

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN COLABORADORES DE UNA CADENA DE SUPERMERCADOS  
DE LAMBAYEQUE, AGOSTO - DICIEMBRE 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES**

**LUZ EDUVINA MENESES RAMIREZ  
ISMAEL TORO TELLO**

**ASESOR**

**RONY EDINSON PRADA CHAPOÑAN**  
<https://orcid.org/0000-0002-4268-6325>

**Chiclayo, 2021**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN COLABORADORES DE UNA CADENA DE  
SUPERMERCADOS DE LAMBAYEQUE, AGOSTO -  
DICIEMBRE 2018**

PRESENTADA POR:

**LUZ EDUVINA MENESES RAMIREZ  
ISMAEL TORO TELLO**

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

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR:

Anali Milagros Ramos Diaz  
PRESIDENTE

Lisbeth Cinthia Nohelia Sánchez Morales  
SECRETARIO

Rony Edinson Prada Chapoñan  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado en el camino de los valores y motivarme a seguir por mis sueños. A mi hermana por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia. Finalmente al gran amor de mi vida, a mí misma, que día a día me esfuerzo por ser mi mejor versión ¡Felicidades Luz, lo lograste!

**Luz Meneses**

## **Agradecimientos**

Agradecer a mis docentes de la Escuela de Psicología quienes durante los cinco años no solo me brindaron conocimientos, también calidad humana. A Rita Bautista, quien me motivó a seguir estudiando en una ciudad nueva. A mi maestra Kathya Vega, quien fue mi asesora, ejemplo y soporte emocional durante mis prácticas pre profesionales. Finalmente a Maritza Bell, quien me enseñó que la paciencia es una gran virtud.

**Luz Meneses**

## Índice

Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
Marco Referencial.....	10
Antecedentes.....	8
Marco teórico.....	11
Compromiso organizacional.....	11
Teorías del compromiso organizacional.....	11
Cuestionario de compromiso organizacional (CO) de Allen & Meyer.....	13
Satisfacción laboral.....	14
Teorías de la satisfacción laboral.....	15
Cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC) de Palma.....	16
Definición operacional de variables e indicadores.....	18
Método.....	20
Diseño y tipo de investigación.....	20
Población.....	20
Criterios de selección.....	20
Procedimiento.....	20
Técnicas e instrumentos de correlación de datos.....	20
Aspectos éticos.....	22
Procesamiento y análisis de datos.....	22
Resultados.....	24
Discusión.....	32
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Referencias.....	38
Apéndice.....	42

## Resumen

Se estudió los niveles del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados durante agosto-diciembre del 2018. Esta investigación de tipo descriptivo tuvo el propósito de determinar los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores; asimismo, identificar el compromiso organizacional y satisfacción laboral según sexo, edad, tiempo de servicio, estado civil, grado de instrucción y sedes de trabajo; identificar el compromiso organizacional y satisfacción laboral según dimensiones y describir las características sociodemográficas. Para fines de este estudio se procedió a realizar la validez y confiabilidad a los instrumentos de compromiso organizacional de Allen y Meyer y la escala de satisfacción laboral SL-SPC, los que fueron válidos y confiables. En cuanto a los resultados, se obtuvo que los colaboradores poseen un nivel promedio de compromiso organizacional, con respecto a la satisfacción laboral, se evidenció que los colaboradores se encuentran en un nivel insatisfecho.

**Palabras claves:** compromiso organizacional, satisfacción en el trabajo, supermercados.

### **Abstract**

The levels of organizational commitment and job satisfaction in employees of a supermarket chain were studied during August-December 2018. This descriptive research had the purpose of determining the levels of organizational commitment and job satisfaction in employees; Likewise, identify the organizational commitment and job satisfaction according to sex, age, length of service, marital status, degree of education and work locations; identify organizational commitment and job satisfaction according to dimensions and describe the sociodemographic characteristics. For the purposes of this study, the validity and reliability of the Allen and Meyer organizational commitment instruments and the SL-SPC job satisfaction scale were carried out, which were valid and reliable. Regarding the results, it was obtained that the collaborators have an average level of organizational commitment. Regarding job satisfaction, it was evidenced that the collaborators are at a dissatisfied level.

**Keywords:** organizational commitment, satisfaction at work, supermarkets

## **Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto - diciembre 2018**

En la actualidad uno de los principales problemas que afrontan las compañías, en especial el sector retail, donde se encuentran ubicados los supermercados, es la falta de compromiso y satisfacción de sus colaboradores, convirtiéndose en un tema de preocupación para los directivos y profesionales de recursos humanos, quienes buscan disponer de colaboradores satisfechos y comprometidos para lograr los niveles competitivos de calidad y mayor productividad; caso contrario si el personal no se encuentra satisfecho ni identificado con la organización, no se logrará su rendimiento ni será capaz de aportar mayor valor a su trabajo, por lo que no se logrará los objetivos organizacionales.

El compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo se han convertido en factores intangibles ya que influyen en la productividad, el absentismo, la rotación de personal y satisfacción de los clientes, implicando una mayor calidad al momento de llevar a cabo sus funciones (López-Guzmán, como se citó en Jijena & Jijena, 2013).

Según el informe tendencias globales del capital humano realizado por Deloitte (2015), se identificó que 87% de los líderes consideran como principal problema la falta de compromiso laboral dentro de las organizaciones. La investigación también señala que 22% reporta que sus organizaciones no disponen de un programa adecuado para medir y mejorar esta variable, y sólo 7% atribuye un nivel de excelencia en la medición, mejoramiento del compromiso y retención de su talento. Caso similar ocurre en Perú donde 50% de los ejecutivos manifiestan como problemática muy importante la falta de compromiso de los colaboradores en las distintas organizaciones.

El compromiso organizacional es la relación de vinculación de una persona con la organización fruto de los beneficios e incentivos recibidos a lo largo del tiempo; esta vinculación implica un comportamiento o una actitud con el fin de predisponer a la persona a realizar actos que beneficiarían su lugar de trabajo (Becker, como se citó en Betanzos, Andrade & Paz, 2006).

Por otro lado, Meyer y Allen (1997) señalan que el compromiso organizacional se ve influida bajo tres dimensiones: algo que refleja un deseo (afectivo), algo que necesitan (de continuidad) y/o algo que sienten que deben hacerlo, una obligación de mantenerse dentro de una organización (normativo).

Referente a la satisfacción laboral, según un estudio realizado por Supera Consulting a 1500 colaboradores peruanos de las empresas retail y otros sectores de las ciudades de

Chiclayo, Lima y Arequipa arrojó que el 45 % no se encuentran satisfechos en su centro de labores. En cuanto a los factores de satisfacción 52% afirman sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa; y consideran que existe un nivel bajo comunicación con su jefe directo. Por tanto, 41% manifiesta la falta de apoyo para alcanzar sus objetivos y 47 % señala un bajo nivel de liderazgo y compromiso con la visión de su empresa, y que a su vez cuenta con un sueldo bajo en relación con el mercado laboral donde se desenvuelven (Gestión, 2014).

La satisfacción laboral viene hacer el resultado de las actitudes de un empleado identificado institucionalmente con su empresa; lo que le permite desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización; tal es así, que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

Así pues, resulta esencial el estudio de ambos constructos organizacionales en esta población ya que conocer el compromiso del colaborador permitirá saber realmente la vinculación con la organización y en caso de la satisfacción, identificar las actitudes de agrado o desagrado hacia sus actividades laborales, su espacio de trabajo, el sentido de logro o realización, un clima saludable, el contacto hacia sus compañeros y jefes quienes son con los que convive día a día.

En ese sentido, el jefe de recursos humanos de una cadena de supermercados de Lambayeque percibe que la preocupación fundamental de la empresa se centra en el esfuerzo por alcanzar un mayor crecimiento económico a corto plazo y no se toma en cuenta el compromiso y satisfacción, repercutiendo en conductas inapropiadas de sus colaboradores perjudicando así su identificación institucional con la empresa. Además, manifiesta que la insatisfacción y falta de compromiso de sus colaboradores se aprecia en la disconformidad con el sueldo que reciben ya que consideran una suma desproporcional con respecto a otros giros de negocio que ofrece el mismo servicio.

Otras dificultades que percibe son la falta de planes estratégicos que identifiquen objetivos claros, la inexistencia de línea de carrera que posibilite el ascenso, la falta de compensaciones en reconocimientos y bonificaciones; las pocas habilidades de liderazgo de los jefes de área, la mínima tecnología invertida para la mejora del desempeño de los empleados; y la falta de comunicación del progreso personal de cada colaborador en sus logros y actitudes (comunicación personal, abril 06 de 2018).

De la misma manera, el Administrador General y jefe de ventas de todas las sedes, percibe que es común encontrar problemas relacionados tanto al compromiso organizacional como a la satisfacción laboral en colaboradores antiguos y nuevos de la empresa, a los cuales no se les otorga los debidos incentivos económicos, ya que no existe una registro salarial estable y por selección de puestos. Así también, existe una insatisfacción por la falta de pago en horas extras, la sobrecarga laboral de trabajo en horas de producción y funciones, la inexistencia de un programa de supervisión, control, motivación e inducción de sus subordinados para orientarlos en su labor diaria y la desconfianza en las relaciones y vínculos de amistad entre colaboradores al interior de la organización (comunicación personal, abril 06 de 2018).

Esta situación lleva al planteamiento de la siguiente interrogante ¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, durante agosto - diciembre del 2018?.

Estableciendo como objetivo general determinar los niveles de compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, durante agosto - diciembre del 2018. Como objetivos específicos, identificar los niveles de compromiso organizacional según sexo, edad, tiempo de servicio, estado civil, grado de instrucción, sedes de trabajo y dimensiones en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, durante agosto - diciembre del 2018; además, identificar los niveles de satisfacción laboral según sexo, edad, tiempo de servicio, estado civil, grado de instrucción, sedes de trabajo y dimensiones en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, durante agosto - diciembre del 2018. Así también, describir las características sociodemográficas en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, durante agosto - diciembre del 2018.

