



# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERARIO DE LIMPIEZA DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA, 2018”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autor:

Armando Andres Cusiyupanqui Guerrero

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos

Lima - Perú

2020

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor, Mg. Johnny Erick Enciso Ríos, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de Psicología, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la estudiante:

- Cusiyupanqui Guerrero, Armando Andres

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERARIO DE LIMPIEZA DE UNA ORGANIZACION PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA, 2018” para aspirar el título profesional de: Licenciada en psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al interesado su presentación.

---

Mg. Johnny Erick Enciso Ríos

## ACTA DE AROBACIÓN DE TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Armando Andres Cusiyupanqui Guerrero, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERARIO DE LIMPIEZA DE UNA ORGANIZACION PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA, 2018”.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20-18]

Excelente [20-18]

Sobresaliente [17-15]

Sobresaliente [17-15]

Bueno [14-13]

Bueno [14 -13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Mg. Mauro Cerón Salazar  
Presidente  
Jurado

---

Mg. Eduardo Yépez Oliva  
Jurado

---

Mg. Luis Luyo Pachas  
Jurado

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi Madre,  
Miriam Guerrero Boulanger, por su  
lucha constante de hacer a cada uno de  
sus hijos hombres de bien, por su  
sacrificio y anhelo infinito de conseguir  
que el futuro sea prospero para mi  
bienestar.

A Mirtha Guerrero Boulanger, por su  
apoyo incondicional y por cada palabra  
de aliento en el camino de mi desarrollo  
profesional.

A mi compañera de vida, Rosmery Hurtado  
Toledo por ser mi columna eficaz en  
cada paso que doy, por ser mi ancla de  
motivación en el aspecto global de mi  
desarrollo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y apoyo ante las adversidades que se presentaron.

A mi familia por su apoyo continuo, durante esta etapa de mi desarrollo profesional, por ayudarme a cumplir una meta más en mi vida.

A mis maestros los cuales fueron mis mentores en este proceso de mi formación profesional.

## ÍNDICE

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ACTA DE AROBACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS .....	9
2.2.1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	9
2.2.2. SATISFACCION LABORAL.....	12
2.3. HIPÓTESIS.....	18
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	18
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	18
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.2. POBLACIÓN .....	20
3.2.1. MUESTRA .....	20
3.3.1. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	23
3.3. TÉCNICAS.....	23
3.4. INSTRUMENTOS .....	23
3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	25

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	26
Nivel de Compromiso Organizacional en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 2 .....	27
Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones, en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 3 .....	28
Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 4.....	29
Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones, en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 5.....	30
Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones, en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 6.....	31
Correlación entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 7.....	32
Correlación entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	
Tabla 8.....	33
Correlación entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.	



## RESUMEN

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal operario de limpieza de una organización privada, Es un estudio de tipo no experimental, descriptivo, de alcance correlacional y con diseño transversal, con una muestra de 362 colaboradores de la organización, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, El análisis estadístico se ejecutó utilizando el programa SPSS, obteniendo resultados descriptivos para cada una de las variables y con el Rho Spearman de .639 la correlación entre ellas.

Al comparar los resultados descriptivos generales del compromiso organizacional se halló que un 41.7% presenta un nivel bajo, resultados similares se obtuvieron en cuanto a satisfacción laboral con un 38.4% de presencia en niveles bajos.

Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de compromiso organizacional se halló un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. A su vez para las dimensiones de satisfacción laboral se halló una predominancia de nivel bajo en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%.

Por último, se encontró una correlación significativa, positiva media entre las dos variables de estudio, a su vez también se encontró una correlación significativa, positiva media entre las dimensiones de compromiso organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Compromiso organizacional, satisfacción laboral, operarios de limpieza, organización privada.

## ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the relationship between the organizational commitment and job satisfaction of the cleaning staff of a private organization. It is a non-experimental, descriptive, correlational study with a cross-sectional design, with a sample Out of 362 employees of the organization, the Job Satisfaction Scale (SL-ARG) and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire were used. The statistical analysis was carried out using the SPSS program, obtaining descriptive results for each of the variables and with the Rho Sperman of .639 the correlation between them.

When comparing the general descriptive results of organizational commitment, it was found that 41.7% present a low level; similar results were obtained in terms of job satisfaction with 38.4% presence at low levels.

On the other hand, in terms of organizational commitment dimensions, a low-level predominance was found in the Organizational Commitment dimensions, with percentages of collaborators registering this level ranging between 37.7% and 47.0%. In turn, for the job satisfaction dimensions, a low-level predominance was found in the Job Satisfaction dimensions, with percentages ranging between 38.4% and 46.4%.

