propusieron clasificar al compromiso organizacional en tres dimensiones, ya que el

nivel en cada uno puede variar dependiendo de las circunstancias. A continuación se expone de qué consta cada dimensión.

2.2.2.4.1 Compromiso Afectivo.

Se da más que nada por una perspectiva psicológico ya que el compromiso del trabajador va a depender del lazo emocional que haya forjado con la organización, si este es alto el trabajador se va a sentir orgulloso y agradecido de pertenecer a ella por lo que con actos van a demostrar este sentimiento.

O'Reilly & Chatman (1986), hacen énfasis en la atadura psicológica que significa la identificación e implicación empleado-empresa que da como resultado una respuestas cognitivas de parte del trabajador, cuyo contenido apunta al aspecto actitudinal emocional.

2.2.2.4.2. Compromiso de Continuidad.

También conocida como dimensión calculada en ella los autores proponen que este tipo de compromiso se da por la inversión que el trabajador ha hecho en la organización (tiempo y esfuerzo), y que al sopesar las consecuencias de retirarse sería una pérdida de dicha inversión, esto adicional a las escasas oportunidades de trabajo que vaya a enfrentar si dejara de laborar en la organización.

Becker (1960), expone que el individuo se compromete por decisión propia, y esto lo incentiva a aportar esfuerzo y pequeñas inversiones en la organización, y si estas se ven recompensadas con ciertos beneficios por partir de ella el trabajador alineara sus objetivos propios con los objetivos de la organización dándose un intercambio social.

2.2.2.4.3. Compromiso Normativo.

Esta dimensión está relacionada con la perspectiva de atribución, la que conceptualiza a la variable compromiso como un deber u obligación, también entendida como ética laboral; en otras palabras nace en el trabajador por un deber moral o por la sensación de estar en deuda con la organización por algún beneficio prestado a su persona.

La investigación de Mowday et al. (1979), aporta a esta dimensión con el concepto de lealtad a la organización, y el deseo de permanecer en ella, como factores influyentes para el desenvolvimiento del trabajador. Se puede concluir en que, esta dimensión del compromiso llevara al trabajador a identificarse y cumplir con los objetivos y normas de la organización, no solo por la necesidad de conservar su puesto de trabajo, sino principalmente porque cree que es lo correcto y para sentirse tranquilo con su conciencia moral.

Capítulo III: Hipótesis Y Variables

3.1. Hipótesis

3.1. Hipótesis General.

- Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe

3.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe
- Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe
- Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Definición conceptual de las variables.

3.2.1.1. *Satisfacción Laboral.*

La satisfacción laboral se considera como el resultado de la valoración que realiza el trabajador respecto a la organización en la que labora, el trabajo específico que realiza y todos los factores que se relacionan con el mismo; el resultado de esta valoración va a influir en las actitudes del trabajador ante la organización (Meliá & Peiró, 1989).

3.2.1.2. *Compromiso Organizacional.*

Es el grado en el que un trabajador se identifica con la organización a la que pertenece, este va a depender de la interacción entre ambos y de factores que influyen tales como la necesidad de permanecer en la organización, el apego que siente por su trabajo o por la obligación moral de esforzarse para mantenerse dentro de ella (Meyer & Allen., 1991).

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Variable Independiente.

En esta investigación la variable independiente es la Satisfacción Laboral, se busca saber si el personal del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe se encuentra satisfecho en el contexto actual.

Los resultados se obtuvieron con el apoyo y evaluación de expertos con el fin de darle mejores condiciones al personal.

3.2.2.2. Variable Dependiente.

La variable dependiente es el compromiso organizacional, se busca saber que tan identificado se encuentra el personal con el Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe y en qué nivel se encuentra con su sentido de pertenencia. Se toman en cuenta las perceptivas desde las dimensiones afectiva, de continuidad y normativo.

3.3. Operacionalización de Variables

Compromiso Organizacional	Definición conceptual: Es el conjunto de impresiones y/o creencias relativos, del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización (Meyer & Allen, 1991)				
Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
Escala aditiva del conjunto de dimensiones. • de 73 a 90 muy comprometido • de 55 a 72 comprometido • de 37 a 54 ligeramente comprometido • de 18 a 36 pobremente comprometido	d1CO Compromiso afectivo d2CO Compromiso de continuidad d3CO Compromiso normativo	6, 9, 12, 14, 15, 18 1, 3, 4, 5, 16, 17 2, 7, 8, 10, 11, 13	Ordinal	1 muy insatisfecho 2 insatisfecho 3 indiferente 4 satisfecho 5 muy satisfecho	>24 fuerte ≤30 >18 poco fuerte ≤24 >12 poco débil ≤18 ≥6 débil ≤12
Satisfacción Laboral	Definición conceptual Es el resultado positivo de varias actitudes, que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores que se relacionan con el mismo (Peiró, 1984)				
Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
Escala aditiva del conjunto de dimensiones. de 126 a 161 muy satisfecho de 92 a 126 satisfecho de 57 a 92 algo satisfecho de 23 a 57 poco satisfecho	d1SL Satisfacción con la supervisión d2SL Satisfacción con el ambiente físico d3SL Satisfacción con las prestaciones recibidas d4SL Satisfacción intrínseca del trabajo d5SL Satisfacción con la participación.	13, 14, 15, 16, 17, 18 6, 7, 8, 9, 10 4, 11, 12, 22, 23 1, 2, 3, 5 19, 20, 21	Ordinal	1 muy insatisfecho 2 bastante insatisfecho 3 algo insatisfecho 4 indiferente 5 algo satisfecho 6 bastante satisfecho 7 mucho satisfecho	>33 alta satisfacción ≤42 >24 moderada satisfacción ≤33 >15 poca satisfacción ≤24 ≥6 mínima satisfacción ≤15 >27 alta satisfacción ≤35 >20 moderada satisfacción ≤27 >12 poca satisfacción ≤20 ≥5 mínima satisfacción ≤12 >22 alta satisfacción ≤28 >16 moderada satisfacción ≤22 >10 poca satisfacción ≤16 ≥4 mínima satisfacción ≤10 >16 alta satisfacción ≤21 >12 moderada satisfacción ≤16 >7 poca satisfacción ≤12 ≥3 mínima satisfacción ≤7

Capítulo IV: Metodología

En este capítulo se presenta la metodología (aspectos operativos), usada a lo largo de este trabajo de investigación.

4.1. Métodos de Investigación

4.1.1. Métodos Generales.

El método general que se usó se define como método científico, es el conjunto de normas que se debes seguir en el correcto proceso de investigación, para que en resultado pueda ser considerado correcto en la comunidad científica (Bernal, 2010).

4.1.2. Métodos Específicos.

El método científico es un concepto muy extenso por lo que tiene variedad de ramificaciones; de acuerdo a la forma de esta investigación, el método específico es el Deductivo que de acuerdo a Bernal (2010), se da cuando se obtiene conclusiones particulares o específicas, partiendo de una conclusión general.

4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la Investigación.

El enfoque de la investigación, se refiere a la forma de realizar todas las etapas del proceso de investigación (Hernández et al., 2014).

Por ser esta una investigación Deductiva su enfoque será Cuantitativo; en este caso la recolección de datos tiene que ver con medir (Gómez, 2006); además, “su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable” (Galeano, 2004, p. 24).

4.2.2. Tipo de Investigación.

En este caso se clasifica para la investigación por el objetivo que busca. Esta investigación se puede tipificar como Aplicada, debido a que buscara una solución a los

problemas planteados de manera objetiva, recurriendo para ello al planteamiento de hipótesis con el fin de obtener un resultado de conocimiento tecnológico lo que quiere decir, tal cual su nombre, que sea apta para poder aplicar de forma práctica (Ñaupas et al., 2014).

4.2.3. Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación va a depender de la estrategia que se utilice para el desarrollo de la misma (Ñaupas et al., 2014). En este caso el nivel de la investigación es correlacional, ya que se buscará la existencia de relación entre dos variables (satisfacción laboral y compromiso organizacional)

4.2.4. Diseño de investigación

Es la técnica o guía que se escoge para realizar la investigación. Esta investigación es de diseño No experimental – transeccional – correlacional, en la cual no solo se describe a las variables en cuestión, sino a su relación. Por otro lado se dice ser transeccional porque la recolección de datos se da en un momento determinado.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

También conocida como universo, es el total de unidad de análisis, a los que se estudiara (Ñaupas et al., 2014), en este caso la población es finita ya que son 32 trabajadores a los que se encuestó, y es accesible porque se contó con las facilidades para realizar la investigación

4.3.2. Muestra.

Es un subconjunto del universo o población, que sirve para descubrir las características de la población, es decir va a representar a la totalidad, se puede obtener de forma probabilística o no probabilística (Hernández et al., 2014). En este caso la muestra se obtuvo de forma no probabilística ya que la conforman los 32 trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, en su totalidad.

4.3.2.1. Unidad de análisis.

Es el ente de estudio, se puede reconocer preguntando ¿Qué? o ¿a quién? se estudia (Bernal, 2010). En este caso la unidad de análisis viene a ser los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

“Esta es una cuestión importante en la selección de la muestra, para lograr que sea representativa. Hay varios procedimientos para determinar el tamaño adecuado de la muestra” (Ñaupas et al., 2014, p. 247). En esta investigación el tamaño de la muestra es 32.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

Hay diversos métodos para seleccionar la muestra en este caso se seleccionó de forma no probabilística en la rama muestreo por juicio, en la que se selecciona la muestra de acuerdo con el criterio del investigados, se seleccionó la muestra basados en la poca cantidad de trabajadores.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica se entiende que son los procedimientos que se realizan para poder conseguir los datos que permitan medir las variables en cuestión cada técnica puede hacer uso de un instrumento diferente. En este caso fue utilizada la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento de recolección de datos al cuestionario, al cual Hernández et al., (2014) definieron como el “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

En esta investigación para medir la variable satisfacción laboral se utilizó como instrumento el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989) y para medir la variable compromiso organizacional se utilizó como instrumento el cuestionario Escala Compromiso Organizacional propuesto por Allen y Meyer (1991), ambos se encuentran en el apéndice C.

