

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL**  
**EN LOS COLABORADORES DE LA POSITIVA SEGUROS SEDE**  
**CHICLAYO AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**AUTOR**

**GIULLIANA LIZBETH BACA YENQUE**

**ASESOR**

**GIRON CORDOVA RAFAEL CAMILO**

<http://orcid.org/000-0002-0381-083X>

**Chiclayo, 2020**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA  
POSITIVA SEGUROS SEDE CHICLAYO AÑO 2019**

PRESENTADO POR:

**GIULLIANA LIZBETH BACA YENQUE**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo,  
para optar el Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR:

Luis Augusto Angulo Bustios  
PRESIDENTE

Juan César Farias Rodríguez  
SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova  
ASESOR

## **Dedicatoria**

A Dios por su infinita bondad.

A mis padres Gloria y Jorge por su amor incondicional, sus consejos y su paciencia; todo lo que soy es gracias a ellos.

A mi esposo Christian y a mi pequeña hija Ana Lucía, quienes me motivan a ser una mejor persona día a día.

## **Agradecimientos**

A cada uno de los profesores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por darme las herramientas para ser una profesional de éxito.

Especial agradecimiento a mi asesor, el Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova, por su integridad, conocimientos y experiencia a lo largo de este proceso, sobre todo por motivarme a concluir con éxito este proyecto de investigación.

## Resumen

El propósito de la investigación fue evaluar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, sede Chiclayo. El objetivo principal fue determinar si la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros, sede Chiclayo. Fue un estudio correlacional de diseño no experimental. Además, se empleó el Cuestionario de Satisfacción S10/12 de Meliá y Peiró (1989) y Compromiso organizacional de Allen y Meyer (1991). La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la misma empresa. Se concluyó que sí existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional y que al mejorar las otras facetas de la satisfacción laboral, como la supervisión del trabajo, la estructura salarial, las promociones, etc. por parte del departamento de recursos humanos, se puede lograr un mayor compromiso organizacional de los empleados.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, compromiso organizacional, seguros, relación

Clasificaciones JEL: M0, M1, M10, M12

## **Abstract**

The purpose of the research was to evaluate the relationship between job satisfaction and organizational commitment of employees of La Positiva Seguros, Sede Chiclayo. The main objective was to determine if job satisfaction is related to the organizational commitment of the employees of La Positiva Seguros, Sede Chiclayo. It was a correlational study of non-experimental design. In addition, the Meliá y Peiró Satisfaction Questionnaire S10 / 12 (1989) and Organizational Commitment of Allen and Meyer (1991) were used. The sample was made up of 30 employees from the same company. It was concluded if there is a relationship between job satisfaction and organizational commitment. So when working to improve the other facets of job satisfaction, such as work supervision, salary structure, promotions, etc. by the human resources department, a greater organizational commitment of the employees can be achieved

***Keywords:*** job satisfaction, organizational commitment, insurance, relationship

JEL Classifications: M1, M10, M12

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
I. Introducción .....	11
II. Marco Teórico .....	14
2.1. Antecedentes del problema .....	14
2.2. Bases teórico científicas.....	16
III. Metodología .....	21
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	21
3.2. Diseño de investigación .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	21
3.4. Criterios de selección.....	21
3.5. Operacionalización de variables .....	22
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.7. Procedimientos.....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	28
3.9. Matriz de consistencia.....	29
3.10. Consideraciones éticas .....	31
IV. Resultados .....	32
VI. Recomendaciones.....	41
VII. Referencias Bibliográficas.....	42
VIII. Anexos.....	45

## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	22
Tabla 2 Análisis de la fiabilidad del instrumento.....	24
Tabla 3 Prueba de multidimensionalidad - Satisfacción laboral .....	25
Tabla 4 Validez convergente - Satisfacción laboral.....	25
Tabla 5 Validez divergente .....	26
Tabla 6 Prueba de multidimensionalidad - Compromiso organizacional .....	26
Tabla 7 Validez convergente - Compromiso organizacional .....	27
Tabla 8 Validez divergente - Compromiso organizacional.....	27
Tabla 9 Matriz de consistencia.....	29
Tabla 10 Perfil del encuestado .....	32
Tabla 11 Puntuaciones promedio de la Satisfacción laboral.....	32
Tabla 12 Descriptivos de Satisfacción laboral .....	33
Tabla 13 Puntuaciones promedio del compromiso organizacional.....	34
Tabla 14 Descriptivos de Compromiso organizaconal .....	354
Tabla 15 Correlación entre las dimensiones de Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional.....	36

## Índice de Figuras

Figura 1. Puntuaciones promedio de las dimensiones de Satisfacción laboral .....	33
Figura 2. Puntuaciones promedio de las dimensiones de Compromiso organizacional .....	35

## Índice de Anexos

Anexo 1. Cuestionario aplicado para medir Satisfacción laboral .....	45
Anexo 2. Cuestionario aplicado para medir Compromiso organizacional.....	47

## **I. Introducción**

A lo largo de los años, las organizaciones se enfrentan con uno de los desafíos más difíciles, contar con una fuerza laboral comprometida para participar en la competencia económica mundial. Actualmente, se está evidenciando un incremento de insatisfacción laboral y bajo nivel de compromiso en el personal. Esto afecta a un gran número de colaboradores en todo el mundo industrializado, generando un costo personal, psicosocial y económico realmente alto. Al respecto la encuestadora Adecco observó que el 40% de los empleados españoles se sentían satisfechos en su trabajo y que ello repercutía en un mejor rendimiento laboral (Vega, 2018).

Por otro lado, en las organizaciones de seguros internacionales y sudafricanas han obtenido una idea de la relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el compromiso laboral con el propósito de explorar y desarrollar estrategias efectivas de retención de talento, pero también para garantizar el bienestar en general (Rian & Mayer, 2015). Cabe resaltar que la satisfacción laboral es necesaria en el sector de los seguros para sobrevivir. Toda compañía de seguros depende en gran medida del poder humano si el poder humano no es satisfactorio, la compañía no sobrevivirá en el futuro.

La Organización Internacional del Trabajo (2014) resaltó que uno de los motivos de renuncia o despido en el trabajo es el deficiente compromiso entre la empresa y el colaborador y siempre se ha cuestionado por qué existe este bajo nivel en el compromiso. Ante esa pregunta, diversos autores han buscado una respuesta relacionando el compromiso con algunas variables como liderazgo, clima laboral, etc, pero la satisfacción laboral es una variable que destaca entre las demás por los resultados obtenidos.

Además, en una encuesta realizada sobre la satisfacción laboral y la situación laboral para muchos colaboradores en el Perú, se concluyó que el 52% de trabajadores percibieron que sus sugerencias o aportes no eran valoradas por sus superiores, el 45% del persona no se encuentra satisfecho en su trabajo trayendo como consecuencia que el trabajador no se sienta comprometido frente a los objetivos planteados (Supera, 2014).

