

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



**Compromiso y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores
de la empresa GMO - Chiclayo 2019**

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

AUTOR

Sildy Noemy Atalaya Linares

ASESOR

Jessica Karin Solano Cavero

<https://orcid.org/0000-0003-3132-5310>

Chiclayo, 2019

**Compromiso y su relación con la satisfacción laboral de los
colaboradores de la empresa GMO - Chiclayo 2019**

PRESENTADA POR

Sildy Noemy Atalaya Linares

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Luis Augusto Angulo Bustios

PRESIDENTE

Carlos Martin Mares Ruiz

SECRETARIO

Jessica Karin Solano Cavero

VOCAL

Dedicatoria

A mis Padres a quienes les debo gran parte de mis logros, a mis maestros, a quienes agradezco su paciencia, enseñanzas y finalmente un eterno agradecimiento a Dios por brindarme grandes cosas y permitirme estar aquí.

Agradecimiento

A mis Padres a quienes les debo gran parte de mis logros, a mis maestros, a quienes agradezco su paciencia, enseñanzas y finalmente un eterno agradecimiento a Dios por brindarme grandes cosas y permitirme estar aquí.

tesis compromiso sl

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

9%

2

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Colegio de Estudios Superiores de Administración, CESA

Trabajo del estudiante

1%

4

www.repositorio.usac.edu.gt

Fuente de Internet

1%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

8

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

9

gestion.pe

Fuente de Internet

Índice

Resumen	6
Abstract	7
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teórico científicas.....	13
III. Metodología	18
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	18
3.2. Población, muestra y muestreo	18
3.3. Criterios de selección.....	19
3.4. Operacionalización de variables	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6. Procedimientos.....	26
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.8. Matriz de consistencia	27
3.9. Consideraciones éticas.....	28
IV. Resultados y discusión	29
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Lista de referencias	47
VIII. Anexos	49

Resumen

En la investigación se buscó determinar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo. El instrumento que se utilizó para el siguiente estudio, es un cuestionario a través de la técnica de encuesta. El cuestionario usado se basa en las dimensiones e indicadores de los conceptos utilizados, quedando configurado de la siguiente forma: Compromiso laboral: 17 preguntas dividido en tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción) y satisfacción laboral 23 preguntas dividido en cinco dimensiones (satisfacción intrínseca, satisfacción con las prestaciones, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción por la participación) La población estuvo compuesta por los 56 colaboradores que trabajan a tiempo completo en la organización. Se encontró que existe una correlación significativa y positiva entre ambas variables, lo que indica que mientras más comprometido se encuentra el trabajador más satisfacción laboral percibirá. Se sugiere establecer estrategias para determinar lo que necesitan los empleados para mejorar la percepción actual.

Palabras clave: compromiso, satisfacción, relación, GMO, colaboradores, estrategias

Clasificaciones JEL: M0, M10, M14

Abstract

The research sought to determine the relationship between commitment and job satisfaction in the employees of the GMO branches in Chiclayo. The instrument that was used for the following study is a questionnaire through the survey technique. The questionnaire used is based on the dimensions and indicators of the concepts used, being configured as follows: Labor commitment: 17 questions divided into three dimensions (vigor, dedication and absorption) and job satisfaction 23 questions divided into five dimensions (intrinsic satisfaction, satisfaction with benefits, satisfaction with the physical environment of work, satisfaction with supervision and satisfaction with participation). The population was composed of 56 employees who work full time in the organization. It was found that there is a significant and positive correlation between both variables, which indicates that the more committed the worker is, the more job satisfaction will be perceived. It is suggested to establish strategies to determine what employees need to improve current perception.

Keywords: commitment, satisfaction, relationship, GMO, collaborators, strategies

JEL Clasifications: M0, M10, M14

I. Introducción

Las empresas afrontan diversas dificultades en el desempeño, producidas en gran medida por inconvenientes internos en los colaboradores que forman parte de estas organizaciones, dentro de ellos, los primordiales son la falta de compromiso e insatisfacción laboral. El compromiso tiene un rol esencial en cualquier organización porque los colaboradores comprometidos y satisfechos mejoran la productividad de las empresas. En definitiva, los colaboradores siguen siendo lo más esencial en una empresa porque fortalece recursos de una organización (Evrensel & Ozdilek, 2015).

Para Solange Carneiro, representante de SyC Soluciones Asertivas, las empresas más eficientes, son aquellas donde cada uno de sus trabajadores convive en un clima institucional favorable.

"Esta situación favorece el buen desempeño de los integrantes los cuales mejoran su rendimiento favoreciendo los resultados de la empresa que conlleva a una mejora de las ventas y el retorno de la inversión, el crecimiento productivo de los colaboradores, calidad del servicio y buen prestigio de la empresa". Asimismo, señaló que la satisfacción laboral genera en promedio un 44% de estabilidad en el trabajo, un porcentaje mayor de compromiso de los colaboradores de las empresas y representa una disminución del 51% en lo que respecta al cambio de personal, según la encuesta Gallup (Diario de Gestión, 2017).

En un reporte de las "Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016" Bersin, Geller, Wakefield, & Walsh (2016), señala que el 85% de los ejecutivos encuestados indicaban que el tema de compromiso era de máxima prioridad. En ese mismo año según el informe de la consultora británica de Recursos Humanos "Aon Hewitt" aplicado a nivel mundial (Bersin et al., 2016) señala que Latinoamérica es una región que lidera el compromiso laboral en el mundo con un 72% de colaboradores comprometidos, vale decir que al 2017 el compromiso en la región se incrementó 3 puntos porcentuales (Hewitt, 2017). Y en el caso específico del Perú este se encontraba al 2015 con un 72% de los colaboradores satisfechos, sin embargo, cerca de 30% de colaboradores no satisfechos en el mundo resulta ser un tema de agenda para las distintas áreas de Recursos Humanos que buscan al interior de sus organizaciones incrementar este valor.

Mientras tanto Arbaiza (2017) resalta que es importante que el colaborador se encuentre comprometido con el trabajo y se esfuerce constantemente para poder lograr los objetivos mutuos de la organización. Asimismo, una actitud de entrega sin un sentimiento de satisfacción puede resultar perjudicial tanto para la organización como para el colaborador y el empleador. De lo anterior se verá corroborado en la presente investigación,

GMO es miembro de Luxottica Group, la empresa transnacional italiana que lidera el desarrollo y distribución de las principales marcas de anteojos ópticos y de sol con presencia en 136 países, permitiéndonos ofrecer en Perú una amplia gama de productos oftálmicos. GMO se estableció en Perú en el año 2000 y después de 18 años de experiencia en servicios ópticos, ha ido en crecimiento en todo Latinoamérica, en países como Chile, Colombia y Ecuador con una red considerable de tiendas.

La materia de interés de esta investigación se realizó en las sucursales 6 GMO de Chiclayo, donde el último año se ha evidenciado el poco compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores a raíz de que se realizó un cambio de administración zonal donde aumentaron las cuotas de ventas mensuales. Ante esta situación, se hizo más evidente la presión en los colaboradores, quienes optaron por renunciar, además del despido de quienes no renovaron el vínculo laboral generando entre los demás incertidumbre, insatisfacción y una desmotivación en el desarrollo de las actividades diarias. Ante esta carencia de personal era necesario nuevo personal, quienes siguieron el camino de sus predecesores propio de la percepción de la falta de compromiso laboral y personal insatisfecho. Por lo referido se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo?

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo. Y, los objetivos específicos: Determinar el nivel de compromiso en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo; determinar el nivel de satisfacción laboral de las sucursales de GMO en Chiclayo y determinar la relación entre las dimensiones del compromiso y las dimensiones de la satisfacción laboral.

La importancia de la presente investigación radica en el limitado número de estudios en el país que incorporan estas dos variables para ser estudiadas, y para que a partir de un diagnóstico referencial, puedan las empresas tomar decisiones enmarcadas en un análisis científico de la realidad, por ello se busca además, marcar un antecedente hacia el camino de contar con mejores empresas que se constituyan en espacios de bienestar, siendo una condición necesaria para el desarrollo de la calidad de vida de los peruanos. Además, brindar aportes a la disciplina esperando que la información obtenida alcance a las áreas de recursos humanos y espacios afines en el proceso de mejora continua de cada empresa.

El presente trabajo tiene una estructura capitular. En el primer capítulo se aborda un panorama actual y la problemática considerada en el presente estudio. En el segundo capítulo se consideran las bases teóricas y los trabajos previos que se han efectuado acerca del tema de investigación. El capítulo tercero muestra la metodología utilizada, mientras que el cuarto, quinto y sexto capítulo cubren los resultados obtenidos, la discusión respecto a otras investigaciones y sus resultados y las conclusiones y recomendaciones que surgen de estos resultados. En el capítulo siete y ocho se consideran las referencias bibliográficas utilizadas en el presente estudio, así como los anexos que sirvieron para el mismo.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Poloski y Hernaus (2015) en su investigación tuvieron como objetivo examinar la interacción entre satisfacción laboral, trabajo. Compromiso y fidelidad de los empleados. El análisis de correlación reveló relaciones positivas significativas. Las regresiones únicas y múltiples mostraron que la satisfacción laboral es un factor significativo predictor del compromiso laboral, mientras que el compromiso laboral predice fuertemente la lealtad de los empleados. Además, un el análisis de mediación confirmó que el compromiso laboral media la relación entre la satisfacción laboral y empleado leal.

Candia, Castro y Sánchez (2016) analizaron los factores de la satisfacción laboral y el engagement que impactan en la reducción de la intención de rotar del personal funcionario de una empresa. Se identificó la influencia significativa y de manera inversa de las variables satisfacción laboral y engagement en la intención de rotar del personal. En el caso de Las dimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), se alcanzó un nivel de significancia de 95% y 90%, respectivamente; en tanto, la dimensión vigor (engagement) demostró un nivel de significancia al 95%. Asimismo, se identificaron los factores de satisfacción laboral y engagement que influyen de manera significativa en la intención de rotar. Específicamente, se demostró que, al incrementarse la dimensión vigor (engagement) del personal, disminuye la intención de rotar; por otro lado, si se incrementan las dimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), disminuye la intención de rotar.

Vorina, Simonic y Vlasova (2017) realizaron una investigación en una muestra ocasional de 594 encuestados que están empleados en el sector público y no público de Eslovenia en quienes se quería determinar si, y cómo, el compromiso influye en la satisfacción laboral. Se realizó una encuesta escrita del 4 de enero de 2016 al 14 de marzo de 2016. Los resultados confirman que la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción en el trabajo es positivo y estadísticamente significativo (5% nivel de significación), basado en la regresión lineal $F(1,583) = 296.14$, valor de $p = 0.000$, $R\text{-cuadrado} = 0.337$. Los resultados también muestran que no hay diferencia

estadísticamente significativa entre los empleados compromiso y género y no hay diferencia estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y género.