4.4.1. Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al., 2014, p. 200).

En esta investigación, para medir la confiabilidad del instrumento elegido se utilizó el examen de Alfa De Cronbach; de acuerdo a Celina & Campos (2005), en este método para que el instrumento sea aceptado como confiable debe arrojar un resultado que sea mayor a 0.7

En la tabla 4, se puede apreciar los resultados de la variable satisfacción laboral, luego de someterla a la prueba de Alfa De Cronbach, la cual arroja el resultado 0.951, por lo tanto cumple con la condición de superar el 0.7, quedando demostrada la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral

Dimensión	Cronbach's α	# de ítems
Satisfacción con la supervisión	0.857	6
Satisfacción con el ambiente físico	0.859	5
Satisfacción con las prestaciones recibidas	0.695	5
Satisfacción intrínseca del trabajo	0.859	4
Satisfacción con la participación.	0.931	3
Total	0.951	23

En la tabla 5, se presentan los resultados de la variable compromiso organizacional, luego de someterla a la prueba de Alfa De Cronbach, la cual arroja como resultado el valor 0.916, por lo tanto cumple con la condición de superar el valor 0.7, quedando demostrada la confiabilidad del instrumento.

Tabla 5.

Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional.

Dimensión	Cronbach's α	# de ítems
Compromiso afectivo	0.737	6
Compromiso de continuidad	0.834	6
Compromiso normativo	0.806	6
Total	0.916	18

4.4.2. Validez

Según Hernández et al. (2014) la validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 200).

Para comprobar la validez se sometió al instrumento al test el de Kaiser Mayer Olkin cuyos indicadores son: $KMO \geq 0.9$, el test es muy bueno; bueno para $KMO \geq 0.8$; mediano para $KMO \geq 0.7$; bajo para $KMO \geq 0.6$; y muy bajo para $KMO < 0.5$. Y al de Estabilidad de Bartlett cuyos indicadores son Sig. (p-valor) < 0.05 se acepta H_0 y Sig. (p-valor) > 0.05 se rechaza H_0 .

Los resultados se muestran de acuerdo con las variables en la tabla 6 y la tabla 7 respectivamente, comprobando que los valores resultantes se encuentran en el intervalo de lo aceptable, se puede afirmar que el instrumento utilizado para medir ambas variables es válido.

Tabla 6.

Prueba de KMO y Bartlett de satisfacción laboral.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.557
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	783.562
	gl	253
	Sig.	.000

Tabla 7.

Prueba de KMO y Bartlett de compromiso organizacional

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.637
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	441
	gl	153
	Sig.	.000

4.5. Proceso de recolección de datos

Según Ñaupas et al. (2014), el primer paso en el proceso de recolección de datos es la observación; en esta investigación el tipo de observación que se utilizó es la observación participante natural ya que el investigador forma parte del grupo investigado por lo tanto conoce la realidad de primera mano. Como segundo punto propone el cuestionario por lo que se procedió primero a verificar que los instrumentos cumplieran con los requisitos de confiabilidad y validez, una vez que aprobaron ambas pruebas se procedió a elaborar los cuestionarios y solicitar los permisos para poder encuestar al personal, de paso preguntar a la supervisora de área sobre su perspectiva acerca del centro de trabajo y su personal. Luego se encuestó al personal no sin antes indicarles que los resultados eran anónimos por lo que se les pidió la mayor sinceridad posible.

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

A lo largo de este capítulo se expondrá todo el proceso que requirió el análisis de datos de forma descriptiva pero también de forma estadística, a la vez que se explicara cómo se llevara a cabo la prueba de las hipótesis planteadas en capítulo III.

4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.

Ya que el objetivo de esta investigación era determinar si existía algún tipo de relación entre las dos variables propuestas, se realizó una encuesta a un total de 32 trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, para medir el nivel y condiciones de ambas

variables; los datos recolectados se procesaron usando el software SPSS V.22, y estos resultados, presentado en el Capítulo V, se representaron en tablas estadísticas usando el software Microsoft Excel 2019.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

“Con frecuencia, el propósito de la investigación va más allá de describir las distribuciones de las variables, se pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo.”(Hernández et al., 2014, p. 299)

O sea se deben establecer parámetros para poder probar las hipótesis, y una vez comprobada en la muestra, se deberá aplicar en todo el universo o población.

4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.

En la prueba de hipótesis se busca determinar si la hipótesis poblacional es congruente con los datos obtenidos en la muestra. (Hernández et al., 2014).

Se contrasto tanto las hipótesis generales como las hipótesis específicas, para poder discernir mejor este contraste se plantearon hipótesis alternas a las ya planteadas. Finalmente se utilizó la prueba χ^2 de Pearson para saber cuál de las hipótesis era la aceptable. Estos datos se procesaron con el software Jamovi el cual es un proyecto que permite a todo usuario procesar datos estadístico mostrando resultados de carácter neutral (Navarro & Foxcroft, 2019).

Capítulo V: Resultados

En este espacio se presentan tres subcapítulos, primero se expondrá el trabajo de campo realizado, seguidamente se expondrá los resultados de cada variable así como de cada una de sus dimensiones y por último se presentará la contratación de todas las hipótesis planteadas anteriormente.

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para poder realizar este paso en el proceso de investigación, se elaboró dos cuestionarios cerrados, ver apéndice C, para saber el nivel en que se encuentran ambas variables y poder establecer si existe o no una relación entre ellas.

Tabla 8.

Perfil de participante

Frecuencia	Levels	f°	%
Sexo	masculino	22	68.8 %
	femenino	10	31.3 %
Antigüedad	menos de un año	2	6.3 %
Laboral	entre 1 y 5 años	4	12.5 %
	entre 6 y 10 años	7	21.9 %
	entre 11 y 15 años	9	28.1 %
	entre 16 y 20 años	5	15.6 %
	más de 20 años	5	15.6 %
	Área de trabajo	administración	2
	área de operaciones	7	21.9 %
	área de caja	10	31.3 %
	área comercial	13	40.6 %
Edad	entre 25 y 30 años	3	9.4%
	entre 30 y 35 años	2	6.3%
	entre 35 y 40 años	4	12.5%
	entre 40 y 45 años	7	21.9%
	entre 45 y 50 años	5	15.6%
	entre 50 y 55 años	7	21.9%
	entre 55 y 60 años	4	12.5%

En total se aplicó este cuestionario a los 32 trabajadores, y se establecieron variables sociodemográficas para poder construir el perfil del participante, las variables que se consideraron fueron: sexo, antigüedad laboral, edad y área de trabajo, en la tabla 8 se visualiza las frecuencias por cada variable.

Como se puede observar en la tabla 8, en cuanto a la variable sexo hay más mujeres que varones trabajando, en cuanto a la variable antigüedad laboral la mayoría son personal permanente y nombrado por lo que tienen más de 6 años trabajando en el Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, de acuerdo a la variable Edad se observa que la mayor parte son personas ya adultas que oscilan entre los 40 y más de 60 años por último esta la variable área de trabajo en el que solo son dos los personales que se encuentran en el área administrativa. Cabe resaltar que todos participaron por lo que la cantidad de considerados perdidos es nula.

5.2. Presentación de Resultados

A continuación se presentan los resultados de ambas variables con sus respectivas dimensiones.

5.2.1. Resultados de variable Satisfacción Laboral

Tabla 9.

Descriptiva estadística de Satisfacción Laboral

	Variable Satisfacción Laboral	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la participación.
N	32	32	32	32	32	32
Missing	0	0	0	0	0	0
Median	3.5	3	3	3	2	2
Mode	4	3	3	3	2	2
Minimum	2	2	1	2	1	1
Maximum	4	4	4	4	3	2

Como primer punto se presenta en la tabla 9, las estadísticas descriptivas de la variable satisfacción laboral en base a sus cinco dimensiones, este proceso se desarrolló en los 32 trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

Continuando, en la tabla 10 se presenta las frecuencias generales de la Satisfacción laboral, los resultados son alentadores ya que a pesar de los problemas que se expusieron en el planteamiento del problema, el nivel de percepción de esta variable está en un rango entre algo satisfecho y muy satisfecho, no hay nadie que tenga una percepción negativa acerca de esta variable

Tabla 10.

Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral

Levels	f°	%	% acumulado
algo satisfecho	2	6.3 %	6.3 %
satisfecho	14	43.8 %	50.0 %
muy satisfecho	16	50.0 %	100.0 %

Ahora se presentaran los resultados según cada dimensión de la satisfacción laboral, aunque de modo general, en el apéndice B se encuentran los criterios que se tomaron en cuenta de acuerdo a cada dimensión y en el apéndice E se encuentran los resultados individuales de frecuencias según cada criterio de las dimensiones.

5.2.1.1. Dimensión Satisfacción con la Supervisión (dISL)

Tabla 11

Frecuencia de dimensión Satisfacción con la Supervisión

Levels	f°	%	% acumulado
poca satisfacción	1	3.1 %	3.1 %
moderada satisfacción	16	50.0 %	53.1 %
alta satisfacción	15	46.9 %	100.0 %

Aquí se toma en cuenta la percepción de los trabajadores acerca de su relación con sus superiores, la convivencia con ellos, trato recibido, apoyo brindado, comprensión etc. Como se observa en la tabla 11, solo hay un personal que se siente poco satisfecho con su supervisión lo cual es un buen indicador.