Finally, a significant, positive mean correlation was found between the two study variables, in turn, a significant, positive mean correlation was also found between the dimensions of organizational commitment and the dimensions of job satisfaction.

**Keywords:** Organizational commitment, job satisfaction, cleaning workers, private organization.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, es una realidad que las organizaciones nacionales e internacionales de servicios que han logrado el éxito traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad, al considerarse el factor humano como el activo más importante de la misma; de allí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más idóneo, motivado y competitivo posible, partiendo del hecho de que el recurso humano ha dejado de ser un recurso más con los que cuentan las organizaciones para convertirse en el recurso estratégico que se debe optimizar. Siendo así, la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores deben ser aspectos primordiales que toda empresa debe tomar en cuenta. En ese sentido podemos mencionar que 2 variables que afectan la productividad de un colaborador son: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. (Rosillo et al., 2012).

El compromiso organizacional es el grado en que un colaborador se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, lo que resulta positivamente en la permanencia del vínculo laboral. En ese sentido el comprometerse con la compañía, se define como la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2009).

Por un lado, los colaboradores que comprenden el compromiso como el deseo de realizar acciones por el bien de la compañía, el anhelo estabilidad en la misma y aceptar sus objetivos primordiales y los valores corporativos, como socios estratégicos. Sin embargo, el que los colaboradores no se comprometan con la organización trae consigo la reducción de la eficacia de la compañía, en ese sentido unos colaboradores comprometidos tienen una menor probabilidad de desvinculación laboral y aceptar iniciar procesos de incorporación con otras empresas. Por ello la organización no invierte en costos de rotación. Los empleados comprometidos y calificados no requieren de ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la organización, porque piensan en ambas, a nivel personal. (Betanzos y Paz, 2007).

A pesar de que un alto nivel de compromiso organizacional presenta consecuencias positivas para las organizaciones, un estudio llevado a cabo por la organización Gallup (2013) demuestra que, a nivel mundial, existen bajos niveles de compromiso organizacional promedio y solo un 13% de la población laboral activa en 142 países está realmente comprometida con su trabajo. Asimismo, en América Latina se presentan los siguientes porcentajes de empleados de compromiso organizacional: Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%); y Perú (16%). Estos datos evidencian que menos del 30% de los trabajadores de las empresas de los distintos rubros, presentan adecuados índices de compromiso, demostrando así, que existe una evidente y arraigada problemática, dado que la mayor parte de la población laboralmente activa de estos países, presenta serios inconvenientes para comprometerse con el desarrollo de las funciones que brindan a la empresa a la que presta servicio, demostrando falta de implicación y esfuerzo para ser mejor cada día.

Por otro lado, la satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así mismo cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. (Rosillo et al., 2012).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 2009).

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera Consulting Group (2014) a 1500 trabajadores peruanos en puestos operativos de mantenimiento, producción y limpieza de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, evidencio que el 45% admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Siendo así, en las empresas de nuestra localidad, se puede apreciar que son comunes denominadores encontrar problemas ligados tanto al compromiso organizacional como a la satisfacción laboral, y más aún en las instituciones que brindan servicios de limpieza , en donde por lo general, no se le otorga la debida compensación e incentivos a sus trabajadores, lo cual tiende a mermar su compromiso con el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa, y ello se encuentra asociado de forma continua a que los superiores y mandos medios, imponen un alto grado de exigencia en lo referido a las actividades desarrolladas dentro de la misma, tendiendo a generar en ellos insatisfacción. Además, las exigencias del cliente contratista, que demandan que estos operarios permanezcan en constante actividad física constituyendo así, un continuo agotamiento.

En base a lo antes mencionado, y poniendo de manifiesto la gran importancia que tienen ambas variables dentro de la situación actual de la organización, es que se genera el interés por parte del investigador en conocer cuál es la relación que relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organización en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada de limpieza en Lima metropolitana.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada de limpieza en Lima metropolitana, 2018?

## **1.3. Justificación**

Este presente estudio se realiza con el objetivo de encontrar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral que tienen los colaboradores operarios de limpieza. Es importante esta investigación para poder ver qué grado de relación tienen entre las dos variables y ver la importancia de mantener en niveles altos la satisfacción laboral de los colaboradores, considerando la disminuida cantidad de investigaciones relacionadas a posiciones operativas, como la de los operarios de limpieza, a su vez la carencia de información y acceso de la misma para con este tipo de perfiles.