La investigación es de utilidad para la organización, quien en base a los resultados, podrán diseñar, ejecutar y promover acciones encaminadas a optimizar el bienestar y crecimiento de los colaboradores. Por consiguiente, la importancia de determinar los niveles de ambas variables en los colaboradores radica en conocer sus actitudes e identificar los factores que inciden de manera positiva o negativa en cuanto a su desempeño que realiza dentro de la empresa. Asimismo, los datos obtenidos es de suma importancia para el área de Recursos Humanos ya que podrán realizar programas de capacitaciones y talleres orientados a una mejora en los procesos del talento humano, con el propósito de desarrollar una línea base para incrementar y mejorar la identificación del personal con la organización,

convirtiéndose en colaboradores comprometidos y satisfechos quienes apoyarán con el cumplimiento de las tareas para lograr los objetivos organizacionales.

## **Marco referencial**

### ***Antecedentes***

#### **Compromiso organizacional**

Rodríguez (2016) desarrolló en Cajamarca la investigación sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella”. La muestra estuvo compuesta por 134 colaboradores de ambos géneros de 20 a 45 años de edad, con tiempo de servicio entre un mes a ochenta y cuatro meses. El instrumento utilizado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer, obteniéndose como resultado que el porcentaje de clientes internos con alto nivel de compromiso asciende a 40,9% mientras que 8,3 % representan un bajo nivel de compromiso. Con respecto a las dimensiones se obtuvo un nivel alto con 46,2 % en el compromiso afectivo y un nivel bajo con 22,4% en el compromiso de continuidad.

Richard (2015) realizó en Lima el estudio sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del sector retail. La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores y el instrumento utilizado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Se obtuvo como resultado que 48% presentan un nivel alto y moderado de compromiso y sólo 4% de colaboradores tienen un bajo nivel de compromiso.

#### **Satisfacción laboral**

Barrios y López (2017) estudiaron en Arequipa la investigación sobre clima organizacional y la satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa del sector retail. La muestra estuvo conformada por 67 trabajadores de Tiendas Efe y 51 trabajadores de tiendas Curacao. Al aplicarle la escala de satisfacción laboral SL-SPC, los resultados indicaron que la satisfacción global se ubica en un nivel promedio con 55,2% y 35,8% de insatisfacción laboral; con respecto a las dimensiones se ubica en un nivel promedio con 59,7 % en cuanto a las condiciones de trabajo, 50,7% en significación de la tarea y 43,3% en beneficios económicos, a diferencia de reconocimiento personal que puntúa 40,3% tanto en un nivel promedio como insatisfacción laboral.

Hernández (2016) realizó en Comas la investigación sobre satisfacción laboral y rotación de personal en los trabajadores de una empresa del sector retail. Se trabajó con una muestra de 100 colaboradores. Al aplicarles la escala de satisfacción laboral SL-SPC se

obtuvieron que las dimensiones de la satisfacción se ubican en un nivel bajo en cuanto a las condiciones de trabajo, beneficios laborales y relaciones sociales; las políticas administrativas se ubican en un nivel moderado y en un nivel muy bajo tenemos el desarrollo del personal y desempeño de tareas.

Estrada y Ramos (2016) desarrollaron en Cuzco la investigación sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “Orión Supermercados”. Se trabajó con 138 colaboradores de diferentes áreas de la organización. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral estructurado con preguntas cerradas. Las autoras concluyeron que las dimensiones se encuentran en un nivel regular; siendo más relevantes los factores de relaciones interpersonales, supervisión y responsabilidad.

### ***Marco Teórico***

#### **Compromiso organizacional.**

El compromiso organizacional es un tema que ha interesado desde más de dos décadas a los directivos y profesionales de recursos humanos debido a su relación con las personas y su trabajo. Es un factor determinante en el logro de objetivos y permite analizar la lealtad de los trabajadores con su organización y luego establecer o generar vínculos de permanencia con la empresa (Mowday, como se citó en Cainicela & Pazos, 2016).

Allen y Meyer (1991) consideran al compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización.

Así mismo, el compromiso es un componente intrínseco tanto para el sujeto que se incorpora a trabajar como para la organización que lo recibe. Se trata de un contrato que va más allá de lo formal y legal al que se denomina “contrato psicológico”. Este contrato implica la existencia de un conjunto de expectativas recíprocas y están implícitas dentro de la interacción colaborador-empresa; por el contrario, una persona puede estar obligada formalmente a desempeñar una labor, pero cabe la posibilidad que no llegue a ligarse afectivamente con la organización (Arias, Varela, Loli & Quintana, 2003).

#### **Teorías del compromiso organizacional.**

Allen y Meyer (1990) proponen un modelo que es considerado como un constructo multidimensional, donde consideran al compromiso organizacional como un estado psicológico de la relación del empleado con su organización, implicándose en la decisión de mantenerse o no como miembro de la empresa. Dos años después, ambos autores sostuvieron

que el compromiso organizacional está constituido por tres dimensiones: afectivo (deseo), de continuidad (necesidad) y normativo (obligación).

Para Allen y Meyer (1991) el compromiso afectivo viene hacer los lazos emocionales que unen al colaborador con la organización, generando una vinculación afectiva entre ambos. Ellos señalan que el colaborador percibe la satisfacción de sus necesidades, expectativas y beneficios que recibe por parte de la empresa. Al ser evaluado de forma positiva, percibirá los objetivos de la empresa como parte de su entorno y disfrutará de su permanencia en la organización. Para Jaramillo (2006) esta característica mide el apego o lazos emocionales que los colaboradores tienen con su organización.

Con respecto al compromiso de continuidad, calculativo o por conveniencia, Allen y Meyer (1991) lo consideran como la toma de conciencia por parte del colaborador de los altos costos que generaría el hecho de abandonar la organización (financieros, físicos, psicológicos). Para Marín (2003) el colaborador realiza un análisis de costo-beneficio antes de tomar una decisión, evaluando los sacrificios y perjuicios de dejar la empresa y las posibilidades de encontrar un nuevo empleo frente a las alternativas laborales disponibles en el mercado. Su vínculo con la empresa será producto de una decisión calculada, por lo que su permanencia estará sustentada en una necesidad más que por un deseo de pertenecer a la organización. Para Jaramillo (2006) este segundo factor revela el apego material que tiene el colaborador con la organización, reconociendo los costos que implicaría dejar de trabajar en la empresa.

Finalmente el compromiso normativo para Allen y Meyer (1991) viene hacer el sentimiento de deber o la obligación de permanecer en la organización bajo la creencia de lealtad. Solano (2014) manifiesta que el colaborador recibe ciertas prestaciones como las inversiones que ha realizado por parte de la empresa hacia su persona (gastos en capacitación y entrenamiento, becas de estudios de sus hijos, etc). En base a ello, el colaborador va sentir una presión normativa, generándole sentimientos de retribución. Su vínculo con la empresa será producto de un sentimiento de deber y obligación. Para Jaramillo (2006) esta característica revela los sentimientos de obligación del colaborador, vinculada con un tipo de lealtad generada por obligaciones de tipo cultural o familiar.

Omar y Florencia (2008) señalan que estas tres dimensiones pueden ser vivenciadas al mismo tiempo en diferentes grados. El compromiso afectivo será el que tenga consecuencias más positivas para el desarrollo de ésta; es decir, cuando los colaboradores establecen relaciones afectivas basadas en experiencias positivas y gratificantes vividas en el seno de su organización, son los más identificados y serán los más dispuestos a sacrificarse

para el logro de las metas organizacionales; mientras que en el compromiso calculativo se refleja una vinculación negativamente con conductas organizacionalmente positivas. La única similitud entre los tres componentes del compromiso organizacional parece ser que es aquella, en donde no existe una fuerte relación ni vinculación con las intenciones de renunciar.

### **Cuestionario de compromiso organizacional (CO) de Allen & Meyer.**

El cuestionario de compromiso organizacional fue creado en 1984 en Estados Unidos por Allen y Meyer con dos dimensiones: afectivo y de continuidad (Allen & Meyer, 1991).

En 1991 la escala fue sometida a una revisión exhaustiva de la literatura que analizaba y trataba de explicar las distintas formas de vinculación psicológica que un empleado podía desarrollar hacia su organización y el tipo de compromiso que tiene en ella, por lo que fue estructurada a tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo (Arciniega & Gonzáles, 2012).

La dimensión afectiva se refiere a la vinculación psicológica del colaborador fundamentada en el deseo de permanecer en la empresa; la segunda dimensión de continuidad se centra en el vínculo de carácter material-instrumental y los costes asociados con abandonar la empresa y finalmente, la dimensión normativa expresa el sentimiento de obligación de permanecer en la organización (Meyer & Parfyonova, 2010).

La escala en sus inicios contaba con 24 ítems que abarcaban sus tres tipos de dimensiones (afectivas, continuas y normativas). En su primera modificación el número de sus ítems fue reducido a 21, en la segunda fue recortada a 18 ítems y finalmente en su tercera modificación, realizada en 1997, es alterada las sub dimensiones del compromiso de continuidad: la percepción de alternativas y sacrificio personal (Montoya, 2014).

Jaramillo (2006) valido en Perú esta escala en un población de 3000 colaboradores de diferentes empresas privadas de la ciudad de Piura. La confiabilidad se logró a través del coeficiente Alfa de Cronbach, hallando un nivel confiable de 0,90; además de un nivel de confiabilidad de 0,87 para la dimensión de compromiso afectivo; 0,71 para la dimensión de compromiso de continuidad y un nivel de confiabilidad de 0,73 en la dimensión de compromiso normativo, también cuenta con una validez concurrente como es de 0,72. Así mismo se obtuvieron los baremos correspondientes. El cuestionario contiene 26 ítems que miden el compromiso desde tres dimensiones:

La dimensión afectiva está formado por los primeros 16 ítems y se sub-dimensiona en el apego del individuo al grupo de trabajo es medido en los ítems 01 y 07, congruencia de metas individuales y a la organización en los ítems 04 y 08, vinculación de la identidad del

individuo a la organización 14 y 03, atribución 06 y 10, racionalización 06 y 13, cumplir expectativas 02 y 12, trabajo adecuado a la persona 11 y 05 y por último necesidad de satisfacción 05 y 16. Esta dimensión mide el apego o lazos emocionales que tienen los colaboradores con su organización; la dimensión de continuidad o calculativo que está constituido por 04 ítems y se sub-dimensiona en inversiones que es medido en los ítems 19 y 20, y alternativas para los ítems 18 y 17. Esta dimensión revela el apego material que el colaborador tiene con la organización y reconoce los costos asociados con dejar la organización y la dimensión normativo que está constituido por 06 ítems y se sub-dimensiona en expectativas medidas por ítems 25 y 22, obligaciones media por los ítems 23 y 26 e intercambio social para los ítems 21 y 24. Esta dimensión revela los sentimientos de obligación del colaborador porque piensa que eso es lo correcto, o es lo que se debe hacer, está vinculado con un tipo de lealtad generada por obligaciones de tipo cultural o familiar.