5.2.1.2. Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico (d2kSL)

En la tabla 12 se muestran las frecuencias de la percepción acerca del ambiente físico o su entorno laboral, si bien el porcentaje de los trabajadores que opinan que les causa mínima satisfacción es muy baja, el porcentaje de los que opinan que les causa alta satisfacción también lo es. Si bien es positivo que no haya una mayoría con una mala opinión, no se deberían confirmar con estar en el medio con el indicador de moderada satisfacción.

Tabla 12.

Frecuencia de dimensión Satisfacción con el ambiente físico

Levels	f°	%	% acumulado
mínima satisfacción	1	3.1 %	3.1 %
poca satisfacción	8	25.0 %	28.1 %
moderada satisfacción	20	62.5 %	90.6 %
alta satisfacción	3	9.4 %	100.0 %

5.2.1.3. Dimensión Satisfacción con las Prestaciones Recibidas (d3SL)

Tabla 13.

Frecuencia de dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas

Levels	f°	%	% acumulado
poca satisfacción	6	18.8 %	18.8 %
moderada satisfacción	24	75.0 %	93.8 %
alta satisfacción	2	6.3 %	100.0 %

En la tabla 13 se muestra los resultados obtenidos de la percepción acerca de las prestaciones recibidas, ósea todo lo concerniente con beneficios laborales de parte de la

organización; aunque en este caso por ser una entidad pública el encargo de estas prestaciones es el estado. Los resultados reflejan que la percepción de la mayoría de los trabajadores está en un nivel moderado de satisfacción.

5.2.1.4. Dimensión Satisfacción Intrínseca del Trabajo (d4SL)

Esta dimensión trata de que el trabajador sienta que la organización se esmera en ponerle labores que realmente le gusten y que además sea bueno en ello. La tabla 14 muestra que la mayoría se encuentra en un nivel de poca satisfacción en este aspecto,

Tabla 14.

Frecuencia de dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo

Levels	f°	%	% acumulado
mínima satisfacción	3	9.4 %	9.4 %
poca satisfacción	24	75.0 %	84.4 %
moderada satisfacción	5	15.6 %	100.0 %

5.2.1.5. Dimensión Satisfacción con la Participación (d5SL)

En la tabla 15 se presenta el resultado de la perspectiva de los trabajadores referente a participación dentro del trabajo, si sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta para las decisiones que se toman. Como se puede ver el nivel esta entre mínima y poca satisfacción lo que es indicativo que la perspectiva frente a esta dimensión es negativa.

Tabla 15.

Frecuencia de dimensión Satisfacción con la participación

Levels	f°	%	% acumulado
mínima satisfacción	10	31.3 %	31.3 %
poca satisfacción	22	68.8 %	100.0 %

5.2.2. Resultados de variable Compromiso Organizacional

Respecto a la variable compromiso organizacional en la tabla 16 se presenta la descripción estadística de la variable junto con sus dimensiones, tomados a un total de 32 trabajadores sin quedar ninguno excluido.

Tabla 16,

Estadística Descriptiva de Compromiso Organizacional

	Variable Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
N	32	32	32	32
Missing	0	0	0	0
Median	3	3	3	3
Mode	3	3	3	3
Minimum	2	2	1	2
Maximum	4	4	4	4

Por otro lado también se presenta los resultados respecto a la variable en general, como se observa en la tabla 17 los niveles del compromiso marca una minoría del 18% como ligeramente comprometido, lo cual es un margen aceptable, mas no recomendable.

Tabla 17.

Frecuencia de variable Compromiso Organizacional

Levels	f°	%	% acumulado
ligeramente comprometido	6	18.8 %	18.8 %
comprometido	21	65.6 %	84.4 %
muy comprometido	5	15.6 %	100.0 %

También se presenta los resultados de acuerdo con las tres dimensiones de esta variable a continuación se expondrán los resultados generales, pero los resultados individuales de acuerdos a los indicativo expuestos en el apéndice B, se encuentran especificados en el apéndice F.

5.2.2.1. *Compromiso Afectivo.*

Esta dimensión hace referencia a que tan identificado se siente el trabajador con la entidad en la que labora y que tan feliz u orgulloso se siente de pertenecer a ella. En la tabla 18 se presentan los resultados donde resalta que la mayor parte de trabajadores se encuentran en niveles positivos respecto a esta dimensión.

Tabla 18.

Frecuencia de dimensión Compromiso Afectivo.

Levels	f°	%	% acumulado
poco débil	3	9.4 %	9.4 %
poco fuerte	21	65.6 %	75.0 %
fuerte	8	25.0 %	100.0 %

5.2.2.2. *Compromiso de continuidad.*

Esta dimensión se refiere a que el trabajador se compromete por la necesidad de conservar su trabajo ya sea por el tiempo y años de servicio que invirtió ahí o por la necesidad de no encontrar un puesto con los mismos o mejores beneficios.

Respecto a esta dimensión en nivel de compromiso tiene como minorías marcando los extremos: negativos con un 3% considerando débil el nivel de compromiso y muy positivo considerando fuerte con un 12%; la mayor parte de los empleados están en un nivel aceptable pero no recomendable.

Tabla 19.

Frecuencia de dimensión Compromiso de Continuidad

Levels	f°	%	% acumulado
débil	1	3.1 %	3.1 %
poco débil	10	31.3 %	34.4 %
poco fuerte	17	53.1 %	87.5 %
fuerte	4	12.5 %	100.0 %

5.2.2.3. *Compromiso Normativo*

Esta dimensión hace referencia al compromiso que tiene el trabajador por el sentimiento de deuda que le obliga a retribuir algún beneficio recibido o por el deber moral que siente. En la tabla 20 se presentan los resultados del nivel de compromiso frente a esta dimensión donde resalta que este compromiso tiene a una tendencia positiva ya que los niveles de la mayoría se encuentra entre poco fuerte y fuerte

Tabla 20.

Frecuencia de dimensión Compromiso Normativo

Levels	f°	%	% acumulado
poco débil	9	28.1 %	28.1 %
poco fuerte	17	53.1 %	81.3 %
fuerte	6	18.8 %	100.0 %

5.3. Contrastación de Resultados

5.2.3. Contrastación de Hipótesis General:

La hipótesis general planteada anteriormente en el capítulo III, afirma que Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, para poder comprobar si esta afirmación es factible o no, se procede a proponer, además de la hipótesis ya planteada, una hipótesis nula quedando la ya planteada como una alterna.

- H0: No existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.
- H1: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

Antes que nada se presenta en la tabla 21 se presenta el baremo o tabla de contingencia entre ambas variables.

Tabla 21.

Tabla de Contingencia entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

Variable Compromiso Organizacional	Variable Satisfacción Laboral			Total
	algo satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	
ligeramente comprometido	1	3	2	6
comprometido	1	10	10	21
muy comprometido	0	1	4	5
Total	2	14	16	32

Para empezar el proceso de comprobación de hipótesis según Lind et al. (2012) se debe, como primer paso, establecer un valor de valor de significancia de $\alpha = .05$, luego se escogió el estadístico de prueba χ^2 de Pearson; con 9 grados de libertad [GL = (4-1) * (4-1) = 4]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190; las normas de esta prueba estipulan que si al realizar la prueba el χ^2 de Pearson el valor es mayor al χ^2 crítico (16.9190), la hipótesis alternativa es la aceptada, quedando rechazada la hipótesis nula; pero si el χ^2 de Pearson es menor al χ^2 crítico (16.9190) la hipótesis aceptada es la nula, quedando rechazada la hipótesis alternativa.

En la tabla 22 se muestra el resultado luego de haber sometido a la hipótesis general a la prueba del chi cuadrado

Tabla 22.

Prueba del chi cuadrado HG

χ^2 Tests	Value	df	p
χ^2	3.46	4	0.486
N	32		

Se procede a comparar ambos valores para determinar cuál de las hipótesis es la que se cumple en este caso.

- χ^2 de Pearson = 3.46

- χ^2 crítico = 16.9190

De acuerdo a estos valores se asume que la hipótesis alternativa (H1) se encuentra en la zona de rechazo, como se ve en la figura 4, por lo que se acepta la hipótesis nula que afirma en un 95% de confianza que: No existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

Para reforzar este resultado se presenta en la tabla 23 los resultados de la prueba Kendall's Tau – B, estadístico que maneja valores desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) y si resulta un cero se rechaza algún tipo de relación entre las variables; en este caso existe un valor de 0.275, confirmando que no existe relación entre las variables.

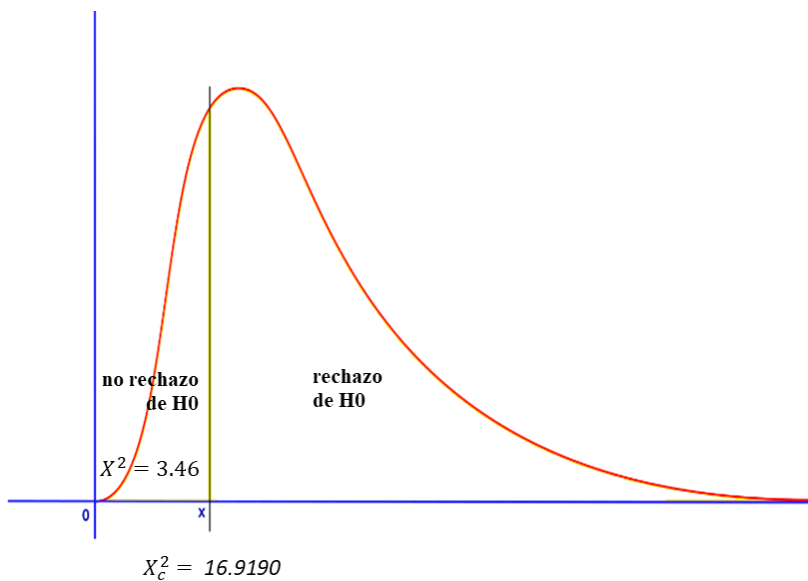


Figura 4. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General

Tabla 23.

Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis General

		95% Confidence Intervals	
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.503	0.254	0.00468	1
Kendall's Tau-B	t	p	
0.275	1.64	0.102	

5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específicas:

5.3.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1 (H_{e1})

La primera hipótesis específica planteada anteriormente en el capítulo III, afirma que: Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, para poder comprobar si esta afirmación es factible o no, se procede a proponer, además de la hipótesis ya planteada, una hipótesis nula quedando la ya planteada como una alterna.

- H_0 : No existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.
- H_1 : Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

Antes que nada se presenta en la tabla 24 se presenta el baremo o tabla de contingencia entre la dimensión Compromiso afectivo y la variable Satisfacción laboral.

Tabla 24

Tabla de Contingencia entre la dimensión Compromiso afectivo y la variable Satisfacción laboral

Compromiso afectivo	Variable Satisfacción Laboral			Total
	algo satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	
poco débil	0	3	0	3
poco fuerte	2	10	9	21
fuerte	0	1	7	8
Total	2	14	16	32

Para empezar el proceso de comprobación de hipótesis según Lind et al. (2012) se debe, como primer paso, establecer un valor de valor de significancia de $\alpha = .05$, luego se escogió el estadístico de prueba χ^2 de Pearson; con 9 grados de libertad [$GL = (4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190; las

normas de esta prueba estipulan que si al realizar la prueba el χ^2 de Pearson el valor es mayor al χ^2 crítico (16.9190), la hipótesis alternativa es la aceptada, quedando rechazada la hipótesis nula; pero si el χ^2 de Pearson es menor al χ^2 crítico (16.9190) la hipótesis aceptada es la nula, quedando rechazada la hipótesis alternativa.

Tabla 25.

Prueba chi cuadrado de la He1.

χ^2 Tests	Value	df	p
χ^2	9.04	4	0.06
N	32		

En la tabla 25 se muestra el resultado luego de haber sometido a la hipótesis específica 1 (H_{e1}), a la prueba del chi cuadrado. Se procede a comparar ambos valores para determinar cuál de las hipótesis es la que se cumple en este caso.

- χ^2 de Pearson = 9,04
- χ^2 crítico = 16.9190

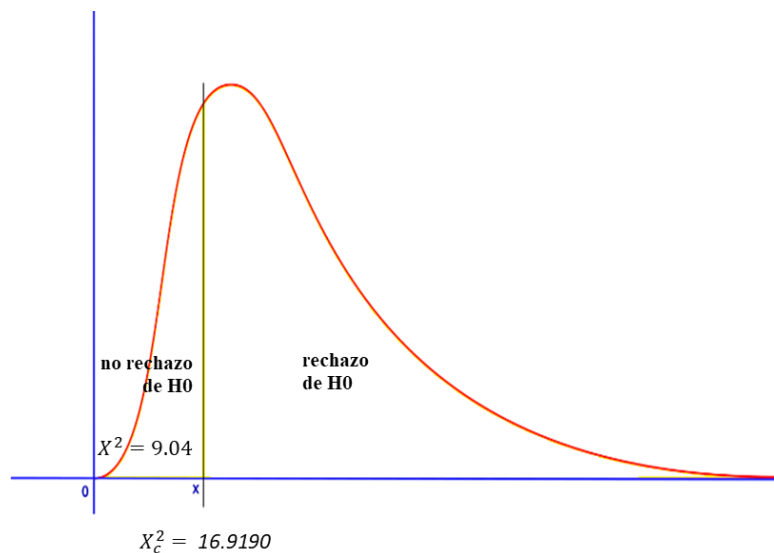


Figura 5. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1 (H_{e1})

De acuerdo con estos valores se asume que la hipótesis alternativa (H_1) se encuentra en la zona de rechazo, como se ve en la figura 5, por lo que se acepta la hipótesis nula que afirma

con un 95% de confianza que: No existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

Para reforzar este resultado se presenta en la tabla 26 los resultados de la prueba Kendall's Tau – B, estadístico que maneja valores desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) y si resulta un cero se rechaza algún tipo de relación entre las variables; en este caso existe un valor de 0.442, confirmando que no existe relación entre la dimensión y la variable.

Tabla 26.

Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis específica 1 (H_{e1})

		95% Confidence Intervals	
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.799	0.13	0.544	1
Kendall's Tau-B	t	p	
0.442	2.61	0.009	

5.3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2 (H_{e2})

La segunda hipótesis específica planteada anteriormente en el capítulo III, afirma que: Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, para poder comprobar si esta afirmación es factible o no, se procede a proponer, además de la hipótesis ya planteada, una hipótesis nula quedando la ya planteada como una alterna.

- H₀: No Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.
- H₁ Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe

Antes que nada se presenta en la tabla 27 se presenta el baremo o tabla de contingencia entre la dimensión Compromiso de continuidad y la variable Satisfacción laboral.

Tabla 27.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Compromiso de continuidad y la variable Satisfacción laboral

Compromiso de continuidad	Variable Satisfacción Laboral			Total
	algo satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	
débil	0	1	0	1
poco débil	1	6	3	10
poco fuerte	1	7	9	17
fuerte	0	0	4	4
Total	2	14	16	32

Para empezar el proceso de comprobación de hipótesis según Lind et al. (2012) se debe, como primer paso, establecer un valor de valor de significancia de $\alpha = .05$, luego se escogió el estadístico de prueba χ^2 de Pearson; con 9 grados de libertad [$GL = (4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190; las normas de esta prueba estipulan que si al realizar la prueba el χ^2 de Pearson el valor es mayor al χ^2 crítico (16.9190), la hipótesis alternativa es la aceptada, quedando rechazada la hipótesis nula; pero si el χ^2 de Pearson es menor al χ^2 crítico (16.9190) la hipótesis aceptada es la nula, quedando rechazada la hipótesis alternativa.

Tabla 28.

Prueba chi cuadrado de la He2.

χ^2 Tests	Value	df	p
χ^2	6.97	6	0.323
N	32		

En la tabla 28 se muestra el resultado luego de haber sometido a la hipótesis específica 2 (He2), a la prueba del chi cuadrado. Se procede a comparar ambos valores para determinar cuál de las hipótesis es la que se cumple en este caso.

- χ^2 de Pearson = 6.97
- χ^2 crítico = 16.9190

De acuerdo a estos valores se asume que la hipótesis alternativa (H1) se encuentra en la zona de rechazo, como se ve en la figura 6, por lo que se acepta la hipótesis nula que afirma con un 95% de confianza que: No existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

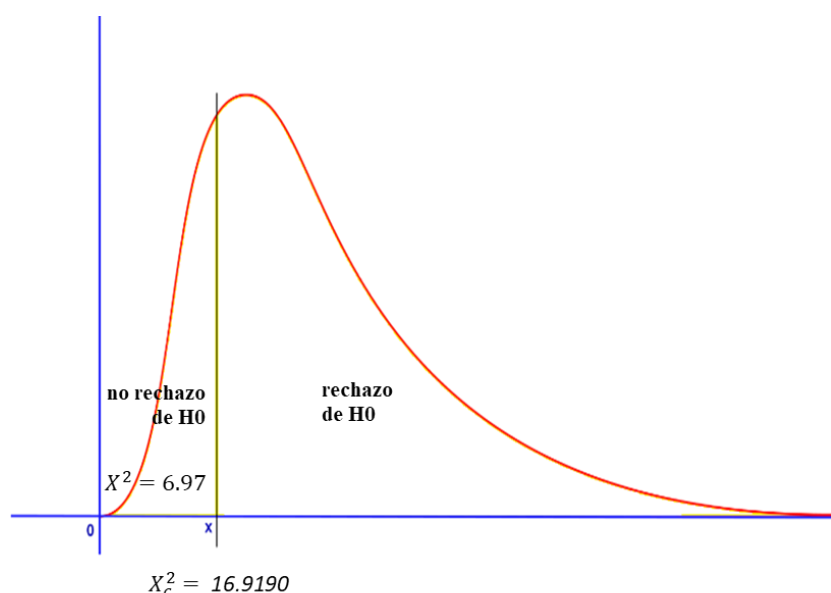


Figura 6 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2 (He2)

Para reforzar este resultado se presenta en la tabla 29 los resultados de la prueba Kendall's Tau – B, estadístico que maneja valores desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0. (Correlación positiva) y si resulta un cero se rechaza algún tipo de relación entre las variables; en este caso existe un valor de 0.385, confirmando que no existe relación entre la dimensión y la variable.

Tabla 29.

Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis específica 2 (He2)

Gamma		95% Confidence Intervals	
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.64	0.185	0.279	1
Kendall's Tau-B	t	p	
0.385	2.31	0.021	

5.3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3 (He3)

La tercera hipótesis específica planteada anteriormente en el capítulo III, afirma que: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe, para poder comprobar si esta afirmación es factible o no, se procede a proponer, además de la hipótesis ya planteada, una hipótesis nula quedando la ya planteada como una alterna.

- H0: No existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.
- H1: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

Antes que nada se presenta en la tabla 30 se presenta el baremo o tabla de contingencia entre la dimensión Compromiso afectivo y la variable Satisfacción laboral.

Tabla 30.