Los beneficiados de esta investigación serán los colaboradores operarios de limpieza, sus familiares y la compañía, pues dependiendo de los resultados se podría gestionar un presupuesto necesario para poder mejorar desde este momento el desarrollo de la satisfacción laboral de los colaboradores operarios de limpieza que se encuentran activos en la compañía. Es necesario realizar esta investigación para dar a conocer cuán importante es la satisfacción laboral y la relación que tuviese con el compromiso organizacional.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores operarios de limpieza una organización privada en Lima metropolitana, 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.
3. Establecer si existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional (Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo) y las dimensiones de la satisfacción laboral. en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Calcina (2015) en Lima, Perú, investigó la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de unidades críticas de una compañía pública de servicios. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores. La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. Los resultados muestran que el compromiso organizacional según los colaboradores en su mayoría es regular referido a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Huamán y Ramos (2015) en Huancayo, Perú, investigaron la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro municipal Ascensión - Huancavelica, 2015. La muestra estuvo conformada por 63 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron: Escala de compromiso organizacional y satisfacción laboral. Resultados. Si existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral ya que, en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor  $> 0,025$ , entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 78,80% de trabajadores indicaron tener un compromiso organizacional medio y una satisfacción laboral baja, seguido del 21,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral alta.



Núñez y Díaz (2012) investigaron en Lambayeque, Perú, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Se obtuvo a través de un resultado profundo, se ha realizado la investigación del entorno a objetivos específicos, es decir vamos a conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan, en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Para la recolección de datos se ha trabajado con una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario, para obtención de las respuestas hemos utilizado el método de Escala de Likert. Se ha tomado como base cuatro dimensiones que han sido clasificadas por los investigadores (satisfacción con: trabajo que realizan, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes, con las remuneraciones, capacitaciones que reciben). Debido a que no conocemos nuestra población exacta, hemos trabajado con una muestra de 250 trabajadores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales.**

Recio et al. (2012) en San Luis Potosí, México, investigaron la relación entre la satisfacción laboral, medido en cuatro dimensiones (motivación, liderazgo, participación y reciprocidad); y el compromiso organizacional evaluado en tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), así como también la asociación de las mismas con las características sociodemográficas de los trabajadores de la municipalidad General de Rio Verde, S. L. P. La muestra se integró de 104 trabajadores, implementando el instrumento de la encuesta auto administrada, la cual se dividió en 48 variables del clima organizacional y 18 de compromiso, además de 9 características sociodemográficas. Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional. En relación a las variables sociodemográficas no se presentó ninguna asociación.

Morales y Villalobos (2012) en Maracaibo, Venezuela, investigaron la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. La muestra estuvo conformada por 125 trabajadores, de ambos géneros, de las siguientes áreas: Administración y Obreros. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos al Cuestionario de Satisfacción Laboral diseñado por Materan (2007) y El Cuestionario de Compromiso Organizacional diseñado por Meyer y Allen (1997). Los resultados muestran que predomina un nivel medio de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los sujetos de estudio. Asimismo, se evidencia que no existe relación significativa entre ambas variables.

Mayner, (2016) in Los Angeles, investigated on various psychosocial and organizational variables linked to commitment at work. The analysis carried out prioritized those aspects related to the Psychology of Positive Occupational Health, especially the levels of Engagement. We worked with an intentional sample of 69 employees of the support staff of the National University of Los Angeles. The methodological design combined quantitative techniques aimed at knowing the levels of Engagement of the sector, with some qualitative readings that allow an approximation to the expectations and valuations that underlie labor commitment. The results obtained allow identifying high values linked to the Vigor and Dedication in the work, being weaker the levels of Absorption in relation to the task itself. On the other hand, the qualitative instance focuses on predominantly positive evaluations linked to the performance itself and to the university as a work context.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Meyer y Allen, 1997).

El compromiso organizacional está caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas. (Mathieu y Zajac, 1990).

### **Dimensiones del Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional esta compuesto por 3 dimensiones:

- Compromiso afectivo: está en relación a la parte emocional del colaborador.
- Compromiso continuo: en relación al compromiso y la continuidad del empleo
- Compromiso normativo: en relación al aspecto profesional y ético en cuento al cumplimiento del reglamento interno de la organización y las políticas generales. (Meyers y Alles 2007).