Jain y Balu (2018) en su investigación buscaron encontrar el impacto del compromiso de los empleados en la satisfacción laboral en Ultratech Cement Ltd-HCW. Para el propósito de la investigación, los datos primarios se recopilaron mediante una encuesta. La investigación se realizó con empleados a nivel de personal de los 23 departamentos de la unidad. El tamaño de la muestra fue de 136, que fue elegido por muestreo aleatorio por conveniencia. Los hallazgos del estudio mostraron que los factores bajo el compromiso de los empleados, como las necesidades básicas, el apoyo de la administración, el trabajo en equipo y el crecimiento, tienen un gran impacto en el nivel de satisfacción de los empleados.

Al-dalahmeh , Masa'deh, Abu y Obeidat (2018) investigaron el efecto del compromiso de los empleados en el desempeño organizacional a través de la función mediadora de la satisfacción laboral. El diseño de la investigación cuantitativa y el análisis de regresión se aplicaron a un total de 429 resultados válidos que se obtuvieron en una encuesta basada en un cuestionario. Los resultados mostraron que el compromiso de los empleados afectó significativamente el desempeño organizacional y tres de sus dimensiones, vigor, absorción y dedicación contribuyeron significativamente al desempeño organizacional. Los resultados también mostraron que el compromiso de los empleados afectó de manera positiva y significativa la satisfacción laboral, donde el vigor tuvo la mayor contribución. Además, se encontró que la satisfacción laboral afectó de manera significativa y positiva el desempeño organizacional. Además, la satisfacción en el trabajo solo medió parcialmente la asociación entre el compromiso de los empleados y el desempeño organizacional.

Ang y Rabo (2018) determinaron la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción en el trabajo utilizando una metodología de encuesta que incluye un constructo para el compromiso de los empleados y cuatro constructos para la satisfacción en el trabajo, a saber, desarrollo profesional, compensación y beneficios, relación con gestión y entorno laboral. Sobre la base de una muestra de 309 empleados encuestados en la Compañía A y los resultados del análisis de correlación de Spearman, las cuatro áreas de satisfacción laboral mostraron relaciones positivas con el

compromiso de los empleados a un nivel de significación del 1%. Por lo tanto, el estudio confirmó que existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral.

2.2. Bases teórico científicas

Compromiso

Definición

En la vida cotidiana, el "compromiso" se refiere a la participación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, la absorción, el esfuerzo enfocado y la energía. Por ejemplo, Merriam-Webster dictionary describe el compromiso como "implicación o compromiso emocional" y como "el estado de estar en marcha".

El compromiso laboral surgió por primera vez en los negocios. Aunque el origen del término no está del todo claro, fue utilizado por primera vez en la década de 1990 por Gallup organization. De acuerdo con una encuesta global entre directores ejecutivos, involucrar a los empleados es uno de los cinco desafíos más importantes para las organizaciones (Wah, 1999).

El compromiso también se considera como la antítesis positiva del agotamiento. Al contrario de los que sufren agotamiento, los empleados comprometidos tienen un sentido de conexión energética y efectiva con su trabajo; En lugar de ser estresantes y exigentes, consideran su trabajo como un desafío. En consecuencia, el compromiso se caracteriza por la energía, la participación y la eficacia, que constituyen los opuestos directos de las tres dimensiones de agotamiento: agotamiento, cinismo y realización reducida (Maslach & Leiter, 1997). Desde este punto de vista, el compromiso y el agotamiento están inherentemente vinculados (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002).

Literalmente, el compromiso se considera un concepto independiente y distinto que está relacionado negativamente con el agotamiento. Se define por derecho propio como "un estado de ánimo relacionado con el trabajo positivo y satisfactorio que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción" (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002).

Los colaboradores comprometidos cuando se les compara con los trabajadores que no lo son, están más satisfechos con sus puestos de trabajo, se sienten más comprometidos y leales a la empresa y tienen menos intenciones de abandonarla por

otro trabajo (Demerouti et al., 2001; Salanova et al., 2000 & Schaufeli & Bakker, 2004). También, los trabajadores tienen comportamientos más activos y de iniciativa personal, niveles más elevados de motivación y asumen retos a diarios (Salanova et al., 2002).

El compromiso laboral es esencial para las organizaciones porque contribuye a los resultados finales (Demerouti & Cropanzano, 2010; Macey & Schneider, 2008). Se ha encontrado que el compromiso laboral está asociado positivamente con el desempeño del trabajo calificado por supervisores (Bakker & Bal, 2010; Halbesleben & Wheeler, 2008), resultados financieros (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009) y satisfacción del cliente (Salanova, Agut, & Peiró, 2005).

Rothbard (2001) refiere que es importante que los colaboradores mantengan una participación activa en las empresas alcanzando un buen rendimiento por parte de ellos. Además, refiere que el compromiso se trata de dos componentes críticos: la atención y la absorción.

Definición y dimensiones del compromiso según Schaufeli (2002) empleadas en la presente investigación

El compromiso laboral es un estado activo y positivo relacionado con el trabajo. Que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeliet al., 2006). Estas dimensiones se emplearon en esta investigación.

Vigor

Se refiere a altos niveles de energía y resiliencia en el trabajo. Es el anhelo de invertir esfuerzo en las labores a pesar de los obstáculos.

Dedicación

La dedicación se caracteriza por una fuerte participación en el trabajo, así como por un sentido de significación y entusiasmo. Los trabajadores se inspiran, están orgullosos de su trabajo y constantemente asumen retos.

Absorción

La absorción es un estado de estar completamente concentrado y felizmente absorto en el trabajo de uno. Por lo tanto, los empleados comprometidos generalmente están equipados con altos niveles de energía y participan con entusiasmo en su trabajo. Además, a menudo están completamente inmersos en su trabajo para que el tiempo vuele (May, Gilson & Harter, 2004).

Satisfacción laboral

Los estudios sobre la satisfacción laboral se desarrollan con más apogeo en la década 1960. En la actualidad, no existe una definición unánime, y varios autores elaboraron y elaboraron nuevas enunciaciones para el desarrollo de sus investigaciones (Cascio & Guillén, 2010).

Definir la satisfacción laboral no es algo fácil de definir, Locke (1976) aporta definiendo la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Asimismo, Belfield y Harris (2002) refieren que es "un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo", siendo así una actitud hacia el trabajo.

Para Newstrom y Davis (1993), la satisfacción laboral es una actitud afectiva, y el componente afectivo de esta actitud destaca como el más significativo. Según, Robbins y Judges (2009), es un sentimiento positivo sobre el trabajo propio que aparece de evaluar sus particularidades.

Flórez (2013) define a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes que serán influenciados por factores internos y externos en el contexto laboral. Por ser una actitud, la satisfacción laboral está fundada en las afirmaciones y valores desarrollados por las propias personas hacia su trabajo.

Debido a que existe una variedad de conceptos acerca la satisfacción laboral, es viable diferenciar dos tipos de orientaciones que la definen: en primer lugar, como un estado emocional o respuestas afectivas con relación al trabajo, y, en segundo lugar, como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo (Marky & Pomar 2014).

La definición y modelo empleado para satisfacción laboral en esta investigación es la de Peiró (1984) quien menciona a la satisfacción laboral como una actitud

generalizada ante el trabajo, considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional compuesto por una dimensión afectiva, cognitiva y comportamental.

Dimensiones de la satisfacción laboral (Peiró 1984)

Por su parte, Peiró (1984) consideró las dimensiones planteadas por Locke, y las agrupó en sucesos o circunstancias (intrínsecos al trabajo) que causan la satisfacción laboral y agentes que hacen dable la existencia de los acontecimientos anteriores señalados y las agrupó en cinco dimensiones (Cascio & Guillén 2010; Calderón et al. 2003).

CLASIFICACIÓN	DIMENSIONES
Eventos o condiciones intrínsecos al trabajo	1.Satisfacción con el trabajo mismo 2.Compensación y beneficios 3.Las condiciones de trabajo o ambiente físico
Agentes de la satisfacción laboral	1.Relación con la dirección o supervisión 2.Participación en toma de decisiones

Fuente. Cascio y Guillén (2010); Calderón et al. (2003)

Se consideran 5 dimensiones y son empleadas en esta investigación.

Satisfacción intrínseca:

Está relacionada con las satisfacciones que ofrece el trabajo por sí mismo, con las oportunidades que este promete de efectuar aquello que gusta o en lo que es hábil o capaz, y con los propósitos, las metas y la producción por conseguir.

Satisfacción con las prestaciones:

Se alude al nivel de acatamiento de la empresa respecto de los acuerdos, la manera en que se desarrolla la negociación, la remuneración, las oportunidades de promoción y las de formación.

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:

Está relacionada con las condiciones en las que se trabaja: limpieza de la empresa, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación adecuada en el contexto físico, asimismo, el espacio en el lugar de trabajo.

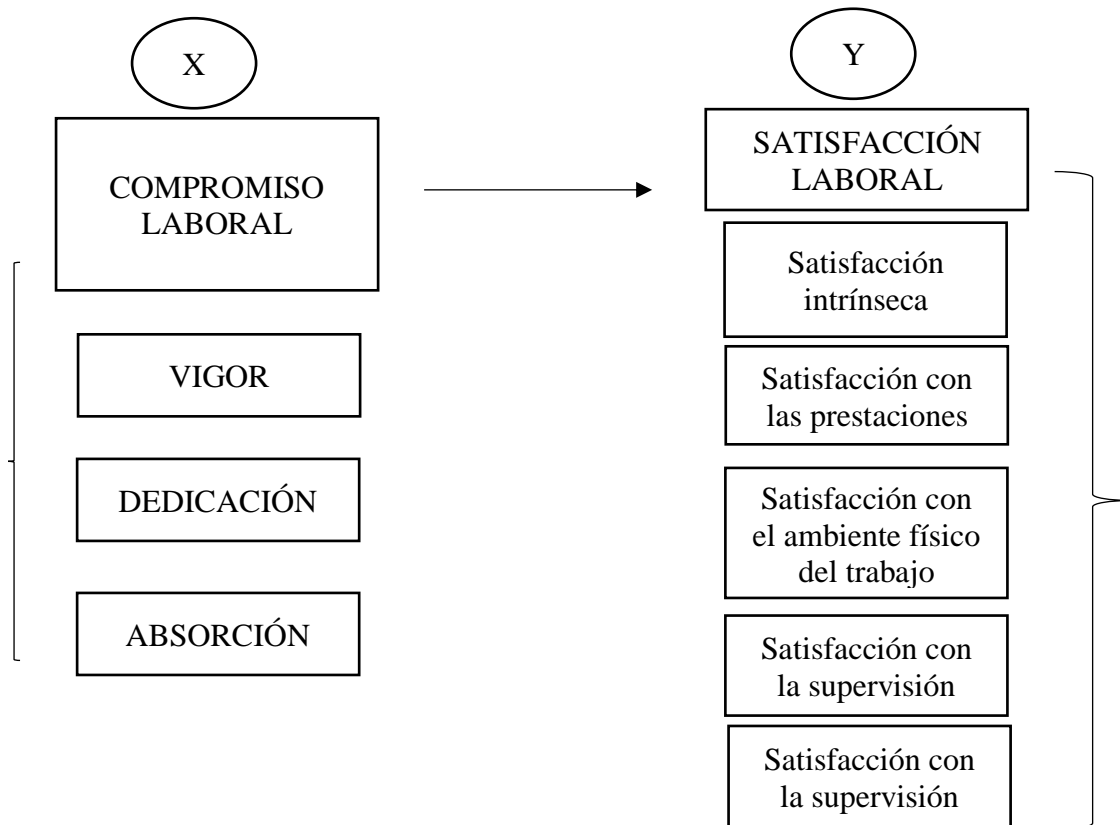
Satisfacción con la supervisión:

Se refiere a la manera en que los superiores califican la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el soporte recibido de los jefes, las relaciones personales con los principales, y la igualdad de trato recibida de la empresa.