Tabla de Contingencia entre la dimensión Compromiso normativo y la variable Satisfacción laboral

Compromiso normativo	Variable Satisfacción Laboral			Total
	algo satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	
poco débil	1	7	1	9

poco fuerte	1	6	10	17
fuerte	0	1	5	6
Total	2	14	16	32

Para empezar el proceso de comprobación de hipótesis según Lind et al. (2012) se debe, como primer paso, establecer un valor de valor de significancia de $\alpha = .05$, luego se escogió el estadístico de prueba χ^2 de Pearson; con 9 grados de libertad [GL = (4-1) * (4-1) = 4]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190; las normas de esta prueba estipulan que si al realizar la prueba el χ^2 de Pearson el valor es mayor al χ^2 crítico (16.9190), la hipótesis alternativa es la aceptada, quedando rechazada la hipótesis nula; pero si el χ^2 de Pearson es menor al χ^2 crítico (16.9190) la hipótesis aceptada es la nula, quedando rechazada la hipótesis alternativa.

Tabla 31.

Prueba chi cuadrado de la He3.

χ^2 Tests	Value	df	p
χ^2	8.7	4	0.069
N	32		

En la tabla 31 se muestra el resultado luego de haber sometido a la hipótesis específica 3 (H_{e3}), a la prueba del chi cuadrado. Se procede a comparar ambos valores para determinar cuál de las hipótesis es la que se cumple en este caso.

- χ^2 de Pearson = 8.7
- χ^2 crítico = 16.9190

De acuerdo con estos valores se asume que la hipótesis alternativa (H1) se encuentra en la zona de rechazo, como se ve en la figura 7, por lo que se acepta la hipótesis nula que afirma con un 95% de confianza que: No existe relación entre el compromiso organizacional

normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

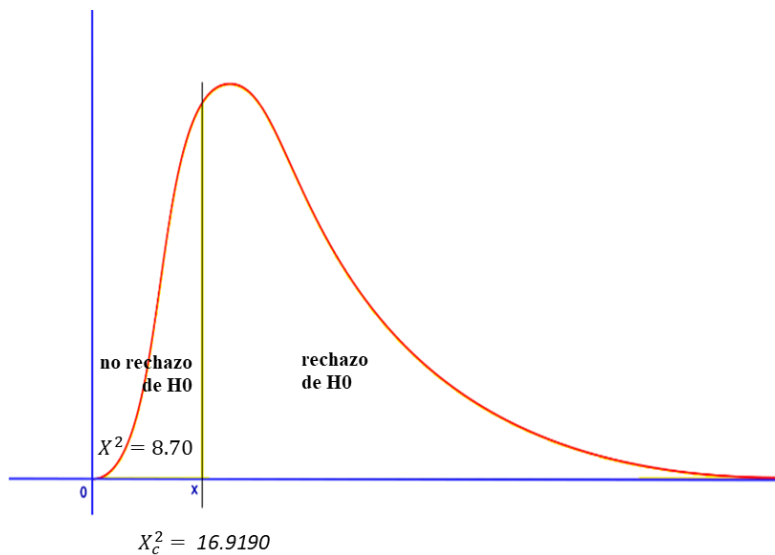


Figura 7. Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3 (He3)

Para reforzar este resultado se presenta en la tabla 32 los resultados de la prueba Kendall's Tau – B, estadístico que maneja valores desde -1.0 (correlación negativa) hasta 1.0 (Correlación positiva) y si resulta un cero se rechaza algún tipo de relación entre las variables; en este caso existe un valor de 0.466, confirmando que no existe relación entre la dimensión y la variable.

Tabla 32.

Gamma Ordinal y prueba Kendall's Tau – B de Hipótesis específica 3 (He3)

		95% Confidence Intervals	
Gamma	Standard Error	Lower	Upper
0.734	0.154	0.432	1
Kendall's Tau-B	t	p	
0.466	2.79	0.005	

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de resultados

Las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral tiene un alcance muy extenso ya que se puede interrelacionar con otras y sus dimensiones, por ejemplo la (OIT, 2016) lo relaciona con la rotación del personal ya que uno de los principales motivos de despido o renuncia es la falta de compromiso entre empresa y trabajador, por otro lado la satisfacción laboral se encuentra relacionada como factor determinante cuando se trata de variables como rentabilidad, productividad u otras que tiene que ver con el desarrollo eficaz de la organización (Robbins, 1988).

García (2019), en su trabajo Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huaura, 2018, definió a ambas variables como factores de percepción del trabajador por lo que debe estar considerado además del ecosistema laboral el familiar, por otro lado planteo como hipótesis que el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal, dicha hipótesis se terminó confirmando luego de la contrastación pero a su vez recomienda que se implementen medidas internas y externas que impulsen sus habilidades de desarrollo así como su autoestima y confianza en sí mismos.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se contradicen con los obtenidos en la tesis Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019 (Carrasco, 2021), a pesar de que en dicho estudio se utilizó una base teórica similar y los mismos instrumentos de recolección de datos.

En dicho trabajo los resultados arrojan que el personal respecto al compromiso organizacional se ubicó en su mayoría (90%) en un nivel regular, y respecto a la satisfacción laboral un 61% lo califica también en un nivel regular por otro lado se afirman que la variable compromiso organizacional está directamente relacionada con la variable satisfacción laboral

y con sus dimensiones, los valores se obtuvieron gracias a la prueba Tau_B de Kendall, haciendo contraste con los resultados de este trabajo de investigación ya que en este caso no se encuentra ninguna relación entre ambas variables, a pesar de que el nivel de percepción de cada uno es altamente positivo.

Por otro lado corrobora lo expuesto por Tello (2018), en su estudio Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua busco igualmente establecen una relación entre las dos variables para lo cual aplico el cuestionario de Meyer y Allen y el cuestionario de *Coexphal-Euroempleo* de satisfacción. Referente al compromiso organizacional se obtuvo que si bien tiene un puntaje positivo, se evaluó basado en tres dimensiones, siendo la más representativa la dimensión compromiso afectivo y con respecto a la satisfacción la mayoría tiene una perspectiva en el rango regular, pero la dimensión más representativa gusto por su trabajo, la seguridad y formación básica de prevención de riesgos laborales y la menos representativa condiciones salariales sin embargo aun así el resultado es aceptable y positivo.

Como conclusión coincide con el trabajado de investigación realizado ya que si bien los resultados independientemente por cada variable son aceptables no guardan ninguna relación entre si lo que quiere decir que el compromiso puede ser producto de otros factores como rotación, puntualidad, etc., antes que la satisfacción.

En este trabajo de investigación gracias a la contrastación de hipótesis se puede concluir en que las variables en cuestión no se relacionan ya que obtuvieron un valor Kendall's Tau-B de 0.275, lo que evidencia que ambas variables influyen en cuanto al desarrollo de la organización pero mientras que la satisfacción regula el comportamiento y las actitudes del trabajador frente a ciertas situaciones, el compromiso va a definir una actitud global frente a la organización.

Conclusiones

1. Para lograr los objetivos del Banco de la Nación, se tendrá que tener en cuenta los pasos definidos para alcanzar los resultados que se espera. Estos objetivos deben ser medibles para que sea posible evaluar su desempeño y, así, tomar las medidas necesarias para redefinir las estrategias si se requiere.

2. La satisfacción de empleados del Banco de la Nación, se medirá por el nivel de agrado que los trabajadores tienen dentro de su centro laboral. Generalmente, se mide con una encuesta que aborda temas como la compensación laboral, carga de trabajo, percepciones de la administración, flexibilidad, trabajo en equipo, manejo de recursos. todos estos elementos son importantes para el Banco de la Nación, logrando que los empleados sean felices en el desempeño de sus funciones y así se evita la rotación de personal.

3. Se concluye que la Hipótesis General comprobó el porcentaje de la existencia de la relación directa que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.

4. Se concluye que en la Hipótesis General no existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe. Ya que para empezar el proceso de comprobación de hipótesis según Lind et al. (2012) se estableció, como primer paso, un valor de valor de significancia de $\alpha = .05$, luego se escogió el estadístico de prueba χ^2 de Pearson; con 9 grados de libertad [$GL = (4-1) * (4-1) = 4$]; en seguida, se calculó el valor crítico (o valor χ^2 crítico) teniendo como resultado 16.9190; las normas de esta prueba estipulan que si al realizar la prueba el χ^2 de Pearson el valor es mayor al χ^2 crítico (16.9190), la hipótesis alternativa es la aceptada, quedando rechazada la hipótesis nula; pero si el χ^2 de Pearson es menor al χ^2 crítico (16.9190) la hipótesis aceptada es la nula, quedando rechazada la hipótesis alternativa.

5. Se puede afirmar que son las variables relacionadas directamente con el compromiso organizacional del Banco de la Nación- Agencia San Felipe, que determinara significativamente el nivel de compromiso del trabajador en la Entidad, dado que los puntajes obtenidos al realizar las respectivas segmentaciones tienden a variar por varios puntos porcentuales al momento del análisis.

6. Los resultados que se obtuvieron de los trabajadores del Banco de la Nación – Agencia San Felipe a los encuestados según el tiempo de permanecía en el Banco, presentaron diferencias significativas. Es así, como se puede corroborar que el contar con un modelo de compromiso organizacional que contenga estrategias que permitan abordar las distintas necesidades de los empleados de acuerdo a su ciclo de vida en el Banco, influye positivamente a alcanzar una tendencia positiva en el compromiso de los trabajadores del Banco y, por ende, en una mayor performance en los indicadores.

Recomendaciones

1. El Banco de la Nación, Agencia San Felipe, tendrá que tener también una visión psicológica de los miembros de la Entidad, fundamental para determinar que cuanta más permanencia tengan los trabajadores en la Institución, el trabajo realizado será con pasión y esmero, logrando los objetivos establecidos por el Banco.