La Positiva Seguros tiene aproximadamente 80 años en el mercado y más de 3 millones de asegurados en todo el Perú. La empresa es experta en gestión de riesgos, ofrece productos

innovadores, utilizando múltiples canales de acceso, con excelencia y rapidez de respuesta en el servicio al cliente. La Positiva Seguros Sede Chiclayo actualmente cuenta con 30 colaboradores y en una entrevista realizada al gerente este refirió que los trabajadores percibían que la empresa debe ofrecer mejores instalaciones donde el colaborador realice adecuadamente sus funciones. Además, se debe reforzar en la relación supervisión- colaborador para poder cumplir con los objetivos trazados por la empresa. Por otro lado, si bien es cierto que el personal se identifica con la compañía es importante generar estrategias para ofrecer un adecuado ambiente laboral a cada trabajador pues, a medida que el empleado se sienta satisfecho con su organización aumentará su compromiso con la misma. (O. Toledo, Comunicación personal, 25 noviembre de 2019).

Ante lo mencionado anteriormente, se formula lo siguiente. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros, Sede Chiclayo, año 2019?

El objetivo general es: Determinar si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019. Y los objetivos específicos son: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019, determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019 y determinar si existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019.

La importancia de estudiar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional radica en que las organizaciones que dependen de relaciones positivas con la clientela y los compañeros de trabajo no pueden permitirse el lujo de tener empleados que no estén comprometidos con la organización y que renuncien después de un corto período de tiempo en la empresa. Mueller (1994) mencionó que cuando los empleados están satisfechos con sus trabajos y comprometidos con la organización, la organización se fortalecerá y dará como resultado una mayor cooperación y una menor probabilidad a renunciar. Los resultados serán de apoyo para que los gerentes diseñen estrategias o un plan de trabajo para incrementar la satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal y la empresa pueda seguir creciendo. Cabe resaltar, que no existen muchas investigaciones en este contexto de estudio (seguros) sirviendo así a los estudiantes, académicos y empresarios como un antecedente importante para próximas investigaciones.

El trabajo tiene una estructura capitular, presentando en el primer capítulo, una introducción al tema abordado en el estudio, en el capítulo dos se muestra un panorama de antecedentes al tema de investigación y las bases teóricas que guiaron el trabajo, el capítulo tres muestra la metodología utilizada, el capítulo cuatro permite mostrar los resultados del estudio, en el capítulo cinco, seis y siete se presenta la discusión, las conclusiones y recomendaciones y en el ocho la lista de referencias bibliográficas utilizadas en el presente trabajo. Quedando el capítulo nueve para la presentación de la información anexa en el presente trabajo.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes del problema

Rian y Mayer (2015) exploraron la relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el compromiso laboral. La Encuesta de Satisfacción Laboral de Spector (1997), el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990) y la Escala de Compromiso Laboral Utrecht de Schaufeli y Bakker (2004) se administraron a una muestra de 220 empleados de una compañía de seguros sudafricana. Se concluyó que existe relación positiva entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y los componentes seleccionados del compromiso laboral. Los resultados podrían beneficiar a las organizaciones, ya que podrían contribuir a una mejor comprensión de lo que motiva a sus trabajadores, en particular sus niveles de satisfacción, compromiso y cuál es el efecto combinado de estos en la retención y el bienestar de los empleados.

Vetrivelan y Krishnamoorthi (2016) identificaron los factores que influyen en el compromiso organizacional de los empleados de seguros de vida privados en la ciudad de Chennai. Usaron las medidas desarrolladas por Mowday; Steers y Porter, los investigadores han explotado el análisis de prueba de Friedman para identificar los factores que influyen en el compromiso organizacional de los empleados. Se reveló que la mayoría de ellos tienen el deseo de retener la membresía en la organización y también declararon que realmente se preocupan por el tema de la organización y que están dispuestos a hacer un esfuerzo en nombre de la organización. Es una buena señal para los gerentes y la organización, por lo que los gerentes pueden impartir un compromiso organizacional gradual entre los empleados al crear una cultura corporativa deseable al estimular a los empleados y recompensar tanto el desempeño de calidad como la lealtad de la compañía.

Tarannum (2016) tuvo como objetivo encontrar la satisfacción de los empleados de Pragati Insurance Limited (PIL) con respecto a su trabajo. El trabajo evaluó diferentes criterios para la satisfacción de los empleados, por ejemplo; ambiente de trabajo, salario y beneficios, capacitación y gestión, etc. Se realizó una encuesta cuantitativa para evaluar la satisfacción de los empleados en el cuestionario autoadministrado. Se eligieron 24 personas para la aplicación del cuestionario. Los resultados de esta encuesta indican que los empleados buscan oportunidades para maximizar sus habilidades y capacidades. En esta circunstancia, los encargados de formular políticas y los gerentes

han centrado su atención en proporcionar diferentes tipos de instalaciones a sus empleados para satisfacer a sus empleados. Los empleadores deben hacer un esfuerzo concentrado para solicitar comentarios de los empleados de manera regular y alentar líneas abiertas de comunicación.

Chaplot (2017) estudió el nivel y los factores que influyen en la satisfacción laboral en el sector seguros, especialmente en Max Life Insurance y su importancia. En este trabajo de investigación, el autor toma algunos factores importantes que influyen en la satisfacción laboral, el horario de trabajo, conveniencia y buena cultura de trabajo, oportunidades de crecimiento y seguridad laboral. Las pruebas que se utilizarán en esta investigación son la prueba de confiabilidad y ANOVA. Después del análisis, se puede concluir que la mayoría de los empleados de un Seguro de Vida Máx están satisfechos con su trabajo, lo cual es una buena señal para el seguro de vida máximo. También, se encuentra que las empleadas se sienten más cómodas con su condición de trabajo y cultura en el seguro de vida máximo.

Mitonga-Monga, Flotman y Cilliers (2018) tuvieron como propósito medir la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa en la República del Congo. Se utilizó un diseño de encuesta transversal empleando el cuestionario de satisfacción laboral y la escala de compromiso organizacional. La muestra estuvo conformada por 839 trabajadores. Los resultados indicaron que la satisfacción se relaciona con el compromiso organizacional. Además, los factores: el supervisor, la satisfacción con el pago, la satisfacción con el trabajo en sí, la satisfacción con la promoción y la satisfacción con los compañeros de trabajo se relacionaron con el compromiso afectivo, de continuidad, normativo y general en la organización, lo que podría influir positivamente en la intención de los empleados de permanecer en la organización.

Paredes (2018) determinó el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de la ciudad de Lima. Fue un estudio cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 70 colaboradores. Se empleó el cuestionario de Meyer y Allen (1991). Los resultados indicaron que el 56% está comprometido con la empresa. Respecto a los factores: El 54% están comprometidos afectivamente, 44% están con compromiso de continuidad y 58 % que no están comprometidos normativamente, siendo este tipo de compromiso valorado como desfavorable. Se recomendó reforzar la comunicación, promover el trabajo en equipo, desarrollar talleres, etc. para potenciar o mejorar el compromiso organizacional.

Dhanabhakym y Gayathri (s.f) tuvieron como objetivo explorar los diversos factores de satisfacción laboral en relación con las compañías de seguros del sector público y su relación con el compromiso organizacional. Fue un estudio correlacional y se emplearon instrumentos para la recolección de datos. Los resultados demostraron que existe una relación significativa positiva directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Esto muestra que existe una relación cordial y amigable con los colegas, que las personas pueden administrar su tiempo de trabajo y su tiempo familiar de manera efectiva y que el trabajo no interfiere en sus horarios familiares, los empleados tienen una satisfacción laboral y un compromiso organizacional considerablemente altos.