Satisfacción con la participación:

Está relacionada con la cooperación en las decisiones grupales, del departamento o sección, y con la propia tarea (Meliá & Peiró 1989).

Modelo conceptual de variables



Fuente: Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque: El enfoque del presente documento de investigación es cuantitativo, pues se utilizaron las estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio (Compromiso laboral y Satisfacción laboral).
- Tipo: Aplicada, pues brindará soluciones para la problemática organizacional. Se tiene el interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido en la investigación.
- Niveles: Correlacional, pues se buscó determinar la relación existente entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. Según, Hernández et al., (2014), los estudios correlacionales miden la relación que existe entre dos o más conceptos o variables.
- Diseño de investigación:
- La presente investigación fue observacional/no experimental, pues en ella no se manipuló ninguna variable analizada.
- Así mismo la investigación fue de tipo transversal debido a que se capturó la información en un período determinado para su análisis
- El estudio fue prospectivo pues se hizo uso de fuentes primarias para la recolección de datos analizados.

3.2. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación la población está constituida por los 56 trabajadores, 6 sucursales:

- Sucursal Gmo Elías Aguirre 1: 9 colaboradores
- Sucursal Gmo Elías Aguirre 2: 10 colaboradores
- Sucursal Gmo- econo Elías Aguirre: 5 colaboradores
- Sucursal Gmo metro de balta: 4 colaboradores
- Sucursal Gmo Open Plaza: 5 colaboradores
- Sucursal Gmo real plaza: 15 trabajadores adicionales
Personal rotativo: 8 trabajadores adicionales.
Zonal Chiclayo: 1 supervisor

La población es perfectamente medible, por lo que no hubo necesidad de realizar cálculo de la muestra ni muestreo.

3.3. Criterios de selección

- Ser trabajador en planilla o convenio de modalidad formativa
- Tener más de un mes trabajando

3.4. Operacionalización de variables

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Técnica	Instrumento
COMPROMISO LABORAL Es un estado activo y positivo relacionado con el trabajo. Que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeliet al., 2006).	VIGOR	Energía	Encuesta	Cuestionario.
		Fuerza y vigor		
		Ganas de trabajar		
		Trabajar largos periodos de tiempo		
		Persistencia		
		Trabajar ante dificultades		
	DEDICACIÓN	Sentido y propósito		
		Entusiasmo		
		Inspiración		
		Orgullo		
		Retos		
	ABSORCIÓN	Tiempo vuela		
		Olvido		
		Absorto		
		Inmerso		
Dejar llevar				
Desconectar				

Fuente: Elaboración propia

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Técnica	Instrumento
SATISFACCIÓN LABORAL Una actitud generalizada ante el trabajo, considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional compuesto por una dimensión afectiva, cognitiva y comportamental (Peiró, 1984)	Satisfacción intrínseca	Trabajo	Encuesta	Cuestionario.
		Destaque		
		Gusto		
		Objetivos		
	Satisfacción con las prestaciones	Remuneración		
		Formación		
		Promoción		
		Cumplimiento		
	Satisfacción con el ambiente de trabajo	Negociación		
		Limpieza		
		Espacio		
		Iluminación		
		Ventilación		
	Satisfacción con la supervisión	Temperatura		
		Relaciones personales		
		Sobre usted		
		Proximidad		
		Juzgan su tarea		
	Satisfacción con la participación	Igualdad y justicia		
		Apoyo		
Autonomía				
Decisiones sección				
Decisiones grupo				

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el presente estudio fue la encuesta, por lo que el instrumento que se utilizó fue los cuestionarios con preguntas de respuestas cerradas politómicas.

Para medir la variable compromiso laboral se utilizó el “Utrecht Work Engagement Scale -UWES” en su versión de 17 ítems de Schaufeli & Bakker, 2003). Cuestionario de autoinforme para evaluar el engagement en el trabajo, en una escala tipo Likert, de 7 opciones de respuesta según la frecuencia con que experimentan lo expresado en los ítems y referidas a las tres dimensiones constituyentes de la variable de estudio.

Para obtener la puntuación de cada uno de los tres componentes del compromiso - vigor, dedicación y absorción- de forma individual, se deben sumar las calificaciones de los ítems que representan el componente y dividir esta suma por la cantidad de ítems que componen la escala en particular. Para obtener la puntuación final se debe seguir el mismo procedimiento. El valor total oscilará entre 1 y 7 y este, a su vez, estará comprendido dentro de una de las siete categorías establecidas para la calificación: Nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre, siempre.

Finalmente cabe señalar que, aunque existe una escala más resumida para evaluar el engagement (9 ítems, Salanova & Schaufeli, 2009) durante un proceso de validación psicométrica puede verse disminuida la cantidad de ítems originales de una escala (Muñiz & Hamblenton, 1996). Tomando esto en consideración se optó por utilizar un pool amplio de ítems (escala de 17 ítems) en vez de uno breve (escala de 9 ítems).

Para medir la variable satisfacción laboral se empleó el cuestionario de Satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró (1989), que incluye cinco dimensiones (satisfacción intrínseca, satisfacción con las prestaciones, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción por la participación) y consta de 23 ítems medidos a través de una escala Likert de nueve puntos : insatisfecho (totalmente, muy, bastante, algo); indiferente y satisfecho (algo, bastante , muy, totalmente)

a. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Valor
Compromiso	,714	17	Elevado
Satisfacción	,899	23	Elevado

Se pudo determinar que el instrumento mostró ser confiable para medir ambos constructos.

b. Análisis de KMO y Bartlett

Compromiso

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,586
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	230,140
	gl	136
	Sig.	,000

Satisfacción

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,565
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1558,629
	gl	253
	Sig.	,000

En ambos casos tanto para Compromiso como Satisfacción se pudo notar que el $KMO > 0.5$ y la prueba de Bartlett < 0.05 , lo que da muestra de poder proseguir con el análisis factorial para evaluar la validez de los constructos.

c. Validez convergente

Compromiso

Comp onente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,581	32,831	32,831	5,581	32,831	32,831	3,520	20,707	20,707
2	2,043	12,019	44,850	2,043	12,019	44,850	3,506	20,626	41,332
3	1,767	10,394	55,245	1,767	10,394	55,245	2,365	13,912	55,245
4	1,269	7,463	62,708						
5	1,146	6,743	69,450						
6	,963	5,663	75,114						
7	,822	4,837	79,951						
8	,766	4,505	84,456						
9	,557	3,277	87,733						
10	,478	2,810	90,543						
11	,420	2,471	93,014						
12	,301	1,769	94,783						
13	,273	1,608	96,392						
14	,230	1,355	97,746						
15	,161	,946	98,693						
16	,124	,729	99,422						
17	,098	,578	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Con respecto al constructo Compromiso se mostró que los ítems considerados logran explicar el 55,245% de la varianza total.

Satisfacción

Compon ente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,360	36,348	36,348	8,360	36,348	36,348	3,890	16,915	16,915
2	2,587	11,248	47,596	2,587	11,248	47,596	3,692	16,052	32,967
3	2,143	9,317	56,913	2,143	9,317	56,913	3,565	15,499	48,466
4	1,952	8,487	65,400	1,952	8,487	65,400	3,080	13,391	61,857
5	1,605	6,977	72,377	1,605	6,977	72,377	2,420	10,520	72,377
6	1,219	5,300	77,677						
7	1,044	4,541	82,218						
8	,740	3,218	85,436						
9	,690	3,002	88,438						
10	,537	2,334	90,772						
11	,466	2,025	92,797						
12	,407	1,768	94,565						
13	,344	1,498	96,063						
14	,241	1,048	97,110						
15	,230	1,000	98,110						
16	,181	,787	98,897						
17	,100	,435	99,332						
18	,090	,392	99,724						
19	,034	,149	99,873						
20	,015	,066	99,939						
21	,010	,042	99,980						
22	,004	,018	99,998						
23	,000	,002	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Al analizar el constructo Satisfacción se mostró que los ítems considerados logran explicar el 72,377% de la varianza total.

d. Validez divergente

Compromiso

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
V1		,868	
V2		,507	
V3		,771	
V4		,791	
V5		,663	
V6		,722	
D1	,456		
D2	,772		
D3	,722		
D4	,690		
D5	,755		
A1			,516
A2			,608
A3			,722
A4			,674
A5			,652
A6			,531

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Satisfacción

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
INT1					,888
INT2					,711
INT3					,883
INT4					,791
PREST1		,900			
PREST2		,727			
PREST3		,817			
PREST4		,623			
PREST5		,882			
AMBFIS1	,571				
AMBFIS2	,430				
AMBFIS3	,632				
AMBFIS4	,604				
AMBFIS5	,661				
SATSUP	,429		,585		
SATSUP			,636		
SATSUP			,710		
SATSUP			,813		
SATSUP			,909		
SATSUP			,745		
PART1				,801	
PART2				,615	
PART3				,861	

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Los ítems se pudieron organizar de modo que los ítems correlacionados de manera alta se hallaban en una sola dimensión y mostraban baja correlación con las demás dimensiones.

3.6. Procedimientos

La recolección de los datos fue de manera presencial en la misma empresa, la segunda semana de marzo 2019 (lunes 11- miércoles 13 y viernes 15) en diferentes turnos (mañana-tarde y noche). La investigadora se encargó de aplicar el instrumento a los 56 trabajadores.

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó en el programa estadístico SPSS versión 25 así con la hoja de cálculo Excel versión 2016.

Se realizó la evaluación de la consistencia interna o confiabilidad de Cronbach de los datos por variable. Se realizó tanto a la prueba piloto como a los resultados finales del cuestionario.

Los primeros cálculos fueron de las medidas descriptivas de las dimensiones analizadas. La prueba que se utilizó para probar las relaciones entre variables fue la prueba de correlación del estadístico Rho de Spearman.

Finalmente, para efectos de contrastar las hipótesis, se realizaron las pruebas de correlación respectiva (Spearman).