2. El Banco de la Nación – Agencia San Felipe, debe buscar la conexión entre las áreas para que todos se sientan parte de un mismo equipo, con un objetivo común, y no cumplir únicamente con lo que se le asigna al trabajador. Esto puede incrementar el nivel de compromiso que tienen los empleados con el banco.

3. El Banco de la Nación – Agencia San Felipe debe buscar Innovación para sus empleados y es en este grado en que percibirán que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos con mayor confiabilidad.

4. El Banco de la Nación – Agencia San Felipe, debe buscar motivación entre sus trabajadores: poniendo énfasis y motivación al buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada, entre los trabajadores, y por ende mayor satisfacción al Banco.

Referencias

- Adams, J. S. (1963). "Toward an understanding of inequity". *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Aldana Rivera, E. E., Tafur Castillo, J., & Leal Guerra, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), p. 13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Arias Galicia, F. L. (1980). Actitudes Opiniones Y Creencias. In *EDITORIAL TRILLAS*.
- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000300010>
- Ayala Calvo, J. C. (2007). Conocimiento, innovación y emprendedores camino al futuro. In *Universidad de La Rioja*.
- Bastardo Rendon, N. J. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*, 6(12), 5–18. <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Bayona Sáez, C., Goñi Legaz, S., & Madorrán García, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Direccion y Economia de La Empresa*, 9(1), 139–149.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350–360.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigación* (tercera ed). Pearson Education.
- Blanco, M., & Castro Ch, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos Comparative analysis of organizational commitment expressed by mothers and childless women. *Ajayu*, 9(2), 215–233.

- Buitrón Cortez, K. M. (2020). Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral, En Un Grupo De Docentes De Una Universidad Del Sector Educativo En Lima. In *USMP*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco Rodríguez, G. E. (2021). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Celina, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. <http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf> <http://www.redalyc.org/pdf/806/80650839004.pdf>
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 18. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chiang, M. Martin, M. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales, S.L. Universidad Potificia Comillas. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacción+laboral+&ots=Tr9Ytp0PMV&sig=z9A9OCN4qfkRoNYSahZPPEza4U4#v=onepage&q=satisfacción+laboral&f=false
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R., & González Sala, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2), 189–198.
- Connect americas. (2013). Los empleados felices son más productivos. *Recursos Humanos*. <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-¿son-más-productivos>

- Díaz Coronel, E. M., & Guerrero Maldonado, A. A. (2017). Moderación Del Compromiso Organizacional En La Responsabilidad Social Corporativa Y La Satisfacción Laboral De Un Banco Chiclayano 2017-2018. In *Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo*.
<https://orcid.org/0000-0001-8604-1070>
- Díaz, L. L., & Lovon, C. D. (2019). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD AREQUIPA-2019. In *Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10158/PSdilel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Edel, R., García, A., & Guzmán, F. (2007). Clima y compromiso organizacional. *Vol. I, Versión Electrónica Gratuita.*, 1, 142. <http://www.uv.mx/>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
- Escobar Zirena, Y. V. (2018). Satisfacción Laboral Y Síndrome Burnout En Los Trabajadores Del Banco De La Nación Agencia 2, Juliaca, 2017. In *Universidad Privada Telesup*.
https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/575/1/Escobar_Zirena_Yessy_Vanessa.pdf
- Galeano, M. . (2004). (2004). Diseño de proyectos en la investigación Cualitativa. *Teoría y Praxis Investigativa*, 2(2), 78–79.
- García Álvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163–174.
- García, M. (2019). cnsi. In *UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN*.
- García Viamontes, D. (2010). SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN

TEÓRICA. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales.*

<https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Giraldo de Lopez, M. (2008). Gestión de Recursos Humanos y Relación de Trabajo en el Siglo XXI. *Revista TEACs*, 1, 77–93. <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev1-Art5-Giraldo.pdf>

Glisson, C., y Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33, 61–81.

Gómez, M. M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. In *Editorial Brujas*.

Guerrero Bejarano, M. A. (2016). LA RELACIÓN ENTRE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO, LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 134–144. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.106>

Guerrero Maldonado, P. A. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano, 2018 [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas]*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. McGraw-Hill / Interamericana Editores (ed.); McGRAW-HILL).

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York : Wiley.

Hurtado, L. (2014). Relación entre la Percepción de Justicia Organizacional, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de Docentes de una Universidad Privada de Bogotá. In *Universidad Católica de Colombia*.

- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL/Interamericana Editores (ed.); McGRAW-HILL).
- Mañas, M. Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. In *Psicothema* (Vol. 19, Issue 3, pp. 395–400). www.psicothema.com
- Mañas, M. Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., Agulló, E., Ángel, M., & Rodríguez, M. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19, 395–400. www.psicothema.com
- Marroquin, E. (2021). *CLASE 3-FASE 2-TEXTO*. <https://es.scribd.com/document/539443215/CLASE-3-FASE-2-TEXTO>
- Maslow, A. H. (1943). Una teoría de motivación humana. *Revisión Psicológica*, 50(4), 370–396.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas - Universidad de Valencia*, 5, 59–74. www.uv.es/psicometria%0Awww.uv.es/seguridadlaboral
- Meyer, JP, Allen, NJ y Smith, C. (1993). “Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 No, 538–551.
- Meyer, J. P., & Allen Natalie J. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Revisión de La Gestión de Recursos Humanos*, 1(1), 61–89.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.

[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)

- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (: Ediciones de la U (ed.); Cuarta Edi). Ediciones de la U.
- Navarro, J. D., & Foxcroft, D. R. (2019). Learning statistics with jamovi: A tutorial for psychology students and other beginners (Version 0.70). *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). Análisis De La Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Compromiso Organizacional De Los Colaboradores Del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, En El Año 2017. In *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*. [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertación Erika Estefanía Nieto Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertación%20Erika%20Estefanía%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499.
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A. G., & Sánchez Esparza, C. E. (2016). El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(7), 109–119. www.theIBFR.com
- Pérez Cubas, M. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018. *UCV*.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859–873.
- Sabino, C. (2000). EL PROCESO DE INVESTIGACION. In *Ed. Panapo*. http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Salazar Cueva, M. P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional:

- un estudio en una entidad pública ecuatoriana. In *Universidad Andina Simón Bolívar*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
- Schuller, Tom & Field, J. (1998). Capital social, capital humano y sociedad del aprendizaje. *Journal of Lifelong Education*, 17(4), 226–235.
- Steers R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56. <https://doi.org/10.2307-2391745>.
- Stephen P. Robbins. (1988). *Comportamiento Organizacional 7ma Edición* (P.-H. H. S.A. (ed.); 7ma Edicio). PRENTICE- HALL HISPANOAMERICANA S.A.
- Tello Vasco, L. R. (2018). “Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua.” In *Universidad Técnica De Ambato*. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43 GTH.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf)
- Trabajo, O. I. del. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *OIT*, 9(25), 88–90. www.ilo.org/safeday
- Valera, S. (n.d.). *TEMA 1.1. El objeto de estudio de la psicología ambiental | Psicología ambiental*. Universidad de Barcelona. Retrieved January 13, 2022, from http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-1-tema-1-1
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. In *New York: John Wiley & Sons*.

Apéndice A

Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe?	Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe.	Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso organizacional. Se define como el conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización (Meyer & Allen, 1991) • Satisfacción Laboral. Es el resultado positivo de varias actitudes, que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores que se relacionan con el mismo (Peiró, 1984) <p>Y=f(X) CO=f(SL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Método general: Científico (Bernal, 2010) • Método específico: Deductivo (Bernal, 2010) • Enfoque: Cuantitativo (Hernández et al., 2010) • Tipo: Aplicada (Ñaupas et al., 2014) • Nivel: Relacional (Ñaupas et al., 2014) • Diseño: No experimental (Hernández et al., 2010) • Alcance: Transeccional o transversal. (Hernández et al., 2010) • Población: 32 trabajadores en la Agencia2 – San Felipe • Muestra: 13 trabajadores; se utilizó el método censal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe? • ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe. • Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe. • Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe 		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe? • ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe • Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe • Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 2 San Felipe 		<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta escrita • Instrumento: Cuestionario <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escala de Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991) ▪ Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989) • Software de recolección de datos: MS. Excel 2019 • Software de procesamiento de datos: SPSS V.22
---	---	---	--	---

Apéndice B

Criterios de evaluación según variable

Satisfacción Laboral		Compromiso Organizacional	
Ítem	Criterio	Ítem	Criterio
sl1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	co1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.
sl2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	co2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización ahora.
sl3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	co3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.
sl4	El salario que usted recibe.	co4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
sl5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	co5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas alternativas de trabajo.
sl6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	co6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
sl7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	co7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.
sl8	La iluminación de su lugar de trabajo	co8	Esta organización merece mi lealtad.
sl9	La ventilación de su lugar de trabajo	co9	Siento los problemas de la organización como mis propios problemas.
sl10	La temperatura de su local de trabajo	co10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.
sl11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	co11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento comprometido con la gente de mi organización.

sl12	Las oportunidades de promoción que tiene	co12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.
sl13	Las relaciones personales con sus superiores	co13	Le debo mucho a mi organización.
sl14	La supervisión que ejercen sobre usted	co14	No me siento parte de la familia en mi organización.
sl15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	co15	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
sl16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	co16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo.
sl17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	co17	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.
sl18	El apoyo que recibe de sus superiores	co18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.
sl19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo		
sl20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección		
sl21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa		
sl22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales		
sl23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales		

Satisfacción laboral

Sat. con la supervisión						Sat. Con el ambiente físico					Sat. Con las prestaciones recibidas					Sat. Intrínseca del trabajo				Sat. Con la participación		
sl13	sl14	sl15	sl16	sl17	sl18	sl6	sl7	sl8	sl9	sl10	sl4	sl11	sl12	sl22	sl23	sl1	sl2	sl3	sl5	sl19	sl20	sl21