## 2.2. Bases teórico científicas

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una actitud que las personas tienen sobre su trabajo. Resulta de su percepción de sus trabajos. (R, 1935) fue la persona que propuso el concepto de satisfacción laboral. Él dice que es el sentimiento del empleado sobre el ambiente tanto psicológico como físico y la reacción subjetiva del empleado ante la situación laboral, incluida la satisfacción general.

Spector (1996) mencionó que la satisfacción laboral tiene una relación significativa y positiva con tres dimensiones de compromiso organizacional y la intención de rotación tiene una relación significativa con la satisfacción laboral y compromiso organizacional (Lacity, 2008).

Si se supone que todos los empleados funcionan de acuerdo con un conjunto de valores, un sistema de creencias, suposiciones y expectativas, se considera que la satisfacción laboral es la medida en que los empleados perciben que estos se cumplen a través de su experiencia laboral personal. Por lo tanto, es evidente que hay un fuerte elemento subjetivo en la satisfacción laboral porque refleja las necesidades, gustos y disgustos intrínsecos y extrínsecos de los empleados (Robertson & Cooper, 2011).

### **Dimensiones**

Meliá y Peiró (1989) recogen como factores diferenciados la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la participación, además de la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca. En este caso se estudiaron tres factores:

- *Ambiente físico*

Las necesidades de confort físico se relacionan con los factores ambientales, como la temperatura, calidad del aire, maquinaria, entorno de oficina, ventilación e iluminación. También, incluye el nivel de ruido y espacio. La insatisfacción con el confort climático también puede afectar negativamente la productividad (Haynes, 2008). Fleming (2005) evaluó la importancia de una gran cantidad de aspectos, y descubrió que particularmente los aspectos relacionados con el confort visual (iluminación) tienen una alta importancia, pero la temperatura también se encontraba entre los aspectos más importantes. Para concluir, se supone que las necesidades de confort físico abarcan el confort climático, el confort visual y el control sobre el confort climático.

- *Supervisión*

La supervisión adecuada debe estar presente en todas y cada una de las organizaciones. Ayuda a los empleados y trabajadores a no desviarse nunca de su camino. Por lo tanto, los empleados trabajan de la manera más conveniente y adecuada. Es importante que los supervisores tengan la capacidad de interconectar a los empleados, comunicarse con ellos, estimular el pensamiento creativo y el conocimiento del valor de la mentalidad abierta a la vista del personal. Con una supervisión buena y efectiva, el nivel de satisfacción de los empleados es alto (Schroffel, 1999).

- *Prestaciones recibidas*

Incluye los beneficios que los empleados pueden obtener del trabajo. Es el grado en que su empresa cumple con los convenios y leyes laborales. Por ejemplo: Es la satisfacción con sueldo/salario, formación, promociones (ascensos), Contratación y negociación en aspectos laborales. Los empleados desean más compensación y beneficios. El sueldo debería ser más atractivo y gratificante. Algunas personas obtienen satisfacción solo por el salario, la compensación y otros beneficios, por lo que permanecen pegados a las organizaciones por más tiempo. También, debe haber un buen alcance, así como el crecimiento de oportunidades. Se debe brindar oportunidad a los empleados a intervalos regulares para su crecimiento y desarrollo como un ascenso o capacitaciones laborales.

## **Compromiso organizacional**

### **Definición de compromiso**

El compromiso se refiere al apego y la lealtad. Se asocia con los sentimientos de las personas sobre su organización (Armstrong, 2010). (Porter, 1974) definió el compromiso como la fuerza relativa de la identificación del individuo y su participación en una organización en particular.

Las tres características del compromiso identificadas por Mowday (1982) son:

- Un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización
- Una fuerte creencia y aceptación de los valores y objetivos de la organización
- Disponibilidad para realizar un esfuerzo considerable en nombre de la organización

### **Definición de Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional se refiere a actitudes implícitas en una mentalidad estable hacia las organizaciones (Chiu & Ng 2013) y se considera como la fuerza relativa de la participación y el compromiso de un individuo con una organización particular (Allen & Meyer 1990).

El compromiso organizacional implica una actitud laboral relacionada con la voluntad de los empleados de participar activamente en el trabajo (y la vida) de la organización y, posteriormente, seguir trabajando en la organización (Lok & Crawford, 2004). El compromiso organizacional es, por lo tanto, una fuerte identificación y apego psicológico a la organización, lo que los inspira a participar activamente en el logro de las metas y objetivos de la organización (Meyer & Allen 1997).

### **Dimensiones según, Meyer y Allen (1991)**

La conceptualización multidimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) se utiliza en este estudio, ya que integra el compromiso normativo, continuo y afectivo para formar un modelo de compromiso organizacional de tres componentes, que comprende un componente cognitivo, afectivo y conativo.

Este modelo de tres componentes ha sido el tema de la mayor parte de la investigación empírica hasta la fecha como una construcción multidimensional (Lumley et al 2011; Martin 2007; Suliman & Iles 2000).

### *-Compromiso afectivo*

El compromiso afectivo surge de un sentido de apego emocional. El compromiso afectivo (apego emocional) se refiere al vínculo psicológico de los empleados con la organización porque quieren quedarse. El compromiso afectivo describe la lealtad afectiva a la organización. En este enfoque, la fuente del compromiso de los empleados son sus sentimientos hacia la organización. En este tipo de compromiso, formar parte de la organización da placer y orgullo desde el punto de vista emocional. La organización representa mucho para sus empleados tanto material como espiritualmente. Por lo tanto, el compromiso afectivo se acepta como un tipo fuerte de compromiso. Los empleados con este tipo de compromiso se identifican plenamente con la organización. Por lo tanto, están listos para hacer sacrificios por el bien de su organización y no contemplarán abandonarla (Meyer & Allen 1991).

### *- Compromiso de continuidad*

Tiene sus raíces en un sentido de necesidad económica. denota los costos percibidos asociados con dejar la organización. El empleado está vinculado a la organización por obligación económica, debido a la necesidad de hacerlo (Allen & Meyer 1990). El compromiso de continuidad es un tipo de compromiso en el que los empleados tienen dependencia financiera de la organización. En este tipo de compromiso, es el beneficio material / financiero que hace que los empleados permanezcan en la organización. Su beneficio personal es la medida de la importancia que la organización tiene en sus ojos. Por lo tanto, el compromiso de continuidad no se considera un tipo fuerte de compromiso. Los empleados no hacen sacrificios por sus organizaciones, excepto en caso de que se vean obligados a hacerlo, y en la primera oportunidad (en caso de que encuentren un mejor trabajo con mejores oportunidades financieras) abandonan la organización

### *- Compromiso normativo*

El compromiso normativo surge de un sentido de obligación moral de permanecer en la organización (Coetzee & Roythorne-Jacobs 2007). Se refiere a la obligación percibida de permanecer en la organización porque es lo correcto y moral (Allen & Meyer 1990). Las fuentes del compromiso normativo pueden ser las siguientes: los empleados fueron tratados con mucho favor por la administración de la organización, el empleado ha trabajado en la organización desde hace mucho tiempo, la organización ha salvado la vida del empleado en tiempos difíciles, o los servicios prestados por la organización se consideran social y

espiritualmente importantes: deberes nobles. Por lo tanto, se consideran responsables ante la organización en términos de compromiso normativo. Este sentimiento hace que su trabajo para la organización sea significativo. Cuanto más agradecen a la organización, más se sienten orgullosos de trabajar para ella. Los empleados con ese compromiso pueden hacer sacrificios importantes por su organización y, en general, no consideran abandonar la organización.