3.8. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo?	<p>Determinar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de compromiso en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral de las sucursales de GMO en Chiclayo</p> <p>determinar la relación entre las dimensiones del compromiso y las dimensiones de la satisfacción laboral.</p>	Existe una relación positiva entre el compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de las sucursales de GMO en Chiclayo	<p>Variable independiente</p> <p>Compromiso laboral</p>	<p>Energía</p> <p>Fuerza y vigor</p> <p>Ganas de trabajar</p> <p>Trabajar largos periodos de tiempo</p> <p>Persistencia</p> <p>Trabajar ante dificultades</p>
			Vigor	<p>Sentido y propósito</p> <p>Entusiasmo</p> <p>Inspiración</p> <p>Orgullo</p> <p>Retos</p>
			Dedicación	<p>Tiempo vuela</p> <p>Olvido</p> <p>Absorto</p> <p>Inmerso</p> <p>Dejar llevar</p> <p>Desconectar</p>
			Absorción	<p>Trabajo</p> <p>Destaque</p> <p>Gusto</p> <p>Objetivos</p>
			<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Satisfacción intrínseca</p>	<p>Remuneración</p> <p>Formación</p> <p>Promoción</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Negociación</p>
			Satisfacción por las prestaciones	<p>Limpieza</p> <p>Espacio</p> <p>Iluminación</p> <p>Ventilación</p> <p>Temperatura</p>
			Satisfacción por el ambiente físico del trabajo	<p>Relaciones personales</p> <p>Sobre usted</p> <p>Proximidad</p> <p>Juzgan su tarea</p> <p>Igualdad y justicia</p>
			Satisfacción por la supervisión	<p>Apoyo</p> <p>Autonomía</p> <p>Decisiones sección</p> <p>Decisiones grupo</p>
			Satisfacción por la participación	
Diseños de Investigación Diseño no experimental	<p>Población/Muestra</p> <p>Población: 56 colaboradores</p> <p>Muestra: No habrá ni muestra ni cálculo, población medible.</p>		<p>Técnicas Estadísticas</p> <p>Media, desviación estándar, cuartiles para la parte descriptiva.</p> <p>Coeficiente de correlación de Pearson o Spearman</p> <p>Regresión lineal múltiple</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo aplicada</p> <p>Nivel correlacional</p>

3.9. Consideraciones éticas

En este trabajo de indagación las personas que formaron parte de la investigación optaron por una participación libre y abierta, sin ninguna presión, por ello se les dijo claramente a cada integrante en qué consistía el procedimiento, se les proporcionó la hoja informativa y el consentimiento informado que está redactado con un lenguaje claro y sencillo para los miembros de esta investigación. La investigadora actuó con prudencia durante el proceso de recojo de información.

IV. Resultados y discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Estadísticos descriptivos

Nivel de satisfacción	Puntuación
Bajo	De 1 a 3.67
Regular	De 3.68 – 6.34
Alto	Mayor o igual a 6.35

Estadísticos

		SATISFACCIÓN LABORAL	COMPROMISO
N	Válido	56	56
	Perdidos	0	0
Media		6,2440	1,5536
Desv. Desviación		,80531	,37658
Mínimo		2,96	1,06
Máximo		7,00	2,73

Se consideró una valoración baja para el compromiso y la satisfacción laboral, esto significó que el personal se encuentra poco comprometido con la empresa y que sienten una regular satisfacción.

Nivel de compromiso	Puntuación
Bajo	De 1 a < 3.00
Regular	De 3.00 – < 5.00
Alto	Mayor o igual a 5.00

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
VIGOR	56	1,00	2,67	1,4732	,48281
DEDICACIÓN	56	1,00	4,00	1,6786	,57421
ABSORCION	56	1,00	3,17	1,5089	,47399
N válido (por lista)	56				

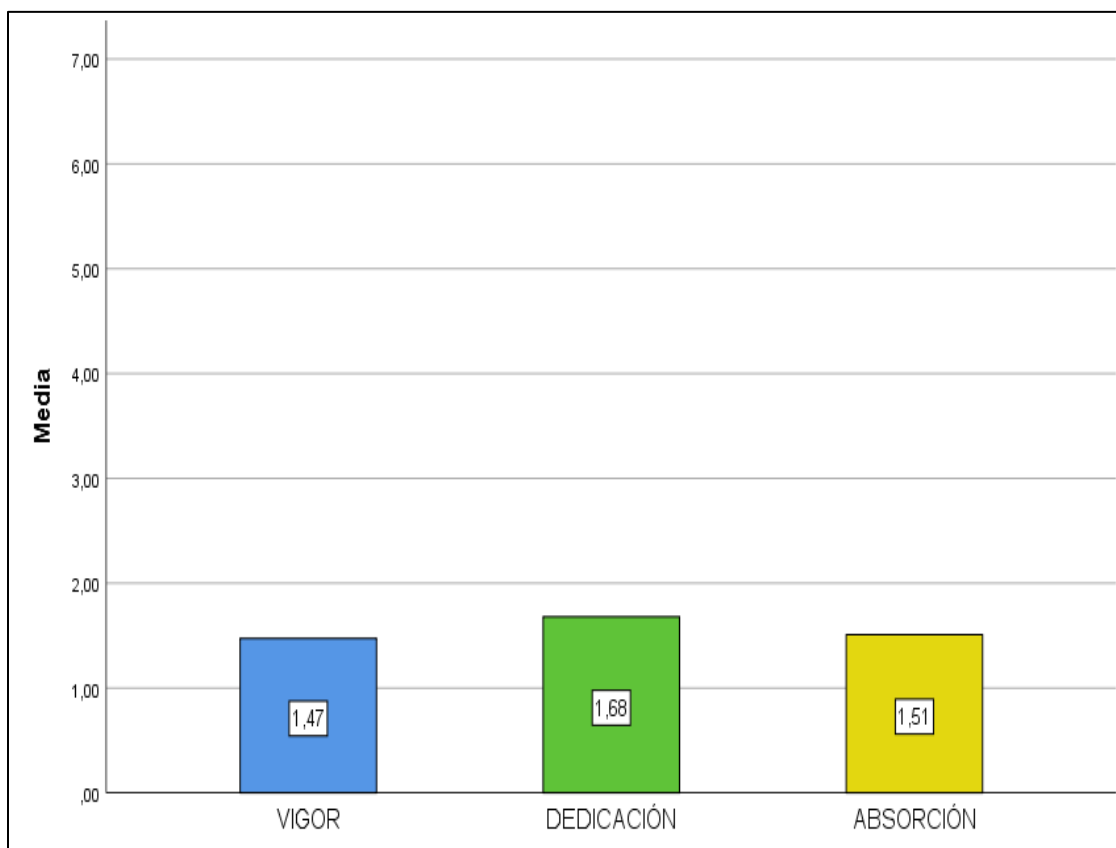
Las dimensiones del compromiso fueron valoradas también de manera baja, esto mostró que el personal de la empresa no refleja tener energía para afrontar los problemas del trabajo de la mejor manera, una baja participación en el trabajo y un alto grado de concentración en las labores que desempeña.

Estadísticos descriptivos SATISFACCIÓN LABORAL

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Satisfacción intrínseca	56	2,50	7,00	6,2277	1,09469
Satisfacción con las prestaciones	56	2,20	7,00	6,2500	1,03906
Satisfacción con el ambiente de trabajo	56	3,60	7,00	6,2036	,84293
Satisfacción con la supervisión	56	1,50	7,00	6,3244	,94624
Satisfacción con la participación	56	2,00	7,00	6,2143	1,17624
N válido (por lista)	56				

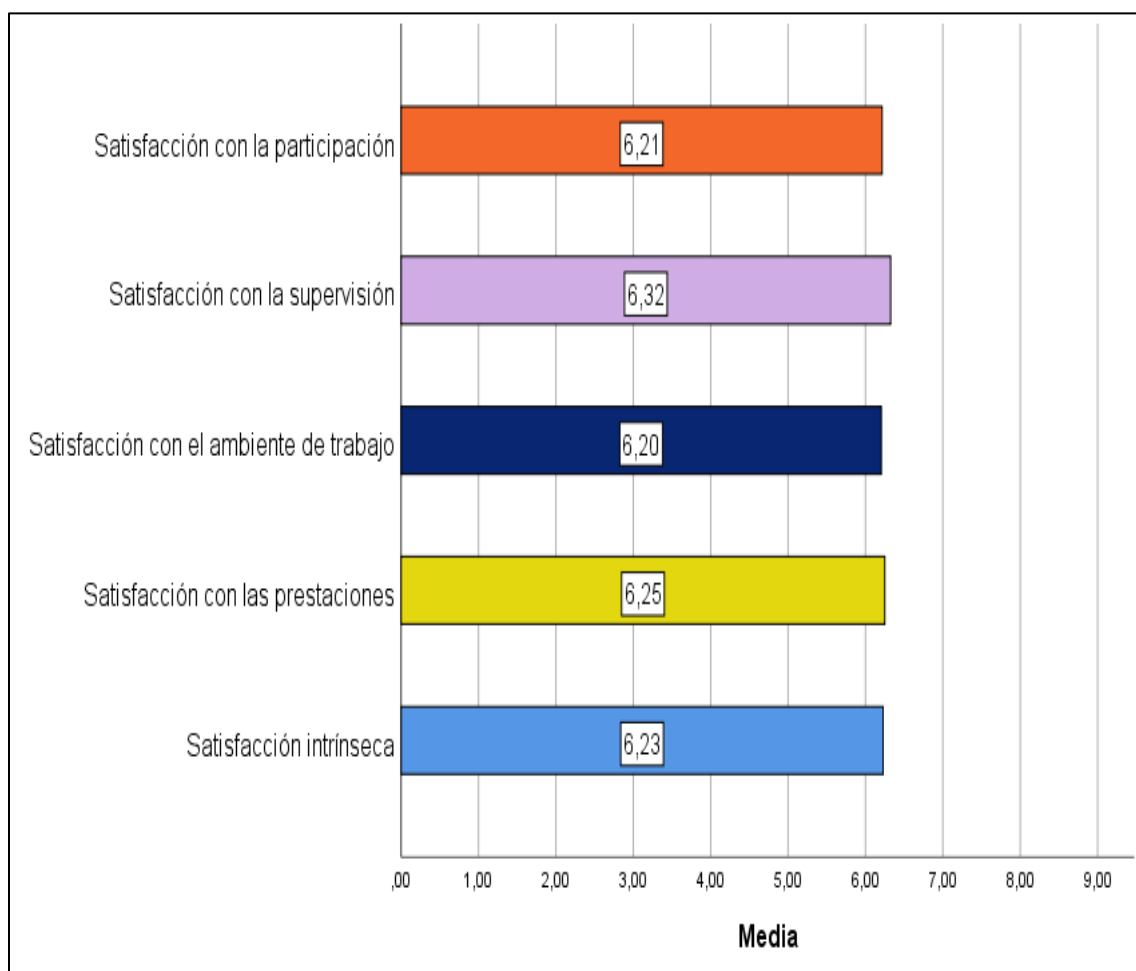
Del mismo modo las dimensiones de la satisfacción laboral fueron calificadas de manera regular, indicando que se encuentran medianamente satisfechos con su trabajo, con el ambiente en el que se desenvuelve su labor, con la supervisión que reciben y con la participación que tienen en la empresa.