Compromiso Organizacional

Afectivo						Continuación						Normativo					
CO6	CO9	CO12	CO14	CO15	CO18	CO1	CO3	CO4	CO5	CO16	CO17	CO2	CO7	CO8	CO10	CO11	CO13

Apéndice C

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8	La iluminación de su lugar de trabajo							
9	La ventilación de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12	Las oportunidades de promoción que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores							
14	La supervisión que ejercen sobre usted							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18	El apoyo que recibe de sus superiores							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							

Cuestionario para medir el Compromiso Organizacional:

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

Apéndice D

Matriz de Correlación

Variable Satisfacción Laboral

	s13	s14	s15	s16	s17	s18	s16	s17	s18	s19	s110	s14	s111	s112	s122	s123	s11	s12	s13	s15	s119	s120	s121
s13	1.000	.438	.231	.316	.522	.311	.678	.368	.715	.439	.383	.289	.560	.707	-.017	.181	.673	.560	.333	.648	.341	.295	.236
s14	.438	1.000	.817	.770	.388	.304	.235	.708	.423	.335	.477	.204	.108	.106	.559	.717	.582	.780	.744	.397	.727	.585	.755
s15	.231	.817	1.000	.787	.225	.135	.101	.774	.184	.401	.580	.012	.142	.063	.646	.692	.284	.805	.796	.224	.791	.588	.820
s16	.316	.770	.787	1.000	.346	.258	.327	.707	.423	.343	.568	.222	.238	.177	.487	.689	.472	.699	.747	.544	.656	.480	.655
s17	.522	.388	.225	.346	1.000	.502	.177	.172	.479	.089	.151	.417	.321	.481	.235	.472	.336	.370	.309	.509	.336	.268	.321
s18	.311	.304	.135	.258	.502	1.000	.097	.061	.319	.225	.121	.131	-.019	.420	.209	.336	.272	.090	.113	.269	.258	.059	.145
s16	.678	.235	.101	.327	.177	.097	1.000	.430	.588	.370	.454	.333	.540	.520	-.080	.106	.591	.411	.298	.615	.175	.350	.109
s17	.368	.708	.774	.707	.172	.061	.430	1.000	.447	.548	.726	.108	.187	.159	.668	.671	.358	.865	.751	.317	.800	.683	.772
s18	.715	.423	.184	.423	.479	.319	.588	.447	1.000	.382	.529	.351	.534	.462	.168	.280	.771	.518	.444	.689	.266	.196	.115
s19	.439	.335	.401	.343	.089	.225	.370	.548	.382	1.000	.810	.052	.342	.382	.353	.271	.223	.560	.451	.333	.450	.291	.350
s110	.383	.477	.580	.568	.151	.121	.454	.726	.529	.810	1.000	.233	.512	.305	.442	.438	.415	.677	.683	.453	.544	.504	.488
s14	.289	.204	.012	.222	.417	.131	.333	.108	.351	.052	.233	1.000	.463	.317	-.116	.151	.375	.150	.316	.544	.012	.007	-.016
s111	.560	.108	.142	.238	.321	-.019	.540	.187	.534	.342	.512	.463	1.000	.629	-.127	-.013	.515	.336	.489	.758	.092	.093	.038
s112	.707	.106	.063	.177	.481	.420	.520	.159	.462	.382	.305	.317	.629	1.000	-.061	.056	.333	.255	.213	.629	.223	-.007	.088
s122	-.017	.559	.646	.487	.235	.209	-.080	.668	.168	.353	.442	-.116	-.127	-.061	1.000	.812	.114	.624	.533	-.064	.757	.573	.711
s123	.181	.717	.692	.689	.472	.336	.106	.671	.280	.271	.438	.151	-.013	.056	.812	1.000	.292	.635	.623	.177	.757	.682	.813
s11	.673	.582	.284	.472	.336	.272	.591	.358	.771	.223	.415	.375	.515	.333	.114	.292	1.000	.560	.532	.631	.277	.315	.194
s12	.560	.780	.805	.699	.370	.090	.411	.865	.518	.560	.677	.150	.336	.255	.624	.635	.560	1.000	.828	.427	.786	.685	.763
s13	.333	.744	.796	.747	.309	.113	.298	.751	.444	.451	.683	.316	.489	.213	.533	.623	.532	.828	1.000	.537	.671	.522	.674
s15	.648	.397	.224	.544	.509	.269	.615	.317	.689	.333	.453	.544	.758	.629	-.064	.177	.631	.427	.537	1.000	.195	.151	.126
s119	.341	.727	.791	.656	.336	.258	.175	.800	.266	.450	.544	.012	.092	.223	.757	.757	.277	.786	.671	.195	1.000	.655	.897
s120	.295	.585	.588	.480	.268	.059	.350	.683	.196	.291	.504	.007	.093	-.007	.573	.682	.315	.685	.522	.151	.655	1.000	.797
s121	.236	.755	.820	.655	.321	.145	.109	.772	.115	.350	.488	-.016	.038	.088	.711	.813	.194	.763	.674	.126	.897	.797	1.000

a. Determinante = 7,511E-16

Variable Compromiso Organizacional

	CO6	CO9	CO12	CO14	CO15	CO18	CO1	CO3	CO4	CO5	CO16	CO17	CO2	CO7	CO8	CO10	CO11	CO13
CO6	1,000	-0.033	0.004	0.191	-0.012	0.191	0.084	-0.17	0.13	0.199	0.077	-0.109	0.106	-0.016	0.24	0.129	0.394	0.055
CO9	-0.033	1,000	0.784	0.278	0.645	0.009	0.183	0.598	0.563	0.649	0.404	0.439	0.485	0.64	0.65	-0.03	0.558	0.776
CO12	0.004	0.784	1,000	0.31	0.736	0.094	0.377	0.492	0.527	0.543	0.194	0.296	0.625	0.547	0.47	0.094	0.699	0.81
CO14	0.191	0.278	0.31	1,000	0.379	0.639	0.127	0.328	0.547	0.427	0.517	0.519	0.337	0.378	0.245	0.488	0.48	0.197
CO15	-0.012	0.645	0.736	0.379	1,000	0.179	0.245	0.496	0.679	0.489	0.294	0.371	0.707	0.55	0.611	0.226	0.747	0.765
CO18	0.191	0.009	0.094	0.639	0.179	1,000	0.058	0.273	0.301	-0.138	0.301	0.172	0.181	-0.013	0.081	0.373	0.236	0.089
CO1	0.084	0.183	0.377	0.127	0.245	0.058	1,000	0.312	0.135	0.353	0.176	0.23	0.294	0.367	-0.014	0.193	0.177	0.296
CO3	-0.17	0.598	0.492	0.328	0.496	0.273	0.312	1,000	0.489	0.468	0.493	0.615	0.396	0.454	0.146	0.098	0.309	0.674
CO4	0.13	0.563	0.527	0.547	0.679	0.301	0.135	0.489	1,000	0.459	0.415	0.505	0.743	0.523	0.629	0.293	0.632	0.606
CO5	0.199	0.649	0.543	0.427	0.489	-0.138	0.353	0.468	0.459	1,000	0.646	0.695	0.456	0.737	0.444	0.183	0.532	0.599
CO16	0.077	0.404	0.194	0.517	0.294	0.301	0.176	0.493	0.415	0.646	1,000	0.788	0.213	0.596	0.335	0.267	0.211	0.386
CO17	-0.109	0.439	0.296	0.519	0.371	0.172	0.23	0.615	0.505	0.695	0.788	1,000	0.397	0.568	0.252	0.266	0.227	0.481
CO2	0.106	0.485	0.625	0.337	0.707	0.181	0.294	0.396	0.743	0.456	0.213	0.397	1,000	0.561	0.519	0.141	0.611	0.669
CO7	-0.016	0.64	0.547	0.378	0.55	-0.013	0.367	0.454	0.523	0.737	0.596	0.568	0.561	1,000	0.544	0.117	0.534	0.622
CO8	0.24	0.65	0.47	0.245	0.611	0.081	-0.014	0.146	0.629	0.444	0.335	0.252	0.519	0.544	1,000	0.17	0.603	0.559
CO10	0.129	-0.03	0.094	0.488	0.226	0.373	0.193	0.098	0.293	0.183	0.267	0.266	0.141	0.117	0.17	1,000	0.139	0.045
CO11	0.394	0.558	0.699	0.48	0.747	0.236	0.177	0.309	0.632	0.532	0.211	0.227	0.611	0.534	0.603	0.139	1,000	0.624
CO13	0.055	0.776	0.81	0.197	0.765	0.089	0.296	0.674	0.606	0.599	0.386	0.481	0.669	0.622	0.559	0.045	0.624	1,000

a Determinante = 1,185E-8

Apéndice E

Frecuencias Estadísticas de las dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensión Satisfacción con la supervisión

Frecuencia de sl13

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3 %	12.5 %
De acuerdo	7	21.9 %	34.4 %
Muy de acuerdo	14	43.8 %	78.1 %
Totalmente de acuerdo	7	21.9 %	100.0 %

Frecuencia de sl14

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	3	9.4 %	9.4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3 %	15.6 %
De acuerdo	6	18.8 %	34.4 %
Muy de acuerdo	16	50.0 %	84.4 %
Totalmente de acuerdo	5	15.6 %	100.0 %

Frecuencia de sl15

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.4 %	12.5 %
De acuerdo	8	25.0 %	37.5 %
Muy de acuerdo	16	50.0 %	87.5 %
Totalmente de acuerdo	4	12.5 %	100.0 %