### **Satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral es uno de los temas que se viene estudiando con mayor intensidad, determinando el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo, haciendo referencia a un estado placentero o positivo que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales. Así mismo, abarca facetas específicas tales como el desarrollo del trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientes de trabajo y otros (Chiang, Martín & Núñez, 2010).

Palma (2004) considera a la satisfacción laboral como la actitud o disposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Asimismo, está conformada por las dimensiones de significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Robbins y Judge (2009) señalan que la satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo, refiriéndose a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación con su vida en general. De esta manera, en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. En ocasiones estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y características del puesto como la satisfacción con el salario, condiciones de trabajo,

supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones.

### **Teorías de la satisfacción laboral.**

Existen diversas teorías que explican la satisfacción laboral; como la desarrollada por Locke, conocida como la teoría de la discrepancia. En ella sostiene que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del colaborador. El aspecto clave de esta aproximación es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que la persona tiene y aquellos que ella desea. Las mayores discrepancias dan lugar a mayor grado de insatisfacción y las menores discrepancias dan lugar a mayor grado de satisfacción. Como eventos de trabajo tenemos el salario, promoción, reconocimiento y beneficios; y como agentes de satisfacción está la supervisión, compañeros, compañía y dirección. En cambio, la teoría de las expectativas de Vroom. Considerada como el fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo, sostiene que el colaborador se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo le llevará a una buena evaluación de su desempeño. La teoría se basa en tres conceptos básicos que son la expectativa, valencia e instrumentalidad (Chiang, Martín y Núñez, 2010).

Otra teoría que explica la satisfacción laboral es la de Herzberg, conocida como la teoría bifactorial, donde explica la presencia y ausencia de ciertos factores asociados a la satisfacción e insatisfacción laboral. La presencia de factores se relaciona con las experiencias satisfactorias que los empleados manifestaban y atribuían a los contenidos de sus puestos de trabajo, denominándose factores motivacionales o intrínsecos, y la ausencia de factores se relaciona con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían a sus puestos de trabajo, denominándose factores de higiene o extrínsecos (Manso, 2002).

Las primeras necesidades de higiene o extrínsecos son influenciadas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan las personas. Entre los factores que el autor pudo observar de acuerdo a esta necesidad son la supervisión; relaciones interpersonales donde abarca las relaciones que involucran a los compañeros de trabajo, supervisores y jefes. Asimismo, las condiciones de trabajo físicas comprenden las adecuada ventilación, temperatura, ubicación y el espacio físico que caracterizan el lugar de trabajo; el salario hace referencia a la compensación que recibe el trabajador por su labor, los aumentos incentivos y las expectativas que el colaborador tiene en relación a estos; políticas empresariales y prácticas administrativas que involucra a las normas directivas que rigen al éxito de los supervisores y sus supervisados dentro de la organización; la seguridad se refiere

a las situaciones laborales que pueden afectar la vida personal del empleado y que generan sentimientos por parte del mismo. Manifiesta que la estabilidad del colaborador hará que se sienta comprometido de trabajar en una empresa estable; prestaciones, responsabilidad y ascenso (Hernández, 2016).

Las segundas necesidades motivacionales o intrínsecos son satisfechas y hace referencia al trabajo en sí mismo, a la motivación que proviene del interior de la persona, alimentándose con la propia actividad productiva; incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional lo cual se manifiesta a través de la actividad realizada. Éste efecto hace que el comportamiento de las personas sea más estable en relación a su trabajo, generando resultados positivos y óptimos, provocando satisfacción en la persona o en caso contrario generarán resultados negativos donde se verá la insatisfacción y evitación al trabajo. Entre los factores tenemos el logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y ascenso (Furnham, 2001).

#### **Cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC) de Palma.**

La escala de satisfacción laboral fue creada por Sonia Palma Carrillo en 1999, teniendo como antecedente un diseño de 36 ítems conformado por siete factores que se sistematizó en: condiciones físicas y/o materiales; los beneficios laborales y/o remunerativas; las políticas administrativas; las relaciones sociales; el desarrollo personal; el desempeño tareas y la relación con la autoridad. La publicación de esta primera versión fue de tipo académica y su empleo sólo se aplicaba con la autorización de la autora para fines de investigación (Palma, 1999).

En una segunda revisión desarrollada en el 2006 se actualiza la escala más acorde con la realidad organizacional, logrando obtener una mayor significatividad en cuanto a su confiabilidad y validez. La actual versión está conformada por 27 ítems tanto positivos como negativos, agrupados en cuatro factores: significación de la tarea (8 ítems); condiciones de trabajo (9 ítems); reconocimiento personal y/o social (5 ítems) y beneficios económicos (5 ítems). Se puede aplicar de manera individual y colectiva, tiene una duración de 20 minutos aproximadamente. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert que van desde “total acuerdo”, “de acuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “total desacuerdo”; dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea el ítem positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5, logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos, registrando una puntuación directa que se convierte en normas percentiles y categorías diagnósticas (Palma, 2006).

En cuanto a la validez de contenido se trabajó con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas. La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, hallando un nivel confiable de 0,84. Así mismo, se obtuvieron los baremos correspondientes (Hernández, 2016).

Esta escala permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, así mismo permitirá detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento del trabajador (Palma, 2006).

#### **Aspectos sociodemográficos.**

Con respecto a los aspectos sociodemográficos relacionados al compromiso organizacional tenemos factores que no pueden ser modificados por la organización y son elementos que vienen con la propia persona al ingresar a una empresa. Para Mathieu y Zajac, estos elementos son considerados factores demográficos, entre los cuales destacan la edad, mostrando las más altas correlaciones con el compromiso afectivo que el compromiso de continuidad; género, donde denotaron el más alto compromiso afectivo en las mujeres; la educación exhibiendo una tendencia negativa con ambos tipos de compromiso, aunque fue más intensa con el afectivo; estado civil, mostrando que las personas casadas tienden a estar en un alto compromiso con las tareas de la organización; la antigüedad en la organización se ve más reflejada en el compromiso de normatividad; la jerarquía del puesto arrojó una relación positiva con el compromiso general y el compromiso actitudinal mostró asociaciones más altas con la satisfacción general en el trabajo y la satisfacción con el trabajo en sí (como se citó en Arias, Varela, Loli & Quintana, 2003).

Allen y Meyer (1991) mencionan que las características personales que inciden en el grado del compromiso organizacional son la antigüedad y experiencia dentro de la organización; la edad, con el incremento de ésta se va disminuyendo la posibilidad de conseguir trabajo en otro lugar; en cuanto al sexo, las mujeres tienden a estar más comprometidas con su organización que los varones; estado civil, las personas casadas tienen mayores niveles de compromiso debido a su responsabilidad económica que poseen en relación a las personas solteras. Por tanto, en el nivel educativo, las personas con mayores niveles de educación presentan menores niveles de compromiso por las oportunidades de trabajo en otras empresas.

Sorenson (2013) plantea que los primeros seis meses de trabajo son los mejores, denominándose periodo de luna de miel y luego de ese periodo comienza a disminuir el compromiso. Estos altos niveles de compromiso presentados en este periodo al parecer representarían el entusiasmo inicial acerca de ser parte de una nueva empresa como para no ver una impresión negativa inicial.

Para Arias, existen tres factores que relacionan el grado de compromiso organizacional: el primer factor se trata de las características personales del trabajador (edad, necesidades básicas y superiores, el nivel de escolaridad, sus motivaciones, afrontamiento al estrés y ansiedad). El segundo factor es la experiencia en el trabajo, que es descrita por las actitudes del grupo, la percepción que tienen los empleados de su importancia dentro de las organizaciones como el apoyo percibido, socialización y expectativas de recompensas y el tercer factor se relaciona con las características del trabajo en la organización, manifestándose por la forma como percibe su labor, se identifica con la tarea, además de su interacción con los demás miembros (citado en Chirinos & Vela, 2017).

En cuanto a los aspectos sociodemográficos relacionados a la satisfacción laboral se ha estudiado principalmente los factores comportamentales y su relación a las variables precedentes y consecuentes. En las variables precedentes tenemos a la edad, antigüedad y género, evidenciando un mayor grado de satisfacción en las personas de mayor edad, con más años de servicio y en las mujeres. En cuanto a las variables consecuentes se encuentran la asistencia y permanencia del colaborador, la rotación de menos cambios en sus puestos, los intereses y la satisfacción de vida de los colaboradores tanto en lo personal, social y familiar (Palma, 2001).

### **Variables y objetivos.**

Variables dependientes: Compromiso organizacional y satisfacción laboral

Variables intervinientes: Sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio, grado de

Instrucción y sede de trabajo

Factores sociodemográficos

### **Definición operacional de variable e indicadores.**

La variable compromiso organizacional presenta tres dimensiones y dentro de ellas subdimensiones: componente afectivo, es el apego del individuo al grupo de trabajo, congruencia de metas individuales y las organizacionales, vinculación de la identidad del individuo a la organización, atribución, racionalización, ampliar expectativas, trabajo adecuado a la persona, necesidad de satisfacción; componente continuo que son las inversiones y alternativas; y componente normativo, compuesto por las expectativas,

obligaciones, intercambio, social. Sus niveles son alto, promedio y bajo. Establecidos en el cuestionario de compromiso organizacional de Allen & Meyer y revisado por Jaramillo (ver Apéndice A).

La variable satisfacción laboral tiene cuatro dimensiones: significación de la tarea; condiciones de trabajo; reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Sus niveles son muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho y muy insatisfecho.

Establecidos en la escala de satisfacción laboral SL-SPC, desarrollado por Sonia Palma (ver Apéndice B).

En los factores sociodemográficos para compromiso organizacional y satisfacción laboral se considera al sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio, grado de instrucción y sede de trabajo (ver Apéndice C).