4.1.2 Análisis del Compromiso



Se encontró una menor valoración del Vigor, lo que podría significar que los empleados no muestran tener la energía para desarrollar sus labores, mostrando en su esfuerzo el compromiso en la empresa, asimismo la calificación baja en la dimensión Dedicación muestra que el personal no siente entusiasmo por su labor, ni se siente orgulloso de lo que hace en la empresa, además de percibir que el tiempo en el que está realizando sus labores es bastante abrumador, percibe que no puede sentirse dentro del trabajo de modo que se concentre en él y no sienta el peso del mismo.

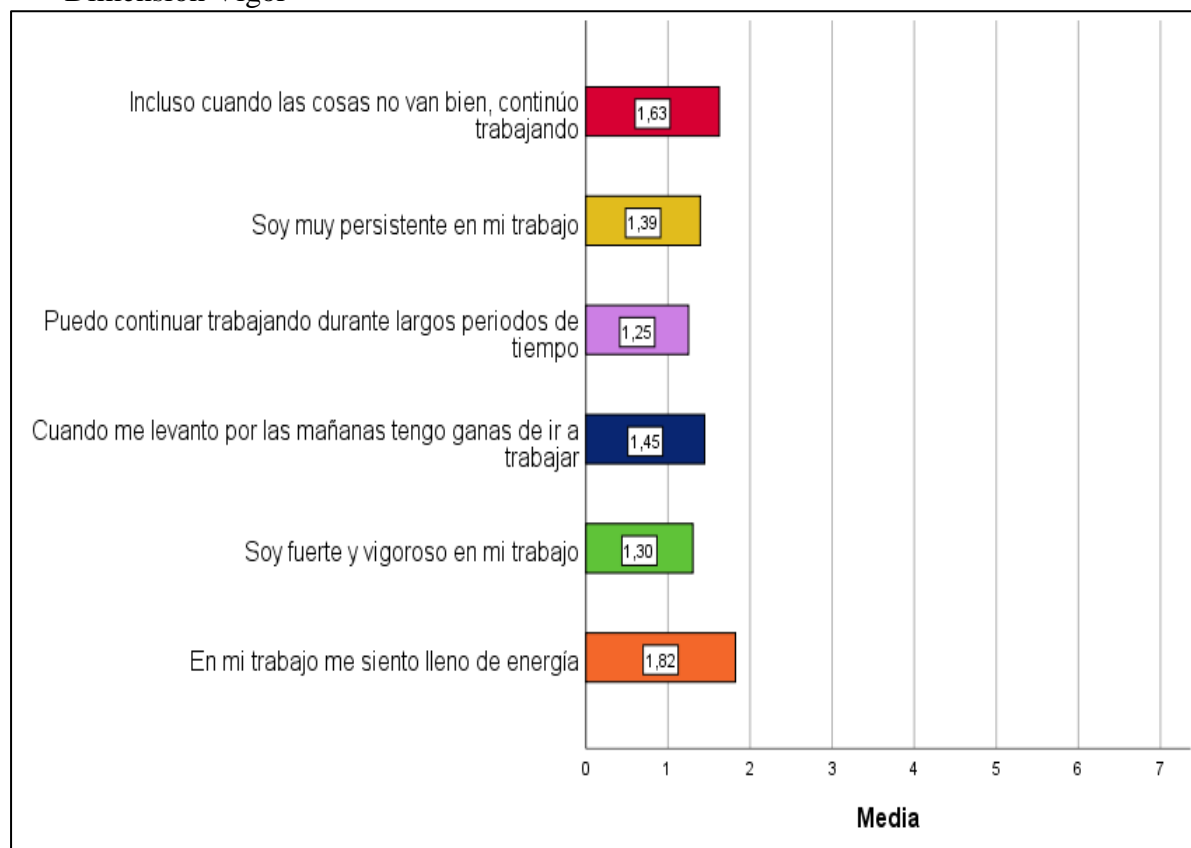
4.1.3 Análisis de la Satisfacción laboral



Con respecto a la satisfacción laboral se halló de manera general una regular satisfacción en los empleados debiendo analizar la brecha que permitirá mejorar estos aspectos para los empleados por parte de la empresa.

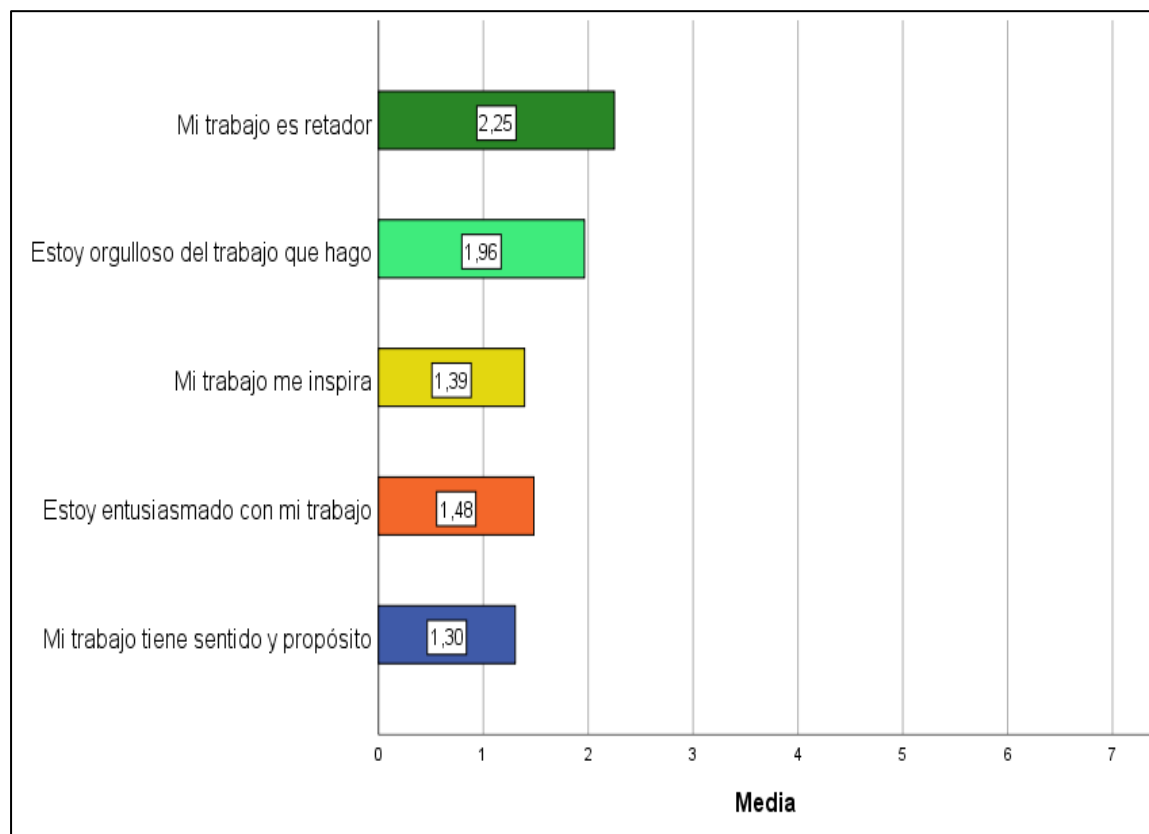
Análisis de las dimensiones del Compromiso

Dimensión Vigor



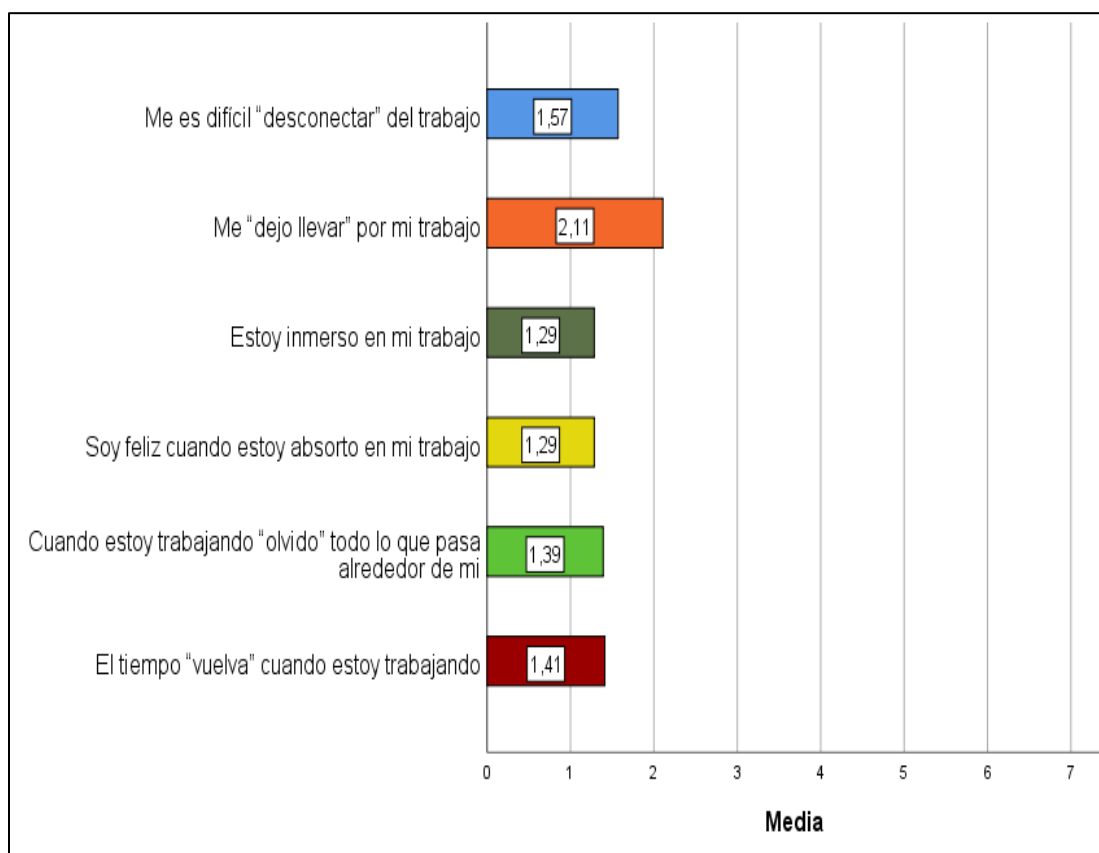
En el análisis de esta dimensión se halló que los empleados mostraron una baja valoración en los aspectos que tienen que ver con la energía que tienen en su labor diaria, las ganas de ir a trabajar, y de mostrar persistencia en el trabajo.