Entonces, los empleados que experimentan los diferentes componentes permanecerían con la organización por diferentes razones: aquellos que experimentan un compromiso afectivo permanecen porque desean hacerlo; quienes experimentan un compromiso de continuidad permanecen porque lo necesitan; y aquellos que experimentan compromiso normativo permanecen debido a un sentido de obligación con la organización (Meyer & Allen 1991)

### **Satisfacción laboral y compromiso organizacional**

La satisfacción laboral se centra más en la actitud del individuo hacia el trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, el estilo de liderazgo, etc., mientras que el compromiso organizacional está más centrado en la actitud del empleado hacia la organización, sus valores y su apego emocional. Investigaciones anteriores han encontrado una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Zajac, 1990). HazerJT (1986) encontró un vínculo directo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, por el cual la satisfacción laboral es un antecedente del compromiso organizacional. Además, Kalleberg (1990), Porter (1974) y Meyer (1993) sostienen que el modelo de satisfacción con el compromiso supone que la satisfacción es una causa de compromiso. Lesha (2013) descubrió que la satisfacción laboral tiene una correlación positiva significativa con el compromiso de la organización.

### **III. Metodología**

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel correlacional; ya que se investigará si las variables estudiadas están relacionadas.

#### 3.2. Diseño de investigación

Se utilizó un diseño no experimental al no existir manipulación alguna de las variables involucradas en el estudio. Asimismo, será transversal, pues se abordó el estudio en el lapso de tiempo que duró la investigación.

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población la componen los 30 trabajadores de la empresa. Por el tamaño de la población y por el fácil acceso a ellos, no se consideró cálculo de muestra. Es una muestra censal por lo que no requirió de muestreo.

#### 3.4. Criterios de selección

Se consideró a todos los trabajadores que al momento de la investigación se encontraban laborando en la empresa.

## 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Cuadro de Operacionalización de variables – Satisfacción laboral- Compromiso Organizacional*

<b>Variable.</b>	<b>Dimensión.</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Satisfacción laboral</b> Meliá y Peiró (1989)	Ambiente físico	-Objetivo y metas -Limpieza y salubridad -Entorno y espacio físico -Temperatura del lugar	LIKERT (1 al 7)	ENCUESTA	Cuestionario de Satisfacción S10/12
	Supervisión	-Relaciones personales con supervisores -Supervisión sobre usted -Proximidad y frecuencia de supervisión -Forma en que los superiores juzgan tarea			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Igualdad y justicia de trato</li> <li>-Apoyo de los superiores</li> </ul>			
	Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cumplimiento de leyes laborales y convenios</li> <li>-Negociación sobre aspectos laborales</li> </ul>			
<b>Compromiso organizacional</b> (Meyer & Allen, 1991)	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Actitud emocional a la permanencia</li> <li>-Apropiación de los problemas organizacional</li> <li>-Sentido de pertenencia</li> <li>-Lazo emocional</li> <li>-Sentido de familia</li> <li>-Significado personal</li> </ul>			Cuestionario de Meyer y Allen (1991)
	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidad y deseo</li> <li>-Dificultad para abandonar</li> <li>-Impacto en la vida</li> <li>-Percepción de opciones</li> <li>-Inversión de vida</li> <li>-Escasez de opciones</li> </ul>			
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Obligación de permanencia</li> <li>-Juicio de valor</li> <li>-Culpabilidad</li> <li>-Lealtad</li> <li>-Sentido de obligación</li> <li>-Sensación de deuda</li> </ul>			

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

Una de las técnicas empleadas fue la entrevista, que nos sirvió para obtener información sobre la realidad problemática de la empresa.

También, se utilizó como instrumento el cuestionario a través de la técnica de la encuesta. Se empleó el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1989). El presente trabajo dio a conocer el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 que constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por los autores en nuestro contexto cultural para la medida de la satisfacción laboral. En este caso se evalúan tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas, dando un total de 12 ítems. Se empleó una escala Likert donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho.

En el caso de Compromiso organizacional se empleó el cuestionario de Meyer y Allen (1991). El cuestionario contiene 18 preguntas y se evalúan tres componentes: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. También, se empleó una escala likert donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo.

Se efectuó el análisis de la confiabilidad del instrumento utilizado en la presente investigación dando como resultado lo siguiente:

Tabla 2

#### *Análisis de la fiabilidad del instrumento*

<b>Variable/Dimensiones</b>	<b>Valor Alfa de Cronbach</b>	<b>Interpretación</b>
Satisfacción laboral	0.893	Muy bueno
Ambiente físico	0.539	Aceptable
Supervisión	0.898	Muy bueno
Prestaciones recibidas	0.774	Respetable
Compromiso organizacional	0.944	Excelente
Afectivo	0.909	Excelente
De continuidad	0.799	Respetable
Normativo	0.808	Bueno

De la tabla 2, se observó que todas las dimensiones de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional devolvieron valores de Alfa de Cronbach que permiten determinar que el cuestionario utilizado es confiable.

Tabla 3

*Prueba de multidimensionalidad - Satisfacción laboral*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>			
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,739
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	218,623	
	gl	66	
	Sig.		,000

El análisis de la tabla 3, mostró que la Satisfacción laboral puede ser abordada por múltiples dimensiones  $KMO > 0.5$ .

**Análisis factorial de la Satisfacción laboral**

Tabla 4

*Validez convergente - Satisfacción laboral*

<b>Varianza total explicada</b>			
<u>Sumas de cargas al cuadrado de la extracción</u>			
<b>Componente</b>			
1	5,857	48,804	48,804
2	1,733	14,440	63,244
3	1,085	9,039	72,283

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Se observó que las tres dimensiones consideradas por el elemento teórico explican el 72.283% de la variabilidad en la satisfacción laboral.

Tabla 5

*Validez divergente*

	<b>Matriz de componente<sup>a</sup></b>		
	Componente		
	1	2	3
AMBFIS1	,099	,830	-,064
AMBFIS2	,331	,140	,874
AMBFIS3	,804	,082	,087
AMBFIS4	,748	-,179	,044
SUPERV1	,849	-,259	-,112
SUPERV2	,791	,218	,222
SUPERV3	,833	-,066	,029
SUPERV4	,793	-,044	-,169
SUPERV5	,742	-,375	-,052
SUPERV6	,757	-,350	-,204
PRESREC1	,441	,615	-,415
PRESREC2	,738	,473	,026

En la tabla 5 se observa que los ítems guardan alta correlación con aquellos que pertenecen a su dimensión, y baja correlación con los ítems de otras dimensiones, ello asegura que las preguntas planteadas en una dimensión abordan justamente aspectos de dicha dimensión y por tanto en su conjunto permiten medirla.

Tabla 6

*Prueba de multidimensionalidad - Compromiso organizacional*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,668
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	503,605
	gl	153
	Sig.	,000

El análisis del compromiso organizacional devolvió que este constructo podía ser medido a partir de las dimensiones propuestas por la teoría.

## Análisis factorial del Compromiso organizacional

Tabla 7

*Validez convergente - Compromiso organizacional*

<b>Varianza total explicada</b>			
Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
1	6,561	36,451	36,451
2	4,408	24,487	60,938
3	1,835	10,193	71,131

Método de extracción: análisis de componentes principales.