## **Método**

### **Diseño y tipo de investigación**

No experimental- Descriptiva

### **Población**

La población de estudio estuvo constituida por 77 colaboradores, de las cuales son 30 hombres y 47 mujeres. Con respecto al estado civil se encontró que 53 colaboradores son solteros, 12 casados y 12 convivientes. En cuanto a las generaciones por edades tenemos que 61 colaboradores pertenecientes a Millenians (18-33 años), 9 se encuentran en Generación X (34-45 años) y 7 colaboradores en la generación Baby Boomers (46-64 años), en las cuatro sedes de la cadena de supermercados de Lambayeque.

#### ***Criterios de selección***

##### **Inclusión**

Colaboradores de una cadena de supermercados con un período mínimo de trabajo de 3 meses y que sean de ambos sexos.

##### **Exclusión**

Colaboradores de una cadena de supermercados que ingresen entre los meses de agosto y diciembre del 2018 o aquellos que tengan menos de 3 meses de servicio.

##### **Eliminación**

Cuestionarios de colaboradores de una cadena de supermercados que no respondan a todas las preguntas del test o hayan marcado más de una alternativa.

### **Procedimiento**

Para realizar esta investigación, se presentó una solicitud al gerente general de la organización, después se coordinó con los jefes de cada sede sobre la accesibilidad de los ambientes como de los horarios para la recolección de datos. Los instrumentos aplicados fueron de manera individual, con una duración de 25 minutos y se les explicó en un lenguaje comprensible sobre el estudio, brindándole ayuda ante alguna duda.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para recolectar la información se usó la técnica encuesta, aplicando como instrumentos: El cuestionario de Aller y Meyer, validado por Jaramillo en el 2006 en un grupo de trabajadores de la ciudad de Piura (Ver Apéndice D), evalúa el nivel y tipo de compromiso que tienen los colaboradores en una organización, incluyendo las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, así también contiene el nivel alto, medio y bajo por cada dimensión y a nivel general. Dicho cuestionario consta de 26 ítems con cinco alternativas de respuesta tipo likert que van desde 1 (totalmente

en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo). Además mide tres dimensiones: compromiso afectivo, correspondiéndole los primeros 16 ítems y se sub-dimensiona en el apego del individuo al grupo de trabajo y es medido en los ítems 01 y 07, congruencia de metas individuales y a la organización en los ítems 04 y 08, vinculación de la identidad del individuo a la organización 14 y 03, atribución 06 y 10, racionalización 06 y 13, cumplir expectativas 02 y 12, trabajo adecuado a la persona 11 y 05 y por último necesidad de satisfacción 05 y 16. El compromiso de continuidad que está constituido por 04 ítems y se sub-dimensiona en inversiones que es medido en los ítems 19 y 20, y alternativas para los ítems 18 y 17; y el compromiso normativo representada por 06 ítems y se sub-dimensiona en expectativas medidas por ítems 25 y 22, obligaciones media por los ítems 23 y 26 e intercambio social para los ítems 21 y 24. La validez de Constructo a través de la fórmula Producto Momento Pearson se evidencia correlación directamente y muy significativa entre ítems-test. En cuanto a la validez concurrente se obtuvo como resultado un ,72. En cuanto a la confiabilidad se hizo un análisis de la consistencia interna del instrumento a través del Alfa de Cronbach, obteniéndose un índice altamente positivo de ,901 lo cual indica un instrumento confiable; en cuanto a sus dimensiones se obtuvo para afectivo un resultado de ,879, continuidad de ,716 y normativo de ,736, siendo muy bueno para la escala general y respetable para sus dimensiones.

Además, se utilizó la Escala de SLP de Palma del 2006 (Ver Apéndice E). Dicho instrumento consta de 27 ítems tanto positivos como negativos, agrupados en cuatro dimensiones: significación de la tarea (8 ítems); condiciones de trabajo (9 ítems); reconocimiento personal y/o social (5 ítems) y beneficios económicos (5 ítems). Para la calificación se utilizó la técnica de Likert que va desde “totalmente desacuerdo” hasta “totalmente acuerdo”. La validez de contenido se trabajó con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems, posteriormente se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown, los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas, donde se obtuvo por el factor significación de la tarea un valor de, 750, en el factor condiciones de trabajo, 799, en el factor reconocimiento personal ,538 y en el de beneficios económicos ,543. Con respecto a la confiabilidad, se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un ,84 y con el método de mitades con el Coeficiente de Guttman se obtuvo ,81. Ambos resultados arrojan un instrumento confiable.

Así mismo, se elaboró una ficha para determinar los factores sociodemográficos conteniendo datos como sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio y grado de instrucción y sede de trabajo, la cual fue llenada por los colaboradores (ver Apéndice F).

Se realizó la validez y confiabilidad de ambos instrumentos en 77 colaboradores los cuales pertenecen a la población de estudio de esta investigación.

### **Aspectos éticos**

Para llevar a cabo la ejecución e iniciar el proceso de recolección de datos, el proyecto fue revisado y aprobado por el comité de ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (ver Apéndice G).

Se priorizó y garantizó el respeto hacia la propia persona, por lo que se brindó una información completa, clara y detallada el estudio a realizarse, con el propósito de no exponer riesgo alguno en relación a la salud de los participantes ni de forma física o psicológica. Por ello, para asegurar que la presente investigación cumpliera con los principios éticos se elaboró una hoja informativa (ver Apéndice H) la cual se le otorgó a cada participante al iniciar el proceso de evaluación, dejando en claro los objetivos y lineamientos que se seguirían en el estudio.

En dicha hoja se contempló el principio de voluntariedad, con el cual, los participantes aceptaban libremente su participación, pudiendo retirarse del estudio sin ningún perjuicio; también el principio de confidencialidad, en el que los participantes proporcionaron la información de manera personal puesto que los cuestionarios se diferenciaron por códigos asignados, permitiendo conocer los resultados de cada participante sin revelar la identidad.

Así mismo, se consideró el principio de autonomía, de forma que el participante tuviera la plena conciencia de la libertad de la cual goza para aceptar o no formar parte del estudio.

### **Procesamiento y análisis de datos**

La información recolectada se trasladó a una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel (versión 2013), donde se realizó una base de datos por escala. La prueba Kolmogorov-Smirnov se utilizó en ambas escalas para determinar si los datos siguen una distribución normal. Para el cálculo de los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral se sumaron los puntajes obtenidos, con ayuda de los baremos estos puntajes fueron ubicados en el nivel correspondiente; además se utilizó la frecuencia en porcentajes para analizar los datos. Se empleó la prueba paramétrica t – student para identificar diferencia significativa según sexo; considerándose un nivel de significancia de ,05.

Las variables intervinientes recopiladas de la ficha sociodemográfica se trabajó en función de frecuencias relativas. Los resultados fueron presentados en figuras y las características sociodemográficas en tablas.

## **Resultados**

### **Validez y confiabilidad de los cuestionarios de recolección de datos**

Se trabajó en una población de 77 colaboradores, en la cual se realizó el proceso de validez y confiabilidad.

Para identificar la validez de los ítems se aplicó la prueba de coeficiente de Pearson en ambos instrumentos. El cuestionario de Compromiso Organizacional es válido ya que el análisis ítem test se obtuvieron correlaciones mayores a ,505; en cuanto a la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de  $\alpha = ,897$ , el cual determina que el instrumento es confiable.

Respecto a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC es válido ya que el análisis ítem test se obtuvieron correlaciones mayores a ,960; en cuanto a la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de  $\alpha = ,697$ , el cual determina que el instrumento es confiable.

## Compromiso organizacional

### Nivel general de compromiso organizacional

En los niveles de compromiso organizacional, se evidencia que 61% de colaboradores presentan un nivel promedio, lo que indica que la mayoría de las personas se sienten comprometidas con el trabajo que desempeñan, seguido del nivel bajo con 31% y finalmente 8% representa el nivel alto (Ver figura 1).

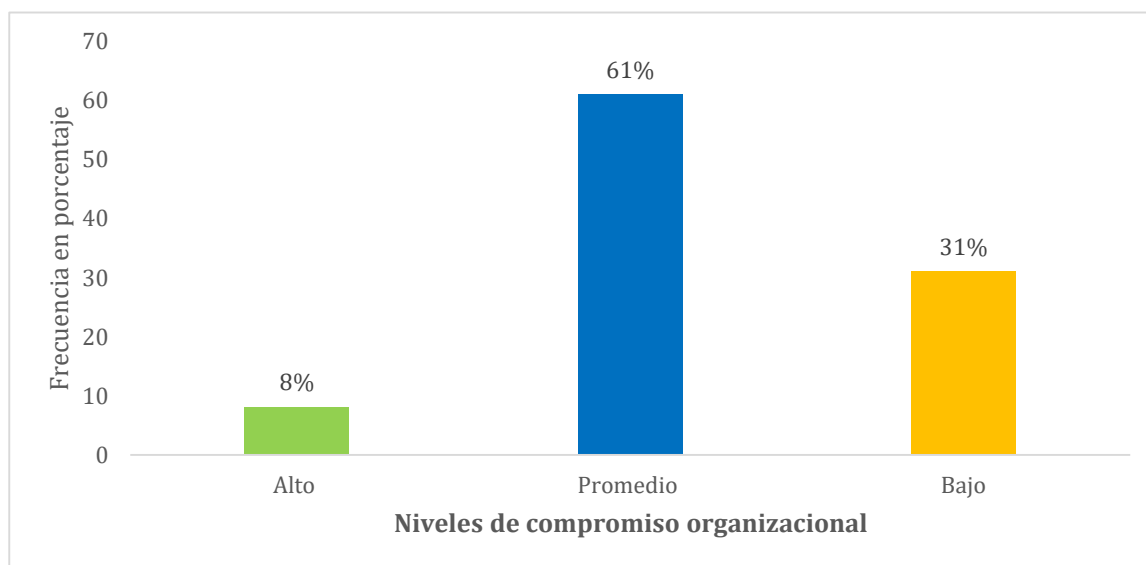


Figura 1. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### Niveles de compromiso organizacional según sexo

El nivel promedio de compromiso organizacional prevalece en ambos sexos, en varones con 70% y en mujeres 55%; mientras que en 20% de mujeres y 38% de varones perciben un nivel bajo de compromiso.