Dimensión Dedicación



En esta dimensión se encontró que las valoraciones más bajas estaban dadas en el propósito y sentido del trabajo que realiza, así como de la inspiración y entusiasmo que siente en su puesto de trabajo y el orgullo que siente de la labor que realiza.

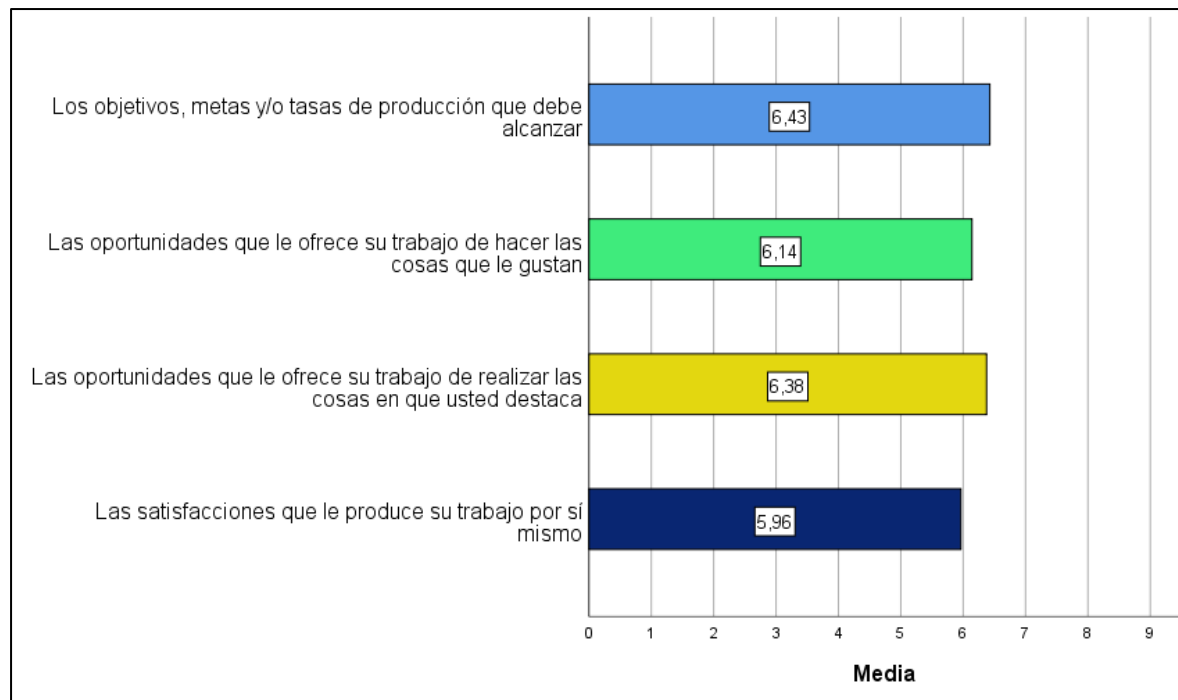
Dimensión Absorción



En esta dimensión se mostró a un empleado absorto por la labor que realiza, que muestra felicidad por el trabajo que hace y que realiza el trabajo con mucha dedicación.

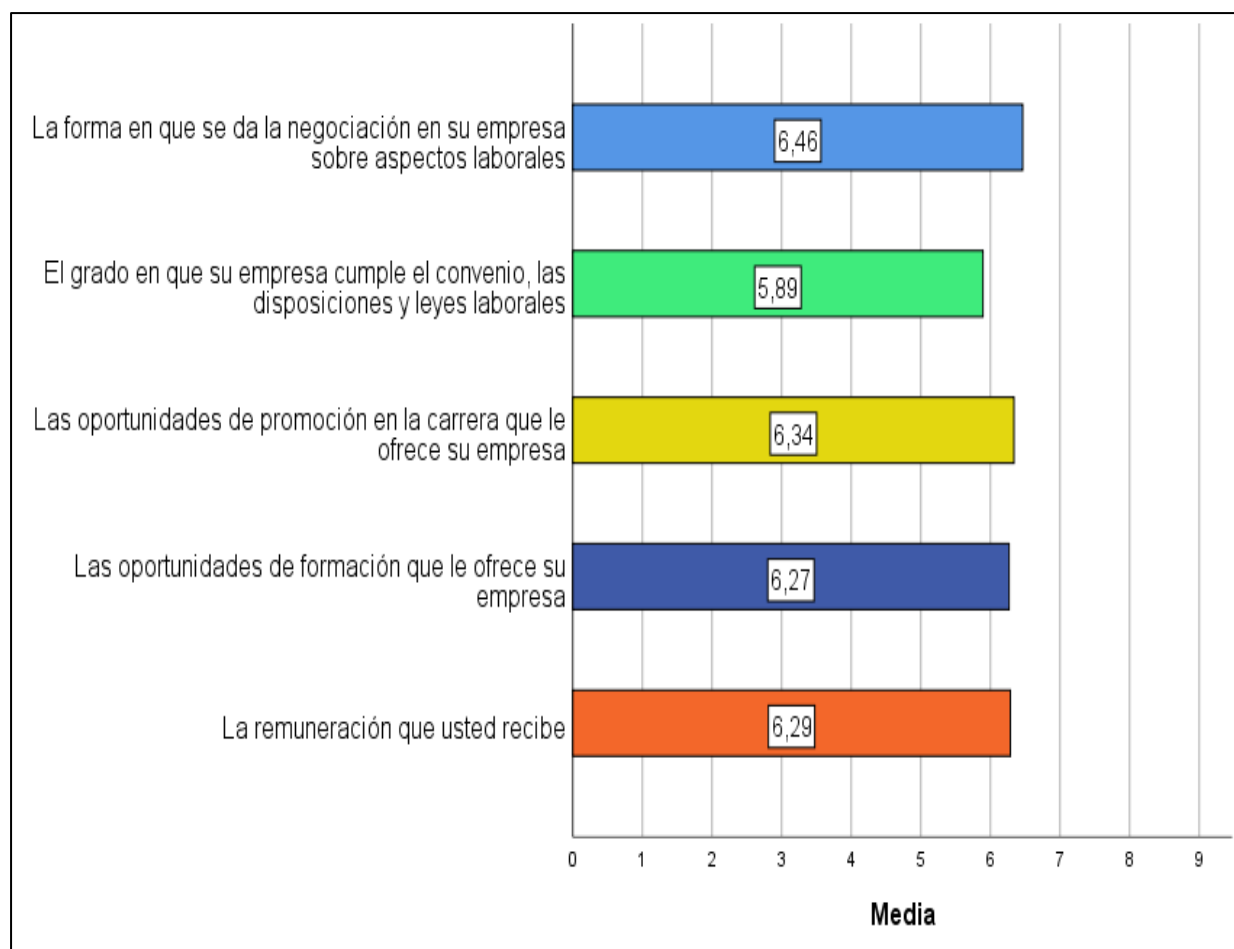
Satisfacción Laboral

Dimensión Satisfacción intrínseca



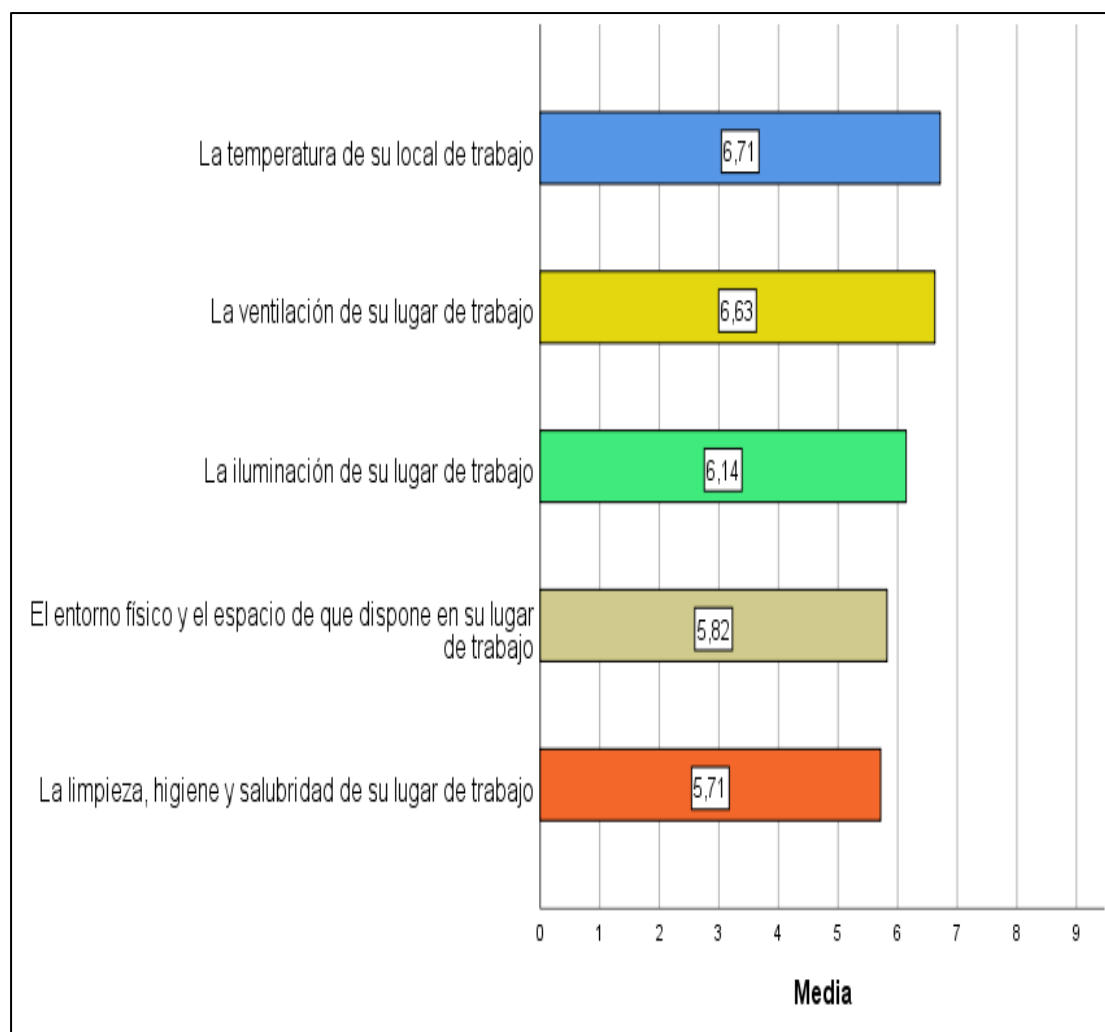
En la dimensión de satisfacción laboral intrínseca, se halló un empleado regularmente satisfecho debido a que sienten que su trabajo le ofrece las oportunidades de hacer algo que le gusta y al trabajo mismo y una valoración alta respecto a la satisfacción producida por los objetivos que debe alcanzar y las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer cosas que le gustan.