La tabla 7, halló que el compromiso organizacional explica el 71.131% de variación, con lo que se valida el constructo teórico.

Tabla 8

*Validez divergente - Compromiso organizacional*

<b>Matriz de componente rotado<sup>a</sup></b>			
	Componente		
	1	2	3
COMPCONTI1	,578	,514	,099
COMP NORM1	,135	,798	,269
COMPCONTI2	,351	,794	,143
COMPCONTI3	,209	,789	,157
COMPCONTI4	,683	,451	-,049
COMPAFEC1	,662	,650	,059
COMP NORM2	,809	,174	,173
COMP NORM3	,418	,310	-,262
COMPAFEC2	,605	,485	-,016
COMP NORM4	,792	,427	,123
COMP NORM5	,650	,384	,284
COMPAFEC3	,597	,321	,435
COMP NORM6	,471	,305	,659
COMPAFEC4	,563	,766	,080
COMPAFEC5	,723	,277	-,057
COMPCONTI5	,022	,115	,803
COMPCONTI6	,876	,176	,298
COMPAFEC6	,841	,182	,375

Asimismo, se observó en la tabla 8, que las preguntas colocadas en el cuestionario están en el orden que se plantean los criterios de evaluación.

### 3.7. Procedimientos

Se efectuó la entrevista con el gerente de la oficina Óscar Toledo quien proporcionó la información inicial y el permiso de aplicación de encuestas. Esta entrevista se realizó el día 25 de noviembre a las 9:00 am en su oficina. Por otro lado, se coordinaron los horarios para aplicar los cuestionarios. La aplicación se llevó a cabo en la misma empresa y en la oficina de cada colaborador los días 03 y 04 de diciembre entre las 09:00 am y 11:00 am. Cabe resaltar que el tiempo de duración del instrumento fue de 15 minutos aproximadamente, la investigadora fue quien explicó los fines de la investigación al personal y aplicó el instrumento.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el registro de las respuestas recogidas en el cuestionario se utilizó el programa Microsoft Excel, y luego se exportaron los datos al programa SPSS V25 para procesar el análisis de fiabilidad del instrumento (Valor Alfa de Cronbach), la validez del mismo y obtener el análisis descriptivo a partir de tablas y gráficos.

Se efectuó, asimismo, el análisis de correlación utilizando el coeficiente Rho de Spearman.

## 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 9

*Matriz de consistencia*

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019?	<b>Objetivo general</b>	Existe relación positiva y alta entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019	<b>Variable independiente</b>	Objetivo y metas Limpieza y salubridad Entorno y espacio físico Temperatura del lugar
	Determinar si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019		Satisfacción laboral	Relaciones personales con supervisores Supervisión sobre usted Proximidad y frecuencia de supervisión Forma en que los superiores juzgan tarea Igualdad y justicia de trato Apoyo de los superiores
			Ambiente físico	Cumplimiento de leyes laborales y convenios Negociación sobre aspectos laborales
	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Variable dependiente</b>	
	- Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019		Prestaciones recibidas	Actitud emocional a la permanencia Apropiación de los problemas organizacional Sentido de pertenencia Lazo emocional Sentido de familia Significado personal
	-Determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019		Compromiso organizacional	
			Compromiso afectivo	

	-Determinar si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019	Compromiso de continuidad	Necesidad y deseo Dificultad para abandonar Impacto en la vida Percepción de opciones Inversión de vida Escasez de opciones
		Compromiso normativo	Obligación de permanencia Juicio de valor Culpabilidad Lealtad Sentido de obligación Sensación de deuda
<b>Diseños de Investigación</b> Diseño no experimental	<b>Población/Muestra</b> Población: 30 Colaboradores Muestra censal	<b>Técnicas Estadísticas</b> Estadísticas descriptivas Prueba de Pearson o Spearman	<b>Tipo de Investigación</b> Enfoque <b>cuantitativo</b> Tipo <b>aplicada</b> Nivel <b>correlacional</b>

### 3.10. Consideraciones éticas

Se acordó con el gerente comunicar a los colaboradores el propósito de la investigación, y que estos brinden el soporte necesario para poder llevarla a cabo respondiendo ambos cuestionarios para recolectar resultados más confiables. Asimismo, durante la encuesta se dieron a conocer las indicaciones correspondientes a los colaboradores, recordándoles que el fin del estudio es netamente académico. Se les manifestó que se cuidará su integridad y dignidad. Además, se resaltó que sus datos personales no serán expuestos.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Distribución de la muestra utilizada en el presente estudio

Tabla 10

*Perfil del encuestado*

Factor	Categoría	N	Porcentaje
Sexo	Masculino	17	56,7%
	Femenino	13	43,3%
Edad	20 a 30 años	9	30,0%
	30 a 40 años	14	46,7%
	Más de 40 años	7	23,3%
Estado Civil	Soltero	19	63,3%
	Casado	11	36,7%
Ingresos	1000 a 2000 soles	10	33,3%
	2000 a 3000 soles	17	56,7%
	Más de 3000 soles	3	10,0%

De la tabla 10 se identificaron las características sociodemográficas de la muestra de estudio. Estos son en cantidad levemente mayor en el caso de los varones, sus edades están entre los 30 a 40 años en mayor frecuencia, son solteros y sus ingresos oscilan entre los 2000 a 3000 soles.

#### 4.2.2 Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019.

Para determinar el nivel de satisfacción laboral se consideró tres niveles para los cuales se asignó la puntuación en función de la escala de Likert de 1 a 7.

Tabla 11

*Puntuaciones promedio de la Satisfacción laboral*

Nivel de Satisfacción laboral	Puntaje medio
Satisfecho	5 - 7
Parcialmente satisfecho	3 - 5
Insatisfecho	1 - 3

Tabla 12

*Descriptivos de Satisfacción laboral*

	N	Media	Desviación
SATISFACCION	30	4,5917	1,00133
N válido (por lista)	30		

La tabla 12 muestra que los trabajadores se encuentran parcialmente satisfechos en la empresa, para una mayor comprensión de las razones de este resultado se analizó cada dimensión de Satisfacción laboral.