Frecuencia de sl16

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18.8 %	21.9 %

De acuerdo	10	31.3 %	53.1 %
Muy de acuerdo	13	40.6 %	93.8 %
Totalmente de acuerdo	2	6.3 %	100.0 %

Frecuencia de sl17

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3 %	12.5 %
De acuerdo	9	28.1 %	40.6 %
Muy de acuerdo	13	40.6 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de sl18

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	2	6.3 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.1 %	9.4 %
De acuerdo	8	25.0 %	34.4 %

Dimensión Satisfacción con el ambiente físico

Frecuencia de sl6

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
De acuerdo	2	6.3 %	9.4 %
Muy de acuerdo	20	62.5 %	71.9 %
Totalmente de acuerdo	9	28.1 %	100.0 %

Frecuencia de sl7

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.1 %	9.4 %
De acuerdo	6	18.8 %	28.1 %
Muy de acuerdo	17	53.1 %	81.3 %

Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %
-----------------------	---	--------	---------

Frecuencia de sl8

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	3	9.4 %	12.5 %
De acuerdo	7	21.9 %	34.4 %
Muy de acuerdo	15	46.9 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de sl9

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	9.4 %	9.4 %
Muy en desacuerdo	2	6.3 %	15.6 %
En desacuerdo	1	3.1 %	18.8 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.4 %	28.1 %
De acuerdo	6	18.8 %	46.9 %
Muy de acuerdo	11	34.4 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de sl10

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	2	6.3 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.9 %	28.1 %
De acuerdo	9	28.1 %	56.3 %
Muy de acuerdo	11	34.4 %	90.6 %
Totalmente de acuerdo	3	9.4 %	100.0 %

Dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas

Frecuencia de sl4

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6.3 %	6.3 %
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	9.4 %
En desacuerdo	4	12.5 %	21.9 %

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15.6 %	37.5 %
De acuerdo	7	21.9 %	59.4 %
Muy de acuerdo	9	28.1 %	87.5 %
Totalmente de acuerdo	4	12.5 %	100.0 %

Frecuencia de sl11

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15.6 %	18.8 %
De acuerdo	7	21.9 %	40.6 %
Muy de acuerdo	13	40.6 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de sl12

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	3	9.4 %	9.4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12.5 %	21.9 %
De acuerdo	10	31.3 %	53.1 %
Muy de acuerdo	10	31.3 %	84.4 %
Totalmente de acuerdo	5	15.6 %	100.0 %

Frecuencia de sl22

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
De acuerdo	6	18.8 %	25.0 %
Muy de acuerdo	14	43.8 %	68.8 %
Totalmente de acuerdo	10	31.3 %	100.0 %

Frecuencia de sl23

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
De acuerdo	11	34.4 %	40.6 %

Muy de acuerdo	11	34.4 %	75.0 %
Totalmente de acuerdo	8	25.0 %	100.0 %

Dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo

Frecuencia de sl1

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	3	9.4 %	12.5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3 %	18.8 %
De acuerdo	5	15.6 %	34.4 %
Muy de acuerdo	15	46.9 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de sl2

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
En desacuerdo	2	6.3 %	12.5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3 %	18.8 %
De acuerdo	8	25.0 %	43.8 %
Muy de acuerdo	14	43.8 %	87.5 %
Totalmente de acuerdo	4	12.5 %	100.0 %

Frecuencia de sl3

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	2	6.3 %	9.4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15.6 %	25.0 %
De acuerdo	10	31.3 %	56.3 %
Muy de acuerdo	9	28.1 %	84.4 %
Totalmente de acuerdo	5	15.6 %	100.0 %

Frecuencia de sl5

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12.5 %	18.8 %
De acuerdo	12	37.5 %	56.3 %
Muy de acuerdo	10	31.3 %	87.5 %
Totalmente de acuerdo	4	12.5 %	100.0 %

Dimensión Satisfacción con la participación

Frecuencia de sl5

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12.5 %	18.8 %
De acuerdo	12	37.5 %	56.3 %
Muy de acuerdo	10	31.3 %	87.5 %
Totalmente de acuerdo	4	12.5 %	100.0 %

Frecuencia de sl20

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.4 %	12.5 %
De acuerdo	9	28.1 %	40.6 %
Muy de acuerdo	13	40.6 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de sl21

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.1 %	9.4 %
De acuerdo	10	31.3 %	40.6 %
Muy de acuerdo	17	53.1 %	93.8 %
Totalmente de acuerdo	2	6.3 %	100.0 %

Apéndice F

Frecuencias Estadísticas de las dimensiones del Compromiso Organizacional

Dimensión Compromiso afectivo

Frecuencia de CO6

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
De acuerdo	2	6.3 %	9.4 %
Totalmente de acuerdo	29	90.6 %	100.0 %

Frecuencia de CO9

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	3	9.4 %	12.5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.4 %	21.9 %
De acuerdo	12	37.5 %	59.4 %
Muy de acuerdo	9	28.1 %	87.5 %
Totalmente de acuerdo	4	12.5 %	100.0 %

Frecuencia de CO12

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18.8 %	25.0 %
De acuerdo	13	40.6 %	65.6 %
Muy de acuerdo	6	18.8 %	84.4 %
Totalmente de acuerdo	5	15.6 %	100.0 %

Frecuencia de CO14

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Muy en desacuerdo	2	6.3 %	9.4 %
En desacuerdo	7	21.9 %	31.3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34.4 %	65.6 %
De acuerdo	7	21.9 %	87.5 %

Muy de acuerdo	2	6.3 %	93.8 %
Totalmente de acuerdo	2	6.3 %	100.0 %

Frecuencia de CO15

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	4	12.5 %	12.5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.9 %	34.4 %
De acuerdo	9	28.1 %	62.5 %
Muy de acuerdo	6	18.8 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de CO18

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	3	9.4 %	9.4 %
En desacuerdo	12	37.5 %	46.9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.9 %	68.8 %
De acuerdo	6	18.8 %	87.5 %
Muy de acuerdo	3	9.4 %	96.9 %
Totalmente de acuerdo	1	3.1 %	100.0 %

Dimensión Compromiso de Continuidad

Frecuencia de CO1

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	6	18.8 %	21.9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40.6 %	62.5 %
De acuerdo	7	21.9 %	84.4 %
Muy de acuerdo	2	6.3 %	90.6 %
Totalmente de acuerdo	3	9.4 %	100.0 %

Frecuencia de CO3

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	2	6.3 %	6.3 %
En desacuerdo	5	15.6 %	21.9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.4 %	31.3 %

De acuerdo	14	43.8 %	75.0 %
Muy de acuerdo	3	9.4 %	84.4 %
Totalmente de acuerdo	5	15.6 %	100.0 %

Frecuencia de CO4

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	3	9.4 %	12.5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3 %	18.8 %
De acuerdo	14	43.8 %	62.5 %
Muy de acuerdo	5	15.6 %	78.1 %
Totalmente de acuerdo	7	21.9 %	100.0 %

Frecuencia de CO5

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	9.4 %	9.4 %
Muy en desacuerdo	4	12.5 %	21.9 %
En desacuerdo	9	28.1 %	50.0 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15.6 %	65.6 %
De acuerdo	6	18.8 %	84.4 %
Muy de acuerdo	4	12.5 %	96.9 %
Totalmente de acuerdo	1	3.1 %	100.0 %

Frecuencia de CO16

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Muy en desacuerdo	2	6.3 %	9.4 %
En desacuerdo	6	18.8 %	28.1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25.0 %	53.1 %
De acuerdo	7	21.9 %	75.0 %
Muy de acuerdo	7	21.9 %	96.9 %
Totalmente de acuerdo	1	3.1 %	100.0 %

Frecuencia de CO17

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	6	18.8 %	21.9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12.5 %	34.4 %
De acuerdo	13	40.6 %	75.0 %
Muy de acuerdo	6	18.8 %	93.8 %
Totalmente de acuerdo	2	6.3 %	100.0 %

Dimensión Compromiso Normativo

Frecuencia de CO2

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
Muy en desacuerdo	1	3.1 %	6.3 %
En desacuerdo	5	15.6 %	21.9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18.8 %	40.6 %
De acuerdo	8	25.0 %	65.6 %
Muy de acuerdo	5	15.6 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de CO7

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6.3 %	6.3 %
Muy en desacuerdo	2	6.3 %	12.5 %
En desacuerdo	7	21.9 %	34.4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34.4 %	68.8 %
De acuerdo	4	12.5 %	81.3 %
Muy de acuerdo	3	9.4 %	90.6 %
Totalmente de acuerdo	3	9.4 %	100.0 %

Frecuencia de CO8

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15.6 %	15.6 %
De acuerdo	6	18.8 %	34.4 %
Muy de acuerdo	12	37.5 %	71.9 %
Totalmente de acuerdo	9	28.1 %	100.0 %

Frecuencia de CO10

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6.3 %	6.3 %
Muy en desacuerdo	5	15.6 %	21.9 %
En desacuerdo	6	18.8 %	40.6 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31.3 %	71.9 %
De acuerdo	6	18.8 %	90.6 %
Muy de acuerdo	1	3.1 %	93.8 %
Totalmente de acuerdo	2	6.3 %	100.0 %

Frecuencia de CO11

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.1 %	3.1 %
En desacuerdo	2	6.3 %	9.4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25.0 %	34.4 %
De acuerdo	11	34.4 %	68.8 %
Muy de acuerdo	4	12.5 %	81.3 %
Totalmente de acuerdo	6	18.8 %	100.0 %

Frecuencia de CO13

Levels	Counts	% de Total	% acumulado
En desacuerdo	3	9.4 %	9.4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.9 %	31.3 %
De acuerdo	12	37.5 %	68.8 %
Muy de acuerdo	5	15.6 %	84.4 %
Totalmente de acuerdo	5	15.6 %	100.0 %