Dimensión Satisfacción con las prestaciones



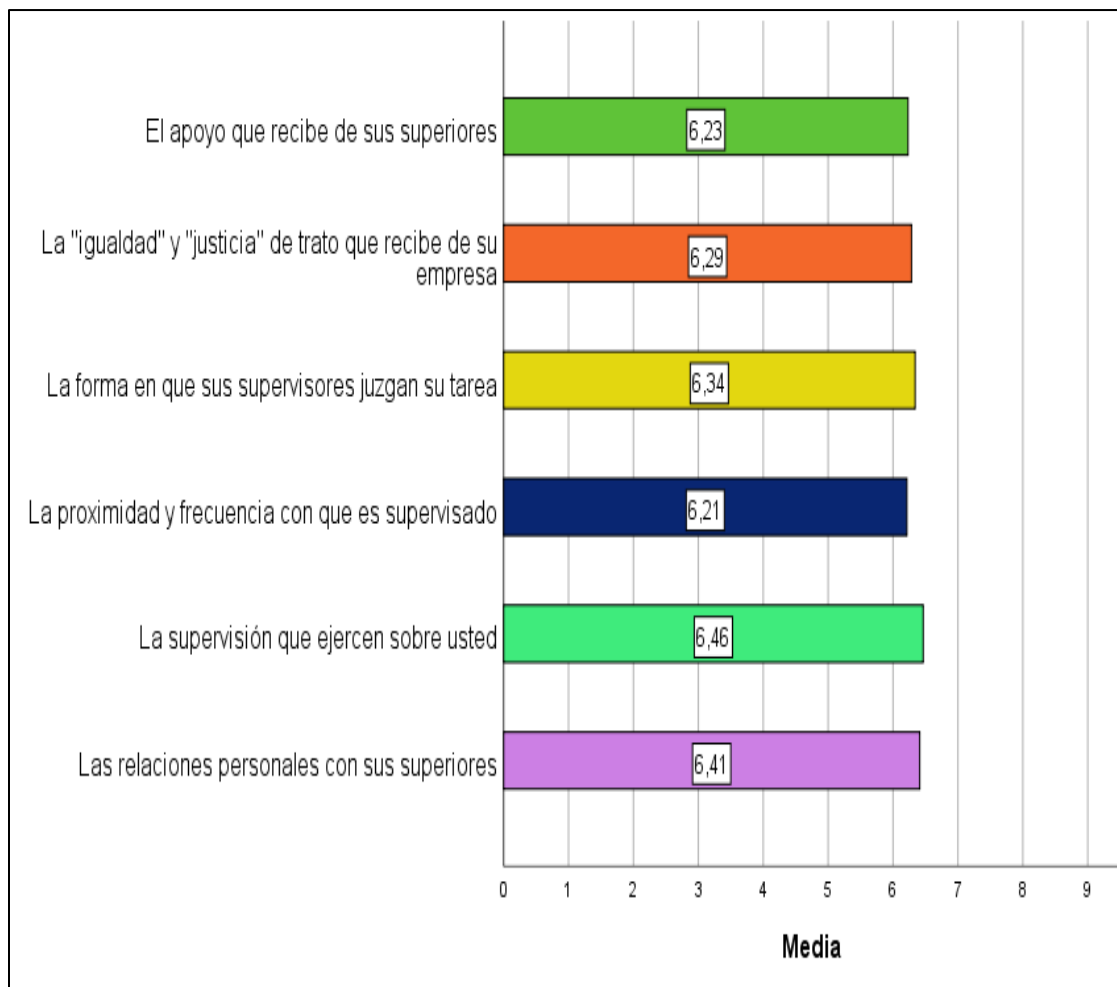
Con respecto a las prestaciones, mostraron menor satisfacción con el cumplimiento de convenios por parte de la empresa. Así como, sobre la remuneración que recibe y las oportunidades de formación que le da la empresa.

Dimensión Satisfacción con el ambiente de trabajo



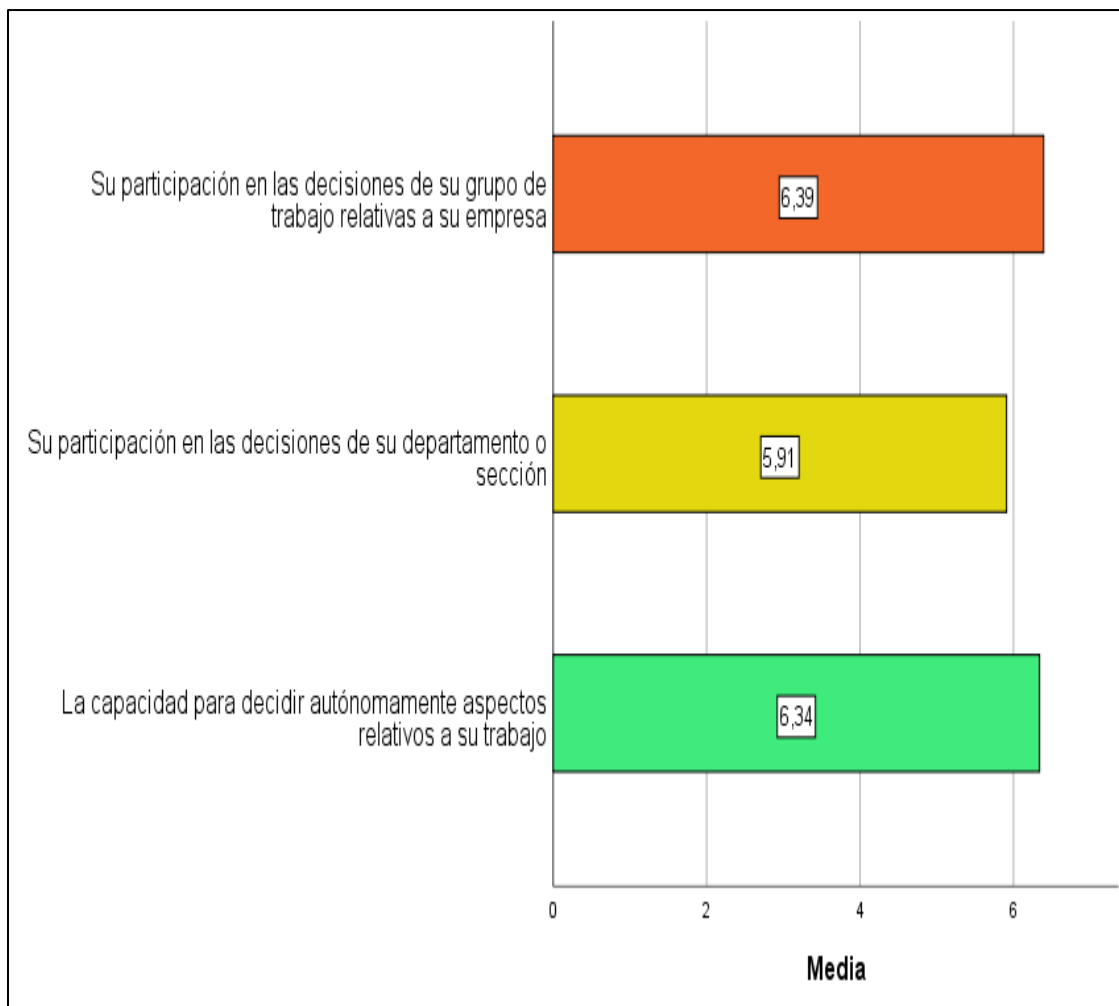
Al analizar el ambiente de trabajo, se halló menores calificaciones respecto a la limpieza e higiene y al espacio que dispone en su trabajo. Se encontraron satisfechos con aspectos que tienen que ver con la temperatura y ventilación.

Dimensión Satisfacción con la supervisión



Respecto a la supervisión, se mostraron regularmente satisfechos con los aspectos relacionados al apoyo de sus supervisores, al trato igualitario y justo que reciben y la frecuencia con que es supervisado, teniendo una mejor valoración para el tipo de supervisión que ejercen.

Dimensión Satisfacción con la participación



Al analizar la participación, se halló menor calificación respecto a su participación en las decisiones de su departamento o sección. Se encontraron que los colaboradores tiene poca autonomía en las decisiones de sección.

4.1.4 Correlación entre las variables

Correlaciones

		SATISFACCIÓN		
			LABORAL	COMPROMISO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	56	56
	COMPROMISO	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se halló una correlación positiva y moderada entre el compromiso y la satisfacción laboral, esta es positiva o directa entonces se considera que mientras más satisfecho laboralmente esté un empleado se esperaría de él un mayor compromiso laboral, con lo que también se puede deducir que mientras menos satisfecho se encuentre se espera de él un menor compromiso. Al analizar las dimensiones del compromiso con las dimensiones de la satisfacción laboral se halló:

Correlaciones

		Vigor	Dedicación	Absorción
Rho de Spearman	Satisfacción intrínseca	,377	,414	,435
		,004	,002	,001
		56	56	56
	Satisfacción con las prestaciones	,111	,196	,010
		,415	,149	,941
		56	56	56
	Satisfacción con el ambiente de trabajo	,203	,163	,187
		,133	,230	,168
		56	56	56
	Satisfacción con la supervisión	,057	,016	,093
		,677	,906	,497
		56	56	56
	Satisfacción con la participación	,269	,079	,062
		,045	,561	,652
		56	56	56

Esto mostró que las correlaciones que se encontraron significativas respecto a la satisfacción y el compromiso, fueron la satisfacción intrínseca, que se halló moderada y directamente relacionada con el vigor, la dedicación y la absorción, indicando con ello que si un trabajador se encuentra satisfecho haciendo las cosas que le gustan y en las cuales siente que destaca, con el cumplimiento de las metas que se traza y por tanto se siente satisfecho con su trabajo, entonces este trabajador mostraría mayor compromiso de modo que comprometería sus energías y esfuerzos en la empresa, se sentiría más inspirado, entusiasmado y orgulloso con el trabajo que realiza, y no sentiría que el trabajo que realiza sea una carga sino que al contrario se enfrascaría en él de modo que lo sienta como una labor en la que percibe que es grato trabajar en ese puesto.

Del mismo modo, se identificó una correlación significativa entre la satisfacción con la participación y la dimensión Vigor del compromiso, lo que muestra que mientras más satisfecho está el trabajador con el hecho de participar de las decisiones de grupo, del área en la que trabaja y el poder tomar de manera personal algunas decisiones relativas a su trabajo, generarían un mayor compromiso, específicamente una mayor predisposición para dedicarle un esfuerzo adicional a su labor.

Al analizar las correlaciones con las demás dimensiones, no se encontró ninguna otra relación significativa.