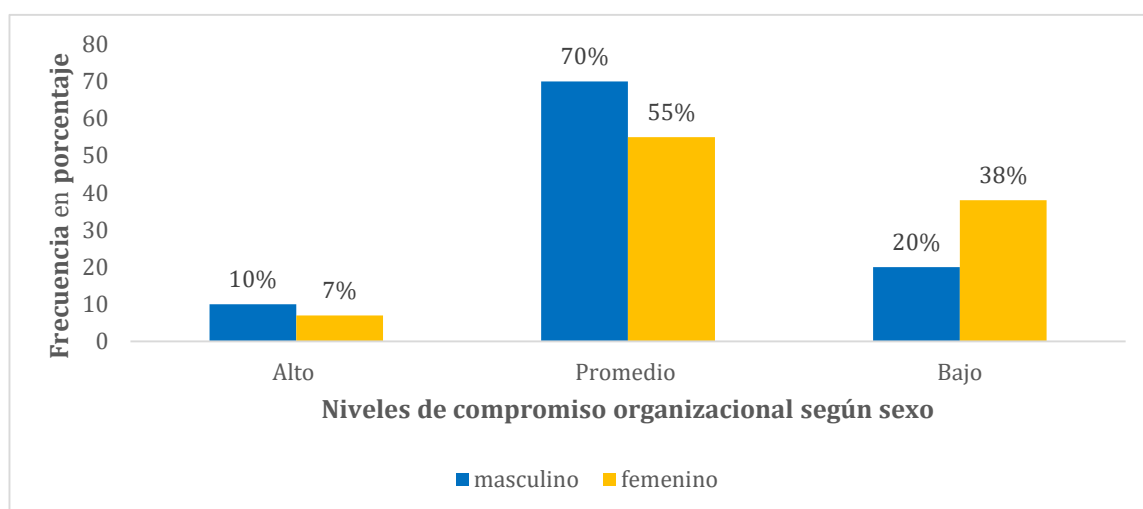


Figura 2. Frecuencia en porcentajes de los niveles de compromiso organizacional en relación al sexo en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### Niveles de compromiso organizacional según edad

El nivel promedio prevalece en las tres generaciones de colaboradores, donde los de 46-64 años (baby boomers) representa 71 %, los colaboradores de 34 a 45 años (generación X) representa 67% y los colaboradores de 18-33 años (millenians) un 59%; mientras que en nivel bajo se encuentra los colaboradores de 34 a 45 años (generación X) con 11% y en el nivel alto tenemos a los colaboradores de 18-33 años (millenians) con 7%; (Ver figura 3).

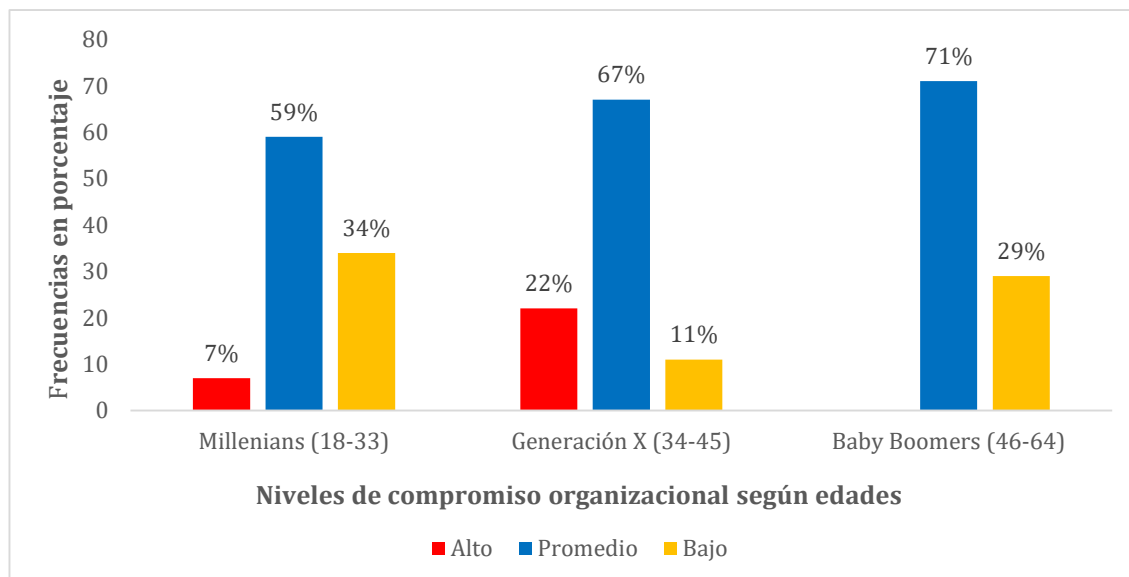


Figura 3. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional según edades de los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### Niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio

Las tres dimensiones según el tiempo de servicio señala que el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio, seguido del nivel bajo y un menor porcentaje se ubica en el nivel alto (Ver figura 4).

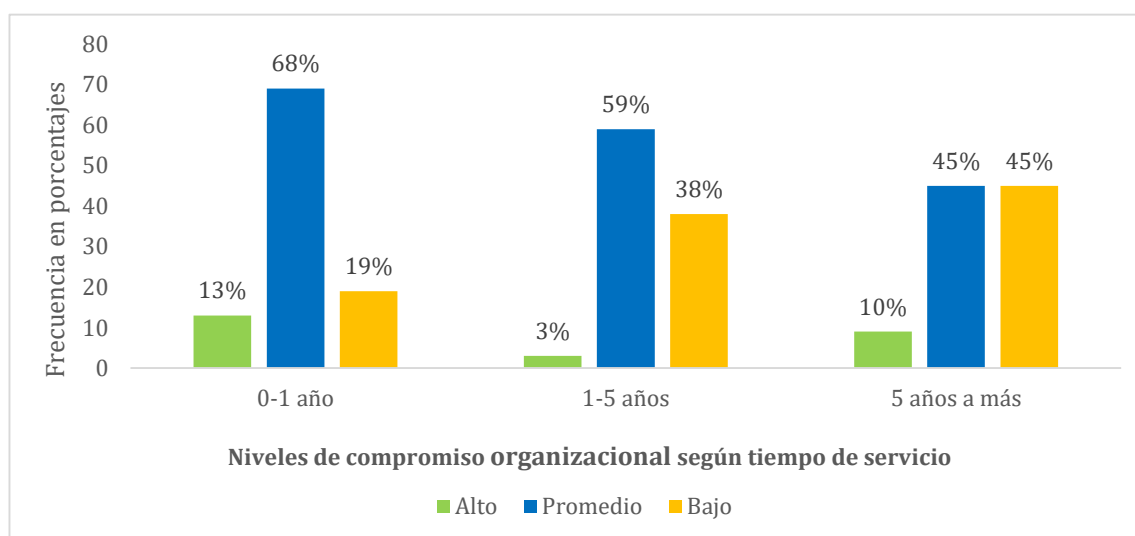


Figura 4. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio de los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### Implicancia del estado civil en el compromiso organizacional

En el análisis de la implicancia del estado civil sobre el compromiso organizacional se determinó según a través del análisis de varianza (anova), teniéndose un nivel de significancia de ,639; indicando que no constituye una variable que afecte al compromiso organizacional.

### Implicancia del grado de instrucción en el compromiso organizacional

En cuanto al análisis de la implicancia del grado de instrucción sobre el compromiso organizacional se determinó a través del análisis de varianza (anova) y arrojó un nivel de significancia de ,886; indicando que no constituye una variable que afecte al compromiso organizacional.

### Niveles según dimensiones de compromiso organizacional

En sus tres dimensiones el mayor porcentaje es similar y se ubica en el nivel promedio, seguido del nivel bajo en donde se observa que sus porcentajes son similares y un menor porcentaje se ubica en el nivel alto (Ver figura 5).

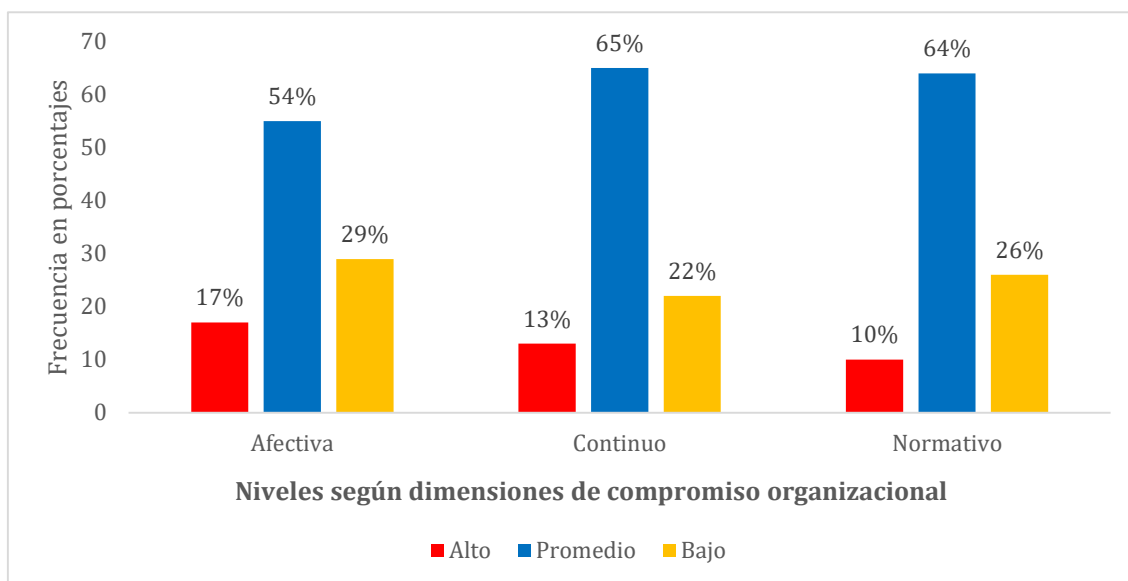
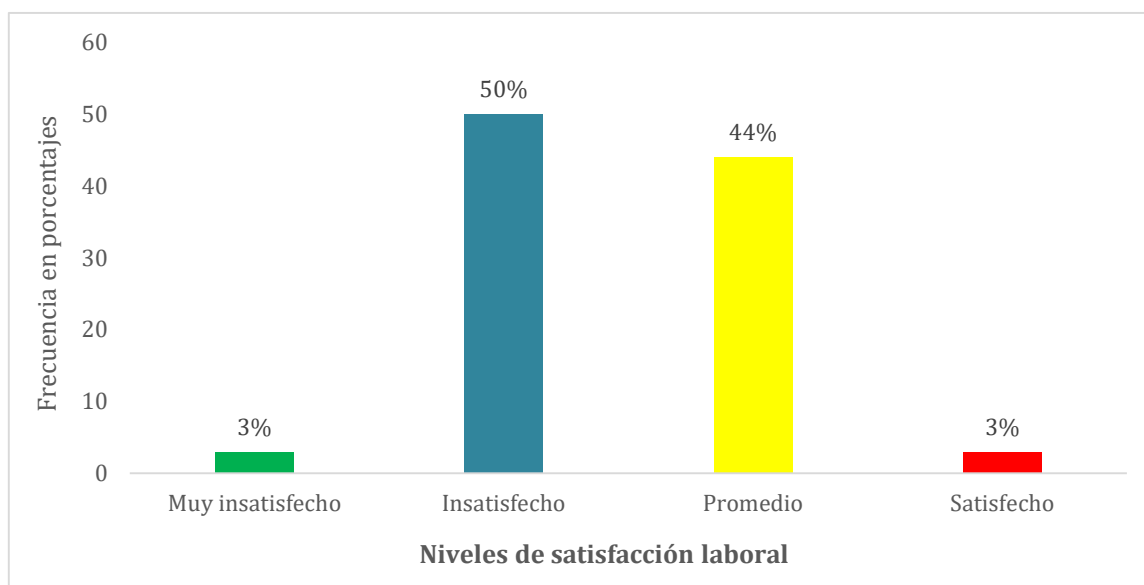