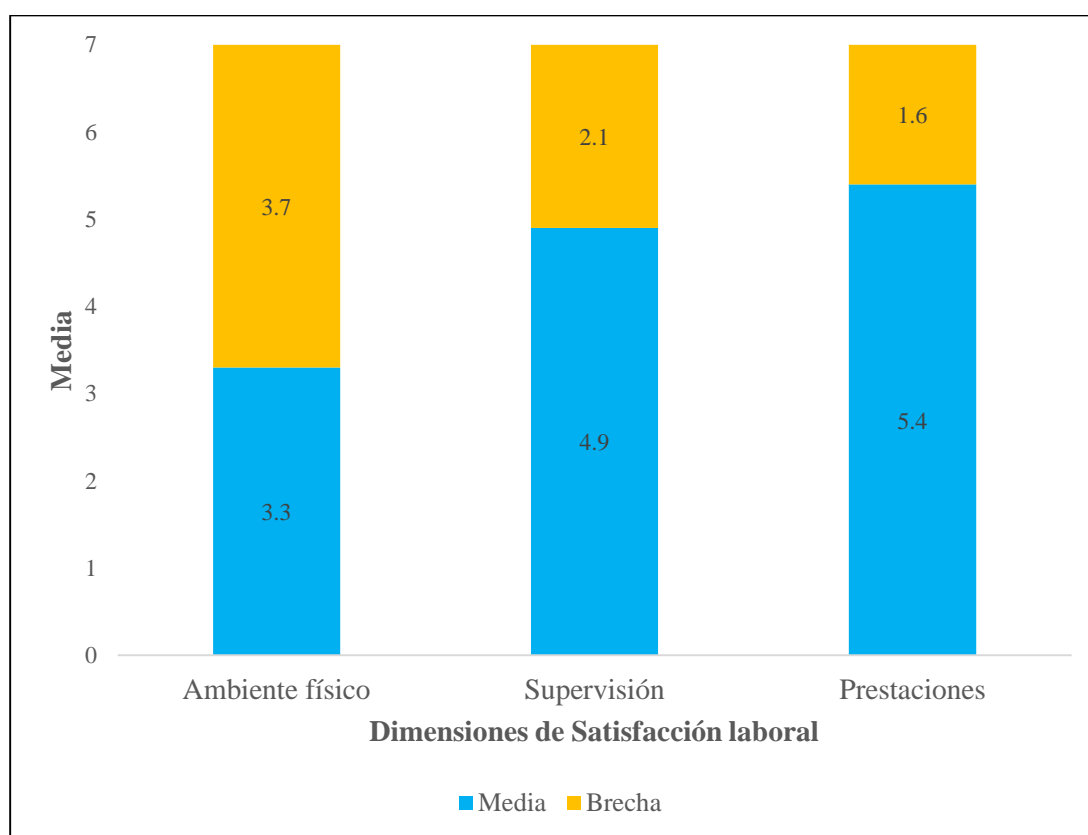


Figura 1. Puntuaciones promedio de las dimensiones de Satisfacción laboral

La figura 1 indicó que los trabajadores mostraron que su satisfacción es parcial referida al ambiente físico en el que desarrollan sus actividades, del mismo modo sucede con la supervisión que reciben, sin embargo, indicaron que se sienten satisfechos con las prestaciones que reciben.

#### 4.2.3 Determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019.

Para determinar el nivel de compromiso organizacional se consideraron tres niveles, para los cuales se asignó la puntuación en función a la escala de Likert del 1 a 7.

Tabla 13

##### *Puntuaciones promedio del compromiso organizacional*

Nivel de Compromiso organizacional	Puntaje medio
<i>Afectivo/Continuo/Normativo</i>	
Alto	5 - 7
Medio	3 - 5
Bajo	1 - 3

Tabla 14.

##### *Descriptivos de Compromiso organizacional*

	N	Media	Desviación
COMPROMISO	30	4,2213	1,06070
N válido (por lista)30			

Del mismo modo, en la tabla 14, se halló que el compromiso organizacional es percibido en su nivel medio, por ello se analizará cada dimensión para determinar las posibles causas de un compromiso que no se encuentra en el nivel que se esperaría, es decir que muestren los trabajadores altos niveles de compromiso con la empresa.

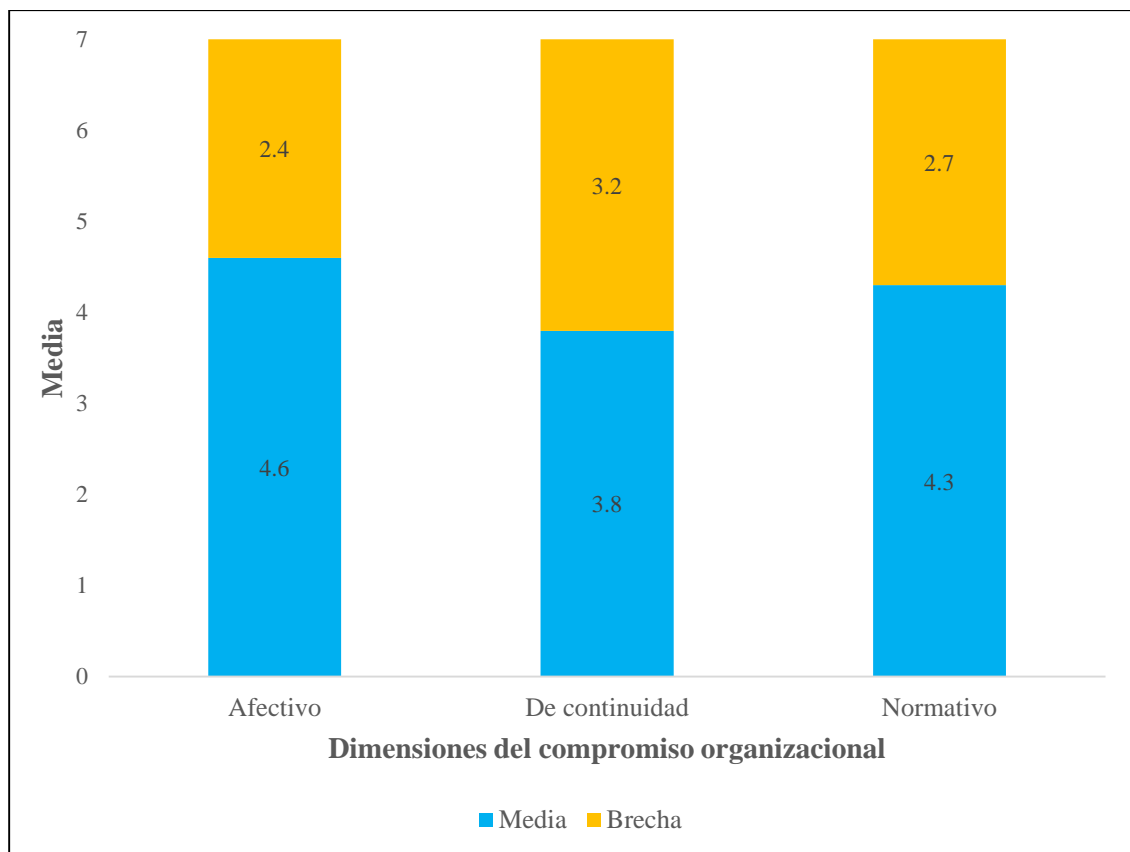


Figura 2. Puntuaciones promedio de las dimensiones de Compromiso organizacional

La figura 2, evidencia que las tres dimensiones del compromiso en los trabajadores fueron calificadas en su nivel medio, el compromiso de continuidad mostró los valores medios más bajos, esto indica que el trabajador muestra que las razones de su compromiso en la empresa no están asociadas al hecho de no poder hallar un trabajo sino que considera quedarse en la empresa por necesidad.

4.2.4 Determinar si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019.

Tabla 15.

*Correlación entre las dimensiones de la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional*

		<b>Correlaciones</b>			
			AFECTIVO	CONTINUO	NORMATIVO
Rho de Spearman	AMBIENTE	Coeficiente de correlación	,588*	,467*	,582*
	FISICO	Sig. (bilateral)	,001	,009	,001
		N	30	30	30
	SUPERVISION	Coeficiente de correlación	,914*	,780*	,864*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	30	30	30
	PRESTACIONES	Coeficiente de correlación	,395*	,402*	,411*
		Sig. (bilateral)	,031	,028	,024
		N	30	30	30

La tabla 15, encontró correlación entre todas las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, un trabajador que muestra estar más satisfecho laboralmente también se encuentra más comprometido con la empresa.