4.2 Discusión

Al analizar el objetivo de la relación entre compromiso y satisfacción laboral se pudo determinar que sí existe esta relación, la cual se pone en evidencia al examinar el coeficiente de correlación entre ambas variables (0.404), siendo este valor un indicador de una relación moderada, además de que su valor positivo indicó una relación directa, es decir, mientras más satisfecho se encuentra un trabajador esto debería estar relacionado con un mayor compromiso, esto también se encontró en el trabajo de Vorina, Simonic y Vlasova (2017) cuyos resultados confirman que la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción en el trabajo es positivo y estadísticamente significativo. Del mismo modo esta correlación fue hallada por el trabajo de Poloski y Hernaus (2015) quienes tuvieron como objetivo examinar la interacción entre satisfacción laboral, trabajo, Compromiso y fidelidad de los empleados. El análisis de correlación reveló relaciones positivas significativas las cuales mostraron que la satisfacción laboral es un factor significativo predictor del compromiso laboral, mientras que el compromiso laboral predice fuertemente la lealtad de los empleados. Esta relación también fue confirmada por el estudio de Ang y Rabo (2018) quienes determinaron la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción en el trabajo hallando que las cuatro áreas de satisfacción laboral mostraron relaciones positivas con el compromiso de los empleados a un nivel de significación del 1%. Por lo tanto, el estudio confirmó que existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral.

La evaluación del nivel de compromiso que perciben los trabajadores de GMO, mostró que esta se encuentra en un nivel bajo (1,55), con lo cual se evidencia lo referido como problema actual, respecto al poco empeño y esfuerzo que hacen los trabajadores en su quehacer diario, así como la falta de entusiasmo en ellos para sumir los retos que les coloca la empresa, justamente en las metas actuales, así como no comprometerse de lleno en su trabajo para no sentirlo como una carga, por el contrario perciben que el tiempo pasa lentamente mientras desarrollan su labor. Este bajo compromiso dista de lo definido por (Demerouti et al., 2001; Salanova et al., 2000 & Schaufeli & Bakker, 2004), quienes definen a un trabajador comprometido con aquellos que a su vez están más satisfechos con sus puestos de trabajo, se

sienten más comprometidos y leales a la empresa y tienen menos intenciones de abandonarla por otro trabajo.

Respecto al nivel o grado de satisfacción laboral, ésta sí mostró un valor regular (6,24), siendo que las dimensiones menos valoradas fueron las referidas a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo y a la satisfacción con la participación, con lo que el personal mostró que no siente que tenga las condiciones respecto al espacio que tiene para trabajar, así como que percibe que no se le considera mucho al momento de tomar decisiones en la empresa en su grupo o a nivel de su área. Estas dos dimensiones están relacionadas con las condiciones en las que se trabaja: limpieza de la empresa, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación adecuada en el contexto físico, asimismo, el espacio en el lugar de trabajo, mientras que la satisfacción con la participación está relacionada con la cooperación en las decisiones grupales, del departamento o sección, y con la propia tarea (Meliá & Peiró 1989). Al analizar las dimensiones del compromiso y la satisfacción laboral, se halló una significativa correlación entre la satisfacción intrínseca o interna con las tres dimensiones del compromiso, lo que mostró que en la empresa si el trabajador está satisfecho con los objetivos que debe lograr, con el hecho de hacer las cosas que le agrada y brindar servicio en aspectos en lo que él destaque, así como estar satisfecho con el trabajo que realiza, esto está asociado con un trabajador que se esfuerza y utiliza su energía en pos de mejoras para la empresa, que se dedica y siente inspirado y orgulloso del trabajo realizado y de un trabajador absorto en su labor, comprometiéndose de lleno con ella. Así también se halló que la satisfacción con la participación que percibe está relacionada con un mayor despliegue de energía en el trabajo. Esto muestra resultados comparables al estudio efectuado por Al-dalahmeh , Masa'deh, Abu y Obeidat (2018) quienes al investigar el efecto del compromiso de los empleados en el desempeño organizacional a través de la función mediadora de la satisfacción laboral hallaron que el compromiso de los empleados afectó significativamente el desempeño organizacional y tres de sus dimensiones, vigor, absorción y dedicación contribuyeron significativamente al desempeño organizacional. También concluyeron que el compromiso de los empleados afectó de manera positiva y significativa la satisfacción laboral, donde el vigor tuvo la mayor contribución.

V. Conclusiones

- Al analizar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral, se encontró que existe una correlación significativa y positiva entre ambas variables, lo que indica que mientras más satisfecho se encuentra el trabajador más comprometido estaría con la empresa.
- Se determinó que el compromiso laboral fue calificado como bajo, esto mostró que el personal de la empresa refleja desplegar poca energía para afrontar los problemas del trabajo de la mejor manera, una baja participación en el trabajo y un bajo grado de concentración en las labores que desempeña.
- Respecto a la satisfacción laboral ésta se encontró calificada de manera regular indicando que se encuentran medianamente satisfechos con su trabajo, con el ambiente en el que se desenvuelve su labor, con la supervisión que reciben y con la participación que tienen en la empresa.
- La dimensión vigor, dedicación y absorción se halló relacionada de manera positiva con la satisfacción intrínseca, con lo cual se encontró que mientras mejor percepción de satisfacción con los aspectos internos propios del trabajador se espera que éstos se sientan más comprometidos con la empresa. Asimismo, se halló que la percepción de participación en las decisiones de su equipo, área y en la empresa, está relacionada con un mayor compromiso específicamente en la dimensión de vigor, es decir con una mayor predisposición a esforzarse en el trabajo.

VI. Recomendaciones

- Puesto que se halló una relación significativa entre el compromiso y la satisfacción laboral, se sugiere brindar las posibilidades de que el trabajador pueda desempeñarse en las funciones que considere de mayor competencia o habilidad de modo de establecer mejoras en el nivel de satisfacción intrínseca, que mostró estar positivamente asociado con un mayor compromiso. Del mismo modo se sugiere brindar mayor oportunidad al empleado a participar de las decisiones en la empresa toda vez que se consideró que esta dimensión tenía una relación significativa con el compromiso en la dimensión de vigor, logrando así una mayor predisposición del empleado a esforzarse en su puesto de trabajo.
- Con respecto a la satisfacción laboral se sugiere establecer estrategias en el área de recursos humanos para determinar lo que necesitan los empleados o cuáles son sus expectativas, para mejorar la percepción actual.
- Respecto al compromiso, se puede establecer sistemas de incentivos, con lo que pueda comprometerse de mejor manera al empleado, procurando conocer qué tipo de incentivos son los que mejor funcionan con cada trabajador, pudiendo ser económicos o no económicos.
- Los aspectos relacionados con las dimensiones vigor, dedicación y absorción son aspectos que pueden ser mejorados, estableciendo de qué manera los empleados pueden pasar de la calificación a baja a la calificación alta, esperada.

VII. Lista de referencias

- Al-dalahmeh, M. Masa'deh, R., Abu, R. & Obeidat. B. (2018) The Effect of Employee Engagement on Organizational Performance Via the Mediating Role of Job Satisfaction: The Case of IT Employees in Jordanian Banking Sector. *Moder Applied Science*, 12(6), 17-43
- Ang, M. & Rabo, J. (2018) Employee Engagement and Job Satisfaction at Company A. *Reserch Congress* Recuperado de : <https://www.dlsu.edu.ph/wp-content/uploads/pdf/conferences/research-congress-proceedings/2018/emb-10.pdf>
- Arbaiza, L. (2017, February 6). Compromiso laboral. *El peruano*. Retrieved from <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Bakker, A. B., & Bal, P. M. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 189–206. DOI: 10.1348/096317909X402596
- Belfield, C. R. and Harris, R. D. F. (2002) How well do theories of job matching explain variations in job satisfaction across education levels? Evidence fo UK graduates, *Applied Economics* , 34 , 535–48
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). “Cultura organizacional y bienestar laboral”. *Cuadernos de Administración*, 16 (25), 109-13
- Candia, M.; Castro, C. & Sánchez, E. (2016) “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera” (*tesis de posgrado*) . Universidad del Pacífico, Lima.
- Cascio, A. & Guillén, C. (2010). *Psicología del trabajo*. Barcelona: Planeta.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P. M., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27, 279–286.
- Demerouti, E., & Cropanzano, R. (2010). From thought to action: Employee work engagement and job performance. In A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Diario de la Gestión (2017) .Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empleados-felices-son-300-innovadores-13-productivos-149977>
- Evrensel, E. & Ozdilek, E. (2015) Relationship between the organizational commitment and job satisfaction of academic staff in Turkey. *International Organization for Research and Development – IORD*, 1-12
- Flórez, J. (2013). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work and Stress*, 22, 242–256. DOI: 10.1080/02678370802383962
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Jain, R. & Balu, L. (2018) Impact of Employee Engagement on Job Satisfaction at Ultratech Cement Limited-HCW. *International Journal of Computer & Mathematical Sciences*, 7(3) , 45-51

- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3–30. DOI: 10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x
- Marky, A., & Pomar, C. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotar*. Tesis para optar el grado de magíster en Dirección de Personas. Escuela de Posgrado. Universidad del Pacífico. Lima.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety, and availability and the engagement of human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11–37." DOI: 10.1348/096317904322915892
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). "El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 4 (11), p. 179-187.
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.
- Poloski, N. & Hernaus, T. (2015) The triad of job satisfaction, work engagement and employee loyalty – The interplay among the concepts. *E F Z G W O R K I N G P A P E R S E R I E S*, 15 (87), 1-13
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217–1227. DOI: 10.1037/0021-9010.90.6.1217
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Romá, V., & Bakker, A. (2002). "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach". *Journal of Happiness Studies*, 3 (1), 1-92.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004) Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a brief questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701–716. DOI: 10.1348/096317909X402596
- Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016: La nueva organización : Un diseño diferente. Recuperado de :
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Vorina, A., Simonic, M., & Vlasova, M. (2017). An analysis of the relationship between job satisfaction and employee engagement. *Economic Themes*, 55(2), 243–262. <https://doi.org/10.1515/ethemes-2017-0014>
- Wah, L. (1999). Engaging employees a big challenge. *Management Review*, 88, 10.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183–200. DOI: 10.1348/096317908X285633

VIII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

Utrecht Work Engagement Scale -UWES- en su versión de 17 ítems de Schaufeli et al. (2002):

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '1' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 7).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5	6	7
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

	VIGOR
	En mi trabajo me siento lleno de energía
	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
	Soy muy persistente en mi trabajo
	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando
	DEDICACIÓN
	Mi trabajo tiene sentido y propósito
	Estoy entusiasmado con mi trabajo
	Mi trabajo me inspira

	Estoy orgulloso del trabajo que hago
	Mi trabajo es retador
	ABSORCIÓN
	El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando
	Cuando estoy trabajando “olvido” todo lo que pasa alrededor de mi
	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
	Estoy inmerso en mi trabajo
	Me “dejo llevar” por mi trabajo
	Me es difícil “desconectar” del trabajo

Anexo 2: Consentimiento informado

Fecha _____

Yo _____, colaborador(a)
 de _____, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto
 voluntariamente participar en la investigación
 “ _____”, conducida por el(la) Profesor(a)
 _____, investigador(a) de USAT

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto al correo electrónico _____, o al teléfono _____.

Nombre y firma del participante

NOMBRE

Investigador Responsable