Figura 5. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional según dimensiones en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

## Satisfacción Laboral

### Nivel general de Satisfacción laboral

En el nivel de satisfacción laboral el mayor porcentaje se ubica en el nivel insatisfecho, seguido del nivel promedio y en un menor porcentaje se encuentra el nivel muy satisfecho y satisfecho (Ver figura 6).



*Figura 6.* Frecuencia en porcentaje de los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### Implicancia de sexo en la satisfacción laboral

Con respecto a la implicancia del sexo sobre la satisfacción laboral a través de la prueba t-student, se obtuvo un valor de, 054, indicando que la percepción de la satisfacción es independiente del sexo.

### Implicancia de la edad en la satisfacción laboral

En cuanto a la implicancia de la edad sobre la satisfacción laboral se realizó a través del análisis de varianza (anova) y se obtuvo un valor de  $p = 0.233$ , indicando que la edad no constituye una variable que afecte a la satisfacción laboral.

### Niveles de satisfacción laboral según tiempo de servicio

Los colaboradores entre 1-5 años y más de 5 años de servicio presentan un mayor porcentaje en el nivel insatisfecho y un menor porcentaje en la categoría de promedio. En cambio en los colaboradores de 0-1 años de servicio se observa que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel promedio, seguido del nivel insatisfecho, mientras que los niveles muy insatisfecho y satisfecho representa el menor porcentaje (Ver figura 7).

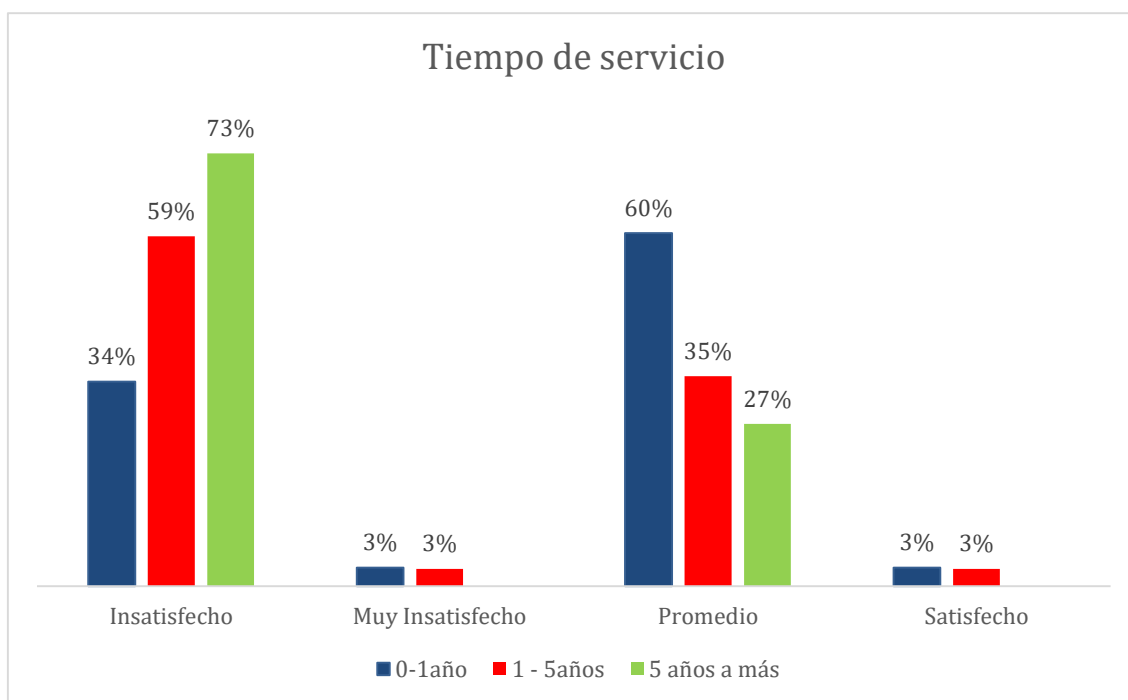
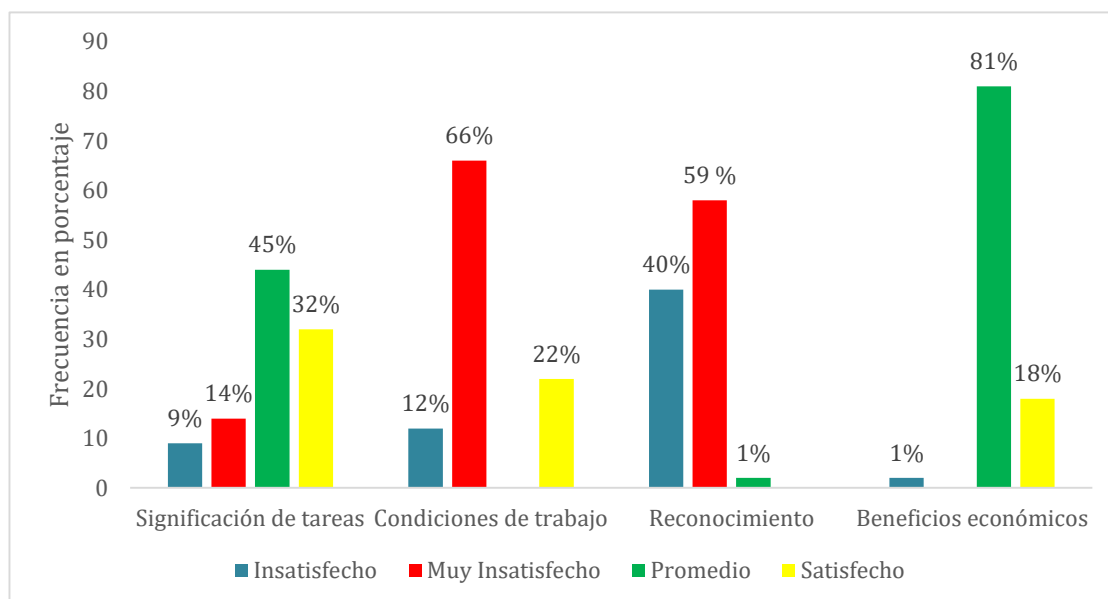


Figura 7. Frecuencia en porcentaje de los niveles de satisfacción laboral según tiempo de servicio de los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### Niveles de satisfacción laboral según dimensiones

En las dimensiones de condiciones de trabajo y beneficios económicos el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio, seguido del nivel satisfecho y un menor porcentaje se ubica en el nivel insatisfecho. Al mismo tiempo se observa que en la dimensión de significancia de tareas el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio, seguido del nivel satisfecho y en un menor porcentaje se presentan los niveles de insatisfecho y muy insatisfecho. En cambio en la dimensión de reconocimiento el mayor porcentaje se presenta en el nivel muy insatisfecho, seguido del nivel insatisfecho, mientras que el nivel promedio representa el porcentaje menor (Ver figura 8).



*Figura 8.* Niveles de satisfacción laboral según dimensiones en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre 2018.

### **Características sociodemográficas de compromiso y satisfacción laboral en colaboradores de un supermercado**

Las mujeres representan un mayor porcentaje que los varones. Asimismo, se observa que un mayor porcentaje de los colaboradores se encuentran en el estado civil soltero, seguido de casados y convivientes con porcentajes iguales. También se encontró que el mayor porcentaje de los colaboradores tienen un grado de instrucción técnica, seguidos por el grado de instrucción secundaria, mientras que el grado de instrucción universitario representa un menor porcentaje. Por otro lado, se observa que el mayor porcentaje de la población está representado por las edades de 18 a 33 años (Millennials), seguido de los colaboradores que tienen entre 34 a 45 años (Generación X), mientras que las edades de 46 a 64 años representan un menor porcentaje. Asimismo, en cuanto a sedes se observa que el mayor porcentaje se encuentra en Chiclayo, seguido de las sedes de Pimentel y Ferreñafe y un menor porcentaje lo representa los colaboradores de la sede de latina. Finalmente, con respecto al tiempo de servicio se observa que el mayor porcentaje lo representa los colaboradores que tienen de 1 a 5 años, seguido de los que tienen menos de 1 año de servicio y en un menor porcentaje se ubican los colaboradores con más de 5 años de servicio (Ver tabla 1).

Tabla 1  
*Características sociodemográficas en relación al compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque 2018.*

Característica	%	Característica	%
<b>Sexo</b>		<b>Sede</b>	
Femenino	61,0	Chiclayo	47,0
Masculino	39,0	Latina	01,0
<b>Estado Civil</b>		Pimentel	27,0
Soltero	69,0	Ferreñafe	19,0
Casado	15,5	<b>Tiempo de servicio</b>	
Conviviente	15,5	0-1 años de servicio	42,0
Divorciado	00,0	1-5 años de servicio	44,0
<b>Grado de Instrucción</b>		5 años a mas	14,0
Primaria	00,0	<b>Edad</b>	
Secundaria	29,0	18-33 años(Millennians)	79,0
Superior técnico	52,0	34-45 años(Generación X)	12,0
Superior universitario	19,0	46-64 años (Baby boomers)	09,0

## Discusión

Esta investigación se realizó en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque que tienen sedes en la misma ciudad como en Pimentel y Ferreñafe. Los colaboradores que conforman la población se encuentran entre las edades de 18 a 65 años, perteneciendo a las generaciones de baby boomers, generación X y millenians.