Las correlaciones más altas se encontraron en la relación de la Supervisión respecto a las tres dimensiones del compromiso organizacional, es decir, que los trabajadores mostraron que sí estaban satisfechos con la supervisión, esto estará relacionado con un mayor compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Asimismo, mostraron los valores de correlación más bajos referidos a las prestaciones, a pesar de ello se observó que la correlación es significativa y se entiende que ante una mayor satisfacción con las prestaciones recibidas se logra un mayor compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Del mismo modo, se halló, que ante una mayor satisfacción con el espacio físico en el que se desenvuelven diariamente se genera un mayor compromiso organizacional.

## **4.2 Discusión**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general, que establece que existe relación positiva y alta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros Sede Chiclayo, año 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Lesha, (2003), Rian y Mayer (2015). también Mitanga –Monga, Flatman y Cliers (2018). Ello es acorde con que en este estudio se halla.

Pero en lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente es,

Frente al objetivo de determinar si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019, se concluyó que sí existe relación entre satisfacción y compromiso organizacional. Entonces, al ofrecer una adecuada supervisión del trabajo, un buen salario, promociones, etc. se puede lograr un mayor compromiso organizacional de los empleados. Cabe mencionar que, Lesha (2013) descubrió que la satisfacción laboral tiene una correlación positiva significativa con el compromiso de la organización. Asimismo, Rian y Mayer (2015) en su estudio encontró que existe relación positiva entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y los componentes seleccionados del compromiso laboral. También, Mitonga-Monga, Flotman y Cilliers (2018) encontró en su investigación que la satisfacción se relaciona con el compromiso organizacional. Dhanabhakym y Gayathri (s.f) los resultados demostraron que existe una relación significativa positiva directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Esto muestra que existe una relación cordial y amigable con los colegas, que las personas pueden administrar su tiempo de trabajo y su tiempo familiar de manera efectiva y que el trabajo no interfiere en sus horarios familiares, los empleados tienen una satisfacción laboral y un compromiso organizacional considerablemente altos. Cabe resaltar que, se debe tener una mejor comprensión de lo que motiva a sus trabajadores, en particular sus niveles de satisfacción, compromiso y cuál es el efecto combinado de estos en la retención y el bienestar de los empleados.

Según el objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019 se concluyó que los trabajadores se encuentran parcialmente satisfechos en la empresa (4,5) a diferencia de la investigación de Chaplot (2017) quien encontró que la mayoría de los empleados del seguro estaban satisfechos con su trabajo. También, encontraron que las empleadas se sienten más cómodas con su condición de trabajo y cultura en el seguro de vida máximo. Por su lado, Tarannum (2016) refiere que los empleados buscan oportunidades para maximizar sus habilidades y capacidades. En esta circunstancia, los encargados de formular políticas y los gerentes deben centrar su atención en proporcionar diferentes tipos de instalaciones a sus empleados para satisfacer a sus empleados. Los empleadores deben hacer un esfuerzo concentrado para solicitar comentarios de los empleados de manera regular y alentar líneas abiertas de comunicación.

Respecto a sus dimensiones, el ambiente físico y la supervisión se encontraron en un nivel parcialmente satisfecho (3,3 y 4,9, respectivamente) mientras que las prestaciones recibidas se encontraron satisfechos (5,4). Siendo necesario que la empresa ofrezca mejores instalaciones a los colaboradores y realicen sus funciones en áreas que se caractericen por buena iluminación, ventilación. Haynes (2008) mencionó que la insatisfacción con el confort climático también puede afectar negativamente la productividad. Además, es esencial que se siga fortaleciendo la relación supervisor- colaborador para lograr que el personal cumpla sus metas y cumpla con sus funciones correctamente. Schroffel (1999) refiere que con una supervisión buena y efectiva, el nivel de satisfacción de los empleados es alto.

En el objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019 se percibió el compromiso organizacional en un nivel medio (4,2) mientras que, Paredes (2018) señaló en sus resultados que el 56% está comprometido con la empresa siendo necesario reforzar la comunicación, promover el trabajo en equipo, desarrollar talleres, etc. para potenciar o mejorar el compromiso organizacional. De otro lado, Vetrivelan y Krishnamoorthi (2016) revelaron en su estudio que la mayoría de colaboradores tienen el deseo de seguir laborando en la empresa y también, declararon que realmente se preocupan por el tema de la organización y que están dispuestos a hacer un esfuerzo en nombre de la organización siendo, una buena señal para los gerentes y puedan impartir un compromiso organizacional gradual entre los empleados al crear una cultura corporativa deseable al estimular a los empleados y recompensar tanto el desempeño de calidad como la lealtad de la compañía. Cabe resaltar que, el compromiso organizacional inspira a participar activamente en el logro de las metas y objetivos de la organización (Meyer & Allen 1997).

Respecto a sus dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo) se encontraron en un nivel medio (4,6 ; 3,5 y 4,3, respectivamente) pero, el compromiso de continuidad mostró los valores medios más bajos, esto indica que el trabajador muestra que las razones de su compromiso en la empresa no están asociadas al hecho de no poder hallar un trabajo y al considerar que quiere quedarse en la empresa por necesidad sino que el colaborador siente un apego emocional con la empresa. Los empleados con este tipo de compromiso se identifican plenamente con la organización. Por lo tanto, están listos para hacer sacrificios por el bien de su organización y no contemplarán abandonarla (Meyer & Allen 1991).

Por último, en el objetivo determinar si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de La Positiva Seguros, Sede Chiclayo año 2019 se encontró que las dimensiones de satisfacción laboral (ambiente físico, supervisión y prestaciones) y las dimensiones del compromiso laboral (afectivo, normativo y continuo) están correlacionadas. Es decir, un colaborador que muestra estar más satisfecho laboralmente también se compromete con la empresa, siendo fundamental ofrecer un entorno laboral con adecuada iluminación, ventilación, infraestructura, etc. Además, de ofrecer excelentes supervisores y cumplir con todas las leyes laborales para incrementar el compromiso en el personal. Asimismo, Mitonga-Monga, Flotman y Cilliers (2018) en los resultados de su estudio indicaron los factores: el supervisor, la satisfacción con el pago, la satisfacción con el trabajo en sí, la satisfacción con la promoción y la satisfacción con los compañeros de trabajo se relacionaron con el compromiso afectivo, de continuidad, normativo y general en la organización, lo que podría influir positivamente en la intención de los empleados de permanecer en la organización.

## V. Conclusiones

Existe correlación directa moderada entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

Los colaboradores se encuentran Parcialmente satisfechos en la empresa teniendo al ambiente físico como la dimensión más baja mientras que las Prestaciones es la dimensión más alta aunque permanece en el nivel Parcialmente satisfechos.

Las tres dimensiones del Compromiso organizacional estuvieron ubicados en el nivel medio. Siendo el compromiso afectivo el que obtuvo el mejor puntaje seguido del Compromiso Normativo, mientras que el Compromiso de Continuidad obtuvo el menor puntaje, este resultado no es inquietante pues los otros dos compromisos son los más deseables.

Por último se comprobó que existe correlación directa entre todas las dimensiones de Satisfacción Laboral con las tres dimensiones de Compromiso Organizacional, oscilando entre el nivel moderado hasta el nivel alto.