De manera general los niveles de compromiso organizacional muestran que los colaboradores se ubican con un mayor porcentaje en la categoría promedio, mientras que 31% de ellos muestran un bajo nivel de compromiso; resultado que coincide con lo presentado por Richard (2015) quien refiere que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel promedio, manifestando que cuando se logra comprometer e identificar a los colaboradores con los objetivos de la empresa, muestran un fuerte deseo de seguir trabajando activamente y estableciendo una relación de lealtad con la organización. Por otro lado, los resultados hallados difieren con el estudio realizado por Rodríguez (2016) quien encontró en la población de clientes internos de Saga Falabella un nivel alto de compromiso organizacional. Esto podría explicarse por qué la empresa apoya a sus trabajadores en la labor diaria, poniéndoles metas adecuadas a sus puestos, incentivando su desarrollo y crecimiento, y ofreciéndole una línea de carrera; generando en sus colaboradores una relación de afecto que le lleva a identificarse con la organización, siendo leales y teniendo deseos de permanecer por el vínculo emocional que se establece.

En relación a la influencia del sexo, el resultado contrasta con el estudio presentado por Allen y Meyer (1991), quienes hallaron que las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres. Con respecto a la edad, si se concuerda con lo señalado por los autores, donde indican que a mayor incremento de edad se va disminuyendo la posibilidad de conseguir trabajo en otro lugar, de modo que sienten un vínculo de fidelidad y lealtad con la empresa.

En lo que respecta a la variable del tiempo de servicio se encontró que si influye en el compromiso organizacional. Este dato coincide con lo establecido por Sorenson (2013), quien plantea que los primeros seis meses de trabajo son los mejores ya que representa el entusiasmo inicial por ser parte de la empresa y puede ser lo suficientemente fuerte para contrarrestar cualquier impresión negativa, logrando así un mayor vínculo con la empresa.

En lo concerniente a las variables de estado civil y grado de instrucción no influyen en el compromiso organizacional; resultados que diferencian con lo expuesto por Allen y Meyer (1991), quienes mencionan que las personas casadas tienen mayores niveles de compromiso organizacional debido a sus responsabilidades económicas que poseen en

relación a las personas solteras; y que las personas con mayores niveles de educación, presentan menores niveles de compromiso por las oportunidades de trabajo en otras empresas.

Respecto a los niveles de compromiso organizacional según dimensiones se obtuvo como resultado que en la dimensión continua los colaboradores se ubican en un nivel promedio y un porcentaje menor en el nivel bajo; esto coincide con lo mencionado por los autores Allen y Meyer (1991) y Marín (2003), ambos autores señalan que el colaborador antes de abandonar la organización realiza un análisis de costo beneficio, por lo que su permanencia estará sustentada en una necesidad más que por un deseo de pertenecer a la empresa. Esto respalda los resultados obtenidos con respecto al gran porcentaje evidenciado en los colaboradores evaluados ya que existe en ellos un sentimiento de incompetencia con respecto a sus conocimientos y habilidades personales a la hora de decidir un cambio de organización lo que genera un vínculo de permanencia de una necesidad personal más que el deseo de pertenecer a la empresa. Con respecto al nivel bajo de la dimensión, Jaramillo (2006) menciona que existe una pobre relación entre el colaborador y la organización, donde el colaborador no siente haber hecho inversiones en la empresa y considera muy factible alcanzar otras alternativas al abandonar la organización, resultado que se ve reflejado en los motivos de renuncia de los colaboradores quienes especifican salir de la organización por el motivo de un mejor crecimiento personal o la oferta laboral.

En cuanto a la dimensión normativa los resultados muestran que los colaboradores se ubican en el nivel promedio y un porcentaje menor en un nivel bajo. Ante ello, Solano (2014) menciona que en esta dimensión, el vínculo laboral normativo será producto del sentimiento de deber y obligación de permanecer en la empresa bajo la creencia de lealtad; sin embargo, son las prestaciones recibidas como las inversiones realizadas por parte de la empresa hacia su personal (capacitaciones, entrenamientos, becas hijos, entre otros) lo que genera un vínculo de lealtad. Esto respalda el resultado obtenido debido a que los colaboradores del supermercado reciben adelanto de sueldo quincenal, préstamos personales para cubrir gastos de carácter educativo, familiar o personal y diversas capacitaciones enfocadas en su propio crecimiento personal cuyos gastos son asumidos por la empresa. Con respecto al nivel bajo de esta dimensión, Jaramillo (2006) menciona que es producido cuando el individuo no siente la obligación, lealtad ni identificación con la empresa, pudiendo abandonarla en cualquier momento, resultado que se ve reflejado en el índice medio de rotación de personal quien en busca de mejores prestaciones presenta su renuncia voluntaria para reubicarse en empresas mejor posicionadas económicamente.

En cuanto a la dimensión afectiva los resultados muestran que los colaboradores se ubican en el nivel promedio. Este resultado hallado difiere con el estudio realizado por Rodríguez (2016) quien encontró en la población de estudio un nivel alto en esta dimensión. El autor manifiesta que el alto compromiso afectivo en la organización genera relaciones de fidelidad en base a actitudes donde el trabajador se identifique e involucre con la cultura organizacional, satisfaciendo sus necesidades, expectativas y beneficios para el cumplimiento de objetivos y que ellos disfruten su permanencia en la empresa.

Con respecto a la satisfacción laboral de manera general se halló que los colaboradores de la población estudiada se encuentran en nivel insatisfecho, mientras que un porcentaje menor se ubica en la categoría satisfecho, lo cual difiere a los resultados encontrados por Barrios y López (2017), quienes señalan que los colaboradores de una empresa de servicios retail alcanzaron un nivel promedio debido a que la empresa les otorga un ambiente adecuado para el cumplimiento de sus objetivos, beneficios económicos en cuanto a las ventas mensuales de cada área, lo cual genera sentimientos positivos en ellos.

En relación a la influencia del sexo, edad, estado civil grado de instrucción y sedes de trabajo no muestra diferencias en la variable estudiada; lo cual no se asemeja con lo señalado por Palma (2001) quien menciona que las personas a mayor edad presentan más niveles de satisfacción, siendo el sexo femenino quienes muestran un mayor nivel de satisfacción laboral.

En lo concerniente a la influencia del tiempo de servicio en la satisfacción laboral, se encontró que existe diferencia, contrastando lo manifestado por Palma (2001) quien afirma que las personas con más tiempo en la empresa obtienen un mayor grado de satisfacción laboral.

Respecto a los niveles de satisfacción laboral según dimensiones se obtuvo como resultado que la dimensión de significación de tareas obtuvo un nivel promedio, mientras que un menor porcentaje muestra un nivel de insatisfacción. Esto se debe a que la empresa no tiene lineamientos claros con respecto a las funciones que desempeña cada colaborador, motivo por el cual no se sienten complacidos ya que no perciben un disfrute de su trabajo y por ende no hay un crecimiento personal y profesional dentro de la organización. Estos resultados difieren con el estudio de Barrios y López (2017) quienes encontraron un nivel promedio en la significación de tareas debido a sus mejoras políticas sobre sus lineamientos y objetivos de la organización.

En cuanto a la dimensión de condiciones de trabajo se obtuvo un nivel muy insatisfactorio, mientras que un menor porcentaje obtuvo un nivel satisfecho. Los resultados

se debe a que los espacios reducidos de las tiendas dificultan la realización de labores, así mismo, los horarios establecidos por la empresa no permiten tener horas extras que sean reconocidas, resultando incómodo para los colaboradores debido a que no perciben más ingresos económicos y por ende no se sienten motivados en su desempeño, lo cual difiere con los resultados encontrados por Estrada y Ramos (2016), quienes indican que la población estudiada alcanza una categoría promedio debido a que la empresa apuesta por mejorar las condiciones de trabajo, facilitándole la realización de sus labores, estableciendo horarios flexibles de acuerdo a la necesidad de mercado y cuida que las comodidades brindadas a sus colaboradores sean devueltas en el mejor cumplimiento de objetivos.

En cuanto a la dimensión de reconocimiento se obtuvo un nivel insatisfecho, existiendo semejanza con el estudio realizado por Barrios y López (2017), quienes encontraron en la población de estudio que no contaba con bonificaciones monetarias y no monetarias, lo cual no cubre sus expectativas económicas por lo que no se sienten motivados para lograr los objetivos organizacionales.

En cuanto a la dimensión de beneficios económicos se obtuvo un nivel satisfactorio, mientras que un menor porcentaje se ubica la categoría insatisfecho, debido a que pueden acceder adelantos quincenales, lo que le permite pagar sus deudas pero no se sienten satisfechos plenamente con sus expectativas personales, lo cual difiere con los resultados encontrados por Barrios y López(2017) quienes señalan que los colaboradores de su estudio se encuentran en un nivel promedio ya que la empresa les asigna un sueldo variable de acuerdo a las ventas y se les paga comisiones de acuerdo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, haciendo que superen las metas de la empresa en las funciones que realizan.

Con respecto a las características sociodemográficas más relevantes, se halla que la edad con mayor frecuencia está en la generación millenians, la cual se encuentra entre los 18 a 33 años; así pues, Mathieu y Zajac (como se citó en Arias, Varela, Loli & Quintana, 2003) señalan que la edad muestra la más alta correlación con el compromiso afectivo.

### **Conclusiones**

Los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, tienen un nivel promedio de compromiso organizacional; siendo el sexo masculino quienes presentan mayor frecuencia de compromiso organizacional que las mujeres.

En cuanto a las dimensiones de compromiso organizacional, se presenta mayor porcentaje similar en sus tres dimensiones, ubicándose en el nivel promedio.

Los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, tienen un nivel insatisfecho de satisfacción laboral; la implicancia del sexo es independiente de la variable.

En lo concerniente a las dimensiones de satisfacción laboral, el mayor porcentaje se encuentra en condiciones de trabajo y beneficios económicos, ubicándose en el nivel promedio. En cambio en la dimensión de reconocimiento el mayor porcentaje está en un nivel muy insatisfecho.

En relación a las características sociodemográficas, se halló que la mayoría de los colaboradores pertenecen a la generación millenians; el estado civil más frecuente es soltero; asimismo, se encontró que la mayoría de colaboradores son de sexo femenino

### **Recomendaciones**

Se recomienda al área de recursos humanos elaborar un plan de desarrollo organizacional donde se brinde las capacitaciones a los colaboradores a fin de mejorar sus conocimientos y habilidades para que su desempeño sea de manera eficaz y productiva. Así como realizar talleres que promuevan el compromiso y satisfacción laboral mediante actividades de integración de equipos para obtener una conexión emocional con la empresa, espacios de camaradería y oportunidades que les permita a sus colaboradores seguir creciendo dentro de la organización.

Es indispensable contar con un profesional del talento humano dentro de la organización, con el fin de contribuir en conocimientos y habilidades que aporten en la toma de decisiones y elección de alternativas que dinamizan a la organización.

Realizar investigaciones donde se estudie la relación del compromiso y satisfacción laboral con otras variables como clima, desempeño, liderazgo, motivación, entre otros.

### Referencias

- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*, (63), 1-18. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Allen, N. & Meyer, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, (1), 61-89. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Arciniegas, L. & Gonzáles, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: análisis de la estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*, 27 (3), 273-285. Recuperado de <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126821/1/2012%20Arciniega%20y%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*. 200. Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm#ftn>
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, (2), 13-25. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147/5385>
- Barrios, K. & López, N. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto port-fusión de una empresa retail. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3624/Psbazekc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (marzo, 2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>
- Cainicela, F. & Pazos, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico). Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1655>

- Campos, R. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca). Recuperado de: [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- Castillo, C. & Sifuentes, G. (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. (Tesis de licenciatura, Universidad de Concepción). Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2400/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. & Sierra, E. (2013). Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología UVM*, 3(6), 36-37. Recuperado de: <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-detalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubro-minero-de-la-iv-region>
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en Instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento. *Revista Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. Recuperado de [http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2234840](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2234840).
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Chirinos, D. & Vela, J. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017\\_Chirinos\\_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf)
- Deloitte (2015). Informe Tendencias Globales del Capital Humano. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Estrada, M. & Ramos, A. (2016). Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orión Supermercados. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San

- Antonio Abad del Cusco). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2265>
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.
- Gestión (18 de octubre de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. & Gonzáles, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de río verde. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 59-76. Recuperado de [www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/download/63/pdf](http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/download/63/pdf)
- Hernández, S. (2016). *Satisfacción laboral y la rotación de personal en los trabajadores de una empresa retail en el distrito de Comas, 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Jaramillo, P. (2009). *Manual del cuestionario compromiso organizacional: baremación, validez y confiabilidad*. [s.e]: Piura.
- Jijena, R. & Jijena, C. (2013). Satisfacción laboral, compromiso organizacional y características demográficas de profesores universitarios. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102013000100003&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102013000100003&script=sci_arttext)
- Marín, M. (2003). Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, (128), 79-86. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application*. California: Sage Publications.
- Meyer, J. & Parfyonova, N. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. *Human Resource Management Review*, (20), 283-294. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482209000783>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de

- Ciencias Aplicadas). Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL\\_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Omar, A. & Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. (13), 2, pp. 353-372. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), pp. 27-34.
- Palma, S. (2001). Factores para evaluar la satisfacción laboral. *Debates: ciencia, tecnología y sociedad* (3), pp. 24-28.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13a ed. México: Pearson Educación.
- Richard, k. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). Recuperado de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine\\_Tesis\\_bachiller\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, D. (2016). Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella” del centro comercial “El Quinde”-Cajamarca 2016. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Solano, J. (2014). Empowerment y compromiso organizacional en los trabajadores de una distribuidora de bebidas, Chiclayo-2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Sorenson, S. (2013). Engaging Employees After the Honeymoon Period. Recuperado de [http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engaging-employeeshoneymoonperiod.aspx?utm\\_source=google&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=syndication](http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engaging-employeeshoneymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication)

## Apéndice

### Apéndice A

*Definición operacionalización de la variable compromiso organizacional, medida por el Cuestionario del CO de Allen & Meyer.*

<b>Definición teórica de compromiso organizacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Sub-dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>	
<p>“Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de la organización como lo indica sus tres componentes: afectivo, continuidad y normativo” (Allen &amp; Meyer, 1991, p.62)</p>	Componente afectivo	Apego del individuo al grupo de trabajo	1, 7	>76-99: Alto 26-75: Promedio <1-25: Bajo	
		Congruencia de metas individuales y las organizacionales	4, 8		
		Vinculación de la identidad del individuo a la organización	14, 3		
		Atribución	6, 13		
		Racionalización	2, 12		
		Ampliar expectativas	11, 5		
		Trabajo adecuado a la persona	15, 16		
		Necesidad de Satisfacción	9, 10		
		Componente continuo	Inversiones		18, 20
			Alternativas		19, 17
			Expectativas		25, 22
		Componente normativo	Obligaciones		23, 26
	Intercambio Social	21, 24			

## Apéndice B

*Definición operacionalización de la variable satisfacción laboral medida por la Escala de SL-SPC (Palma)*

<b>Definición teórica de satisfacción laboral</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>
“Es la actitud o disposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.” (Palma, 2004, p.48)	Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25,26	117 a más: Muy satisfecho 103-116: Satisfecho 89-102: Promedio 75-88: Insatisfecho 47 a menos: Muy insatisfecho
	Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27	
	Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19,24	
	Beneficios económicos	2,5,9,10,16	

## Apéndice C

*Operacionalización de la variable sociodemográfica*

<b>Variable Sociodemográfica</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Unidad de medida</b>
Sexo		Femenino
		Masculino
Edad		<i>Millenians (18-33)</i>
		<i>Generación X (34-45)</i>
		<i>Baby Boomers (46-64)</i>
Estado civil		<i>Soltero</i>
		<i>Casado</i>
		<i>Divorciado</i>
		<i>Conviviente</i>
Tiempo de servicio		<i>Separado</i>
		0-1 años
		1-5 años
		+ de 5 años
Grado de instrucción		<i>Primaria</i>
		<i>Secundaria</i>
		<i>Superior técnica</i>
		<i>Superior Universitaria</i>
Sede de trabajo		<i>Chiclayo</i>
		<i>Latina</i>
		<i>Pimentel</i>
		<i>Ferreñafe</i>

## Apéndice D

### Cuestionario de Compromiso organizacional

Fecha: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Estimado colaborador a continuación encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al trabajo. Cada enunciado tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa su ambiente laboral. Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las preguntas. No Hay respuesta buenas ni malas. Solo responda con total sinceridad.

Código	Categoría
TA	Totalmente de acuerdo
DA	De acuerdo
I	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
ED	En desacuerdo
TD	Totalmente en desacuerdo

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.					
2	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización.					
3	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización.					
4	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización.					
5	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte.					
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios.					
7	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo.					
8	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización.					
9	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.					
11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización.					
12	Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podría beneficiar más.					
13	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo.					
14	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
15	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias.					
16	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.					
17	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.					
18	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara.					
19	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					

20	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
21	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización.					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal.					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.					
24	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto.					
25	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización.					
26	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella.					

**Apéndice E**  
**Escala de Satisfacción laboral**

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Código:** \_\_\_\_\_

Estimado colaborador a continuación encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con su trabajo. Cada pregunta tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su trabajo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas, solo responda con total sinceridad.

<b>Código</b>	<b>Categoría</b>
TA	Totalmente de acuerdo
DA	De acuerdo
I	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
ED	En desacuerdo
TD	Totalmente en desacuerdo

<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					

21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con m i(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Apéndice F****Ficha Sociodemográfica**

Estimado colaborador, a continuación encontrarás datos sobre aspectos personales. Te pedimos que leas con atención las siguientes preguntas y marques con una “X” o completar los espacios, según sea el caso.

Código: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F M

Estado civil:

Soltero

Casado

Divorciado

Separado

Conviviente

Otros: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción:

Primaria

Secundaria

Superior técnico

Superior universitario

Sede de trabajo:

Chiclayo

Latina

Pimentel

Ferreñafe

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

---

**Variables intervinientes:** Sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio y grado de instrucción.

## Apéndice G



CONSEJO DE FACULTAD  
RESOLUCIÓN N° 472-2018-USAT-FMED  
Chiclayo, 15 de agosto de 2018

Vista la solicitud N° 152952 de fecha 14 de agosto de 2018 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de los estudiantes Meneses Ramirez Luz Eduvina y Toro Tello Ismael, de la Escuela de Psicología.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto - diciembre 2018**, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que los estudiantes gestionen ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA  
FACULTAD DE MEDICINA

MSC. Bigo Antero Enrique Yacarini Martínez  
Secretario Académico  
Facultad de Medicina



Méd. Jorge Luis Limo Liza  
Decano (e)  
Facultad de Medicina

## Apéndice H

### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Investigadores : Meneses Ramirez Luz Eduvina y Toro Tello Ismael  
 Título : Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque, agosto-diciembre, 2018.

Se le invita a participar en un estudio que se está realizando con la finalidad de determinar los niveles de compromiso organizacional y los niveles de satisfacción laboral en relación al sexo, edad, tiempo de servicio y sedes de trabajo, así como las características sociodemográficas en los colaboradores de una cadena de supermercados de Lambayeque. El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa. Por otro lado, la satisfacción laboral es el grado en la cual los colaboradores experimentan sentimiento positivo hacia su trabajo.

**Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de dos cuestionarios, uno de 26 preguntas y el otro de 36; además, de una ficha de datos. El llenado de dichos instrumentos, dura entre 15 a 20 minutos cada uno.

**Riesgos:**

No existen riesgos físicos ni psicológicos por participar en este estudio.

**Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:**

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Uso de la información:**

La información obtenida será empleada para fines de la investigación, una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:**

Si usted no decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 2271.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

---

**Participante**

Nombre:

DNI:

Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_

---

**Investigadores**

Nombre: Meneses Ramirez Luz Eduvina

DNI: 41367806

Nombre: Toro Tello Ismael

DNI: 47238819

---