## **VI. Recomendaciones**

Mejorar el ambiente físico del lugar de trabajo de los colaboradores (ventilación, espacio de trabajo de cada persona, etc.)

Convocar a reuniones semanales para dar seguimiento a las sugerencias de los colaboradores, previa capacitación del supervisor para empoderarlo a fin de que la percepción ante el grupo mejore.

Fortalecer el vínculo afectivo del personal ofreciendo un ambiente que genere ánimo y compañerismo.

Revisar la manera en que se da la negociación sobre aspectos laborales.

## VII. Referencias Bibliográficas

- Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organisation. *Journal of Occupational Psychology* 63:1-18.
- Armstrong, M. (2010). *Amstrong's Handbook of Human Resource Managment Practice*. Philadelphia: Kogan Page, London and Philadelphia.
- Chaplot, D. (2017). Job satisfaction is step towards success: - a study of max life insurance. *An international Peer Reviewed & Referred Scholarly Research Journal for interdisciplinary studies*, 5616-5630.
- Chiu, W. & Ng, F. (2013). Improvement of job satisfaction and organisational commitment through work group identification: An examination of the quantity surveyors in Hong Kong. *Australasian Journal of Construction Economics and Building*, 13(3):80-95.
- Coetzer, W. & Rothmann, S. (2007). A psychometric evaluation of measures of affective wellbeing in an insurance company. *South African Journal of Industrial Psychology* 33(2):7-15.
- Dhanabhakym, M. & Gayathri, V. (s.f). Job satisfaction and organizational commitmen – an empirical study on public sector general insurance companies. Bharathiar University.
- Fleming, D. (2005). The application of a behavioural approach to building evaluation. *Facilities*, 23(9-10), 393-415.
- Haynes, B. (2008). The impact of office comfort on productivity. *Journal of Facilities Management*, 6(1), 37-51.
- HazerJT, W. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latest variable strucutral equal moethods. *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.
- Kalleberg, J. (1990). *Culture control and commitment: A study of work organisations in the United states and Japan*. Cambridge: cambridge University Press.
- Lacity, I. (2008). Turnover intentions of Indian IT professionals. *Information system front*, 10(2), 225-241.
- Lesha, S. (2013). Job satisfaction and organizatinal commitment: The case of Shkodra Municipality. *European Scientific Journal*, 9(17), 41-51.
- Lok, P. & Crawford, J. (2004). ‘The effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment: A cross-national comparison’. *Journal of Management Development*, 23(4), 321–338.
- Meyer, J & Allen, N. (1991). A three-component conceptualisation of organisational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1):61-89.
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*, Sage, London.

- Meyer, R. (1993). Job satisfaction , organisational commitment, turnover intention and turnover: Path analysis based met-analytic findings. *Personal Psychology*, 46(2), 259-294.
- Martin, A. (2007). *Employee perceptions of organisational commitment, job satisfaction and turnover intentions in a post-merger institution*. Unpublished MCom dissertation, University of Johannesburg, Johannesburg.
- Meliá, J.& Peiró, J. (1989): "La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23", *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Mitonga-Monga J., Flotman, A-P. & Cilliers, F., 2018, 'Job satisfaction and its relationship with organisational commitment: A Democratic Republic of Congo organisational perspective', *Acta Commercii* , 18(1), a578.
- Mowday, R. (1982). *Employee-organization Linkages: the psychology of commitment absenteeism and turnover*. London: Academic Press.
- Mueller, B.(1994). Employee attachment and nocoercive conditions of work. *Work and occupations*, 21(2), 179-212.
- Lumley, E. et al. (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review* 15(1):100-118.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2014). *Informe sobre el trabajo en el mundo 2014: La OIT dice "El desarrollo a través del empleo"*. Recuperado de [http://www.ilo.org/global/research/global-reports/world-ofwork/2014/WCMS\\_243965/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/research/global-reports/world-ofwork/2014/WCMS_243965/lang--es/index.htm)
- Paredes, A. (2018). *Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Porter, L. (1974). Organizational commitment: job satisfaction and turnover amongst psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-9.
- Rian, N. & Mayer, C. (2015). Job satisfaction, organisational commitment and work engagement in an insurance company. *South African Journal of Labour Relations*, 39 (2), 123-144.
- Robertson, I. & Cooper, C. (2011). *Wellbeing: Productivity and happiness at work*, Palgrave Macmillan, London.

- Schroffel, A. (1999). *How Does Clinical Supervision Affect Job Satisfaction? The Clinical Supervisor*, 18(2),91-105.
- Spector, E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology Resaerch and Practice Feelings about work: Job attitudes and emotions*. USA: John Wiley and Sons Inc.
- Suliman, A. & Iles, P. (2000). The multi-dimensional nature of organisational commitment in a non-western context. *Journal of Management Development* 19(1), 71-82.
- Supera. (18 de agosto de 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleomanagement/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Tarannum, I. (2016). *“Employee Satisfaction at Pragati Insurance Limited”*.BRAC University. Bangladesh.
- Vega, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de lima metropolitana y provincias*(tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima.
- Vetrivelan, D. & Krishnamoorthi, K. (2016). Factors Influencing Organizational Commitment of Private Life Insurance Employees in Chennai City. *Middle-East J. Sci. Res.(Recent Innovations in Engineering, Technology, Management & Applications)*, 24, 58-61
- Zajac, J. (1990). A review and meta analysis of the anteendents, correlates and consequences of organisational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.

## VIII. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario aplicado para medir Satisfacción laboral



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### Cuestionario de Satisfacción Laboral

#### Instrucciones:

Estimado colaborador, le agradeceremos se sirva a responder la siguiente encuesta con la mayor sinceridad posible. Marque con una "X" la respuesta que mejor describa

tu opinión.

**Sexo:** F ( ) M ( )

**Edad:** Entre 20 y 30 ( ) Entre 30 y 40 ( ) De 40 a más ( )

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( )

**Ingresos:** Entre S/.1000 y 2000( ) Entre S/.2000 y S/.3000 ( ) Más de S/.3000 ( )

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	El entorno físico y el espacio físico de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy	5.□ 6.□ 7.□
8	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy	5.□ 6.□ 7.□
9	La “igualdad” y justicia de trato que recibe de su empresa	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy	5.□ 6.□ 7.□
10	El apoyo que recibe de sus superiores	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy	5.□ 6.□ 7.□
11	El grado en que su empresa cumple e convenio, las disposiciones y leyes laborales	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy	5.□ 6.□ 7.□
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy	5.□ 6.□ 7.□

## Anexo 2. Cuestionario aplicado para medir Compromiso organizacional

**Cuestionario de Compromiso Organizacional****Instrucciones:**

Estimado colaborador, le agradeceremos se sirva a responder la siguiente encuesta con la mayor sinceridad posible. Marque con una "X" la respuesta que mejor describa tu opinión.

13	<i>Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Esta organización merece mi lealtad.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Realmente siento los problemas de mi organización como propios.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

22	<i>No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
24	<i>Esta organización significa mucho para mí.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
25	<i>Le debo muchísimo a mi organización.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
26	<i>No me siento como “parte de la familia” en mi organización.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
27	<i>No me siento parte de mi organización.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
28	<i>Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
29	<i>Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
30	<i>No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.</i>	Desacuerdo Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	De acuerdo Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>