## **Factores que influyen en el Compromiso Organizacional**

Competencia personal percibida lo cual implica al grado de competitividad cognitivo y experimental, Consideración del líder en torno a la capacidad de liderar un equipo de manera positiva para un fin específico, Ambigüedad del rol es decir la falta de conocimiento de funciones según el MOF del puesto, Conflictividad del puesto de trabajo dado el cumplimiento de las políticas de confidencialidad y el respeto de privacidad de la organización. Gómez (2006, citado en Ríos, 2010)

## **Factores inhibidores de compromiso organizacional**

Varona (1993, citado en Ríos, 2010), manifiesta que Existen tres tipos de factores que frenan o inhiben el desarrollo del compromiso organizacional según el ámbito en el que se desenvuelve:

- **Factores personales.** Los cuales se encuentran basados en el propio colaborador: La falta de ética del trabajo, la falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión.
- **Factores organizacionales.** Encontrando su origen en características o decisiones que competen a la organización: salarios bajos, tareas no claramente definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización.
- **Factores relacionales.** Que al igual que los motivadores tienen relación directa con las relaciones interpersonales: falta de comunicación, ausencia de reconocimiento y evaluación positiva, y falta de confianza.

## **Determinantes del compromiso organizacional**

Según Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), Los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

- **Características personales demográficas del individuo:**

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) nos menciona que en este punto se deja en evidencia las diferencias en cuanto a características de cada individuo, sobre todo en la edad y la relación con el tiempo de trabajo y productividad, al igual que el género, estado físico y demás, Álvarez considera que la edad cumple como factor fundamental en el compromiso afectivo ya que al pasar los años el sujeto encuentra menos posibilidades de ser atractivo para las ofertas laborales del mercado, por tanto prefieren mantener su empleo actual para no correr el riesgo del desempleo.

- **Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral:**

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) interpreta que las variables involucradas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual arroja resultados positivos cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados.

- **Características del puesto y condiciones laborales:**

Para Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) el número de horas que el trabajador pasa en la organización aumentara su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que asumen más recompensas, beneficios y sus actividades son más satisfactoria.

## **Importancia del Compromiso Organizacional**

El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

De esta manera, altos niveles de compromiso permitirán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es definida por Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005, citado en Salazar, 2013) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Es importante recalcar el análisis de dos elementos correspondientes a sentimientos positivos, relacionados al desarrollo de la satisfacción y sentimientos negativos, direccionados al desarrollo de la insatisfacción laboral.

### **Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012)

- **Teoría de Higiene-Motivacional.** Esta teoría plantea que la presencia de algunos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)., (Herzberg, 1968, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).
- **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría nos presenta la relación entre las competencias y habilidades del colaborador y las necesidades del puesto de trabajo o de la propia organización, por tanto, la teoría plantea que si esta relación se ajusta correctamente es más probable que el colaborador vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el

empleador. (Dawes, 1994, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (recompensas) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio.

- **Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Y a los cuales en su gran mayoría se tienen accesos a la información mientras que Los eventos situacionales son características laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). Los cuales a menudo no se tiene acceso antes de conseguir el puesto de trabajo.

### **Dimensiones de satisfacción laboral**

Ruíz y Zavaleta (2013) manifiestan que las dimensiones que componen la satisfacción laboral son:

- a) Condiciones de trabajo Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.
- b) Remuneración y beneficios laborales Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.



- c) Supervisión Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.
- d) Relaciones Humanas Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.
- e) Promoción y capacitación Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.
- f) Comunicación Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

### **Fuentes de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral proviene de varios factores en general de cada percepción independiente de los demás sectores empresariales y de acuerdo a cada colaborador. (Sánchez 2011).

Sánchez (2011) presenta una serie de fuentes específicas determinantes de satisfacción laboral:

- Intrínsecas: Relacionada a factores personales los cuales presentan mayor durabilidad.
- Distribución de cronograma de trabajo según el cumplimiento de horas laborables.
- Presentación de reforzadores a manera de recompensas premios y felicitaciones.
- Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

A primera vista el factor directo de la satisfacción laboral entiende las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el ambiente agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. (Sánchez 2011)

### **Consecuencias de la satisfacción laboral**

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación, se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira 2006)
- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
- Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee y Martínez Selva (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.

### **Consecuencias positivas de la satisfacción laboral**

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. (Chiavenato, 2005)

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional. (Chiavenato, 2005)

### **2.2.3. Definición de términos básicos**

#### **2.2.3.1. Compromiso Organizacional**

Estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Meyer y Allen, 1997).

#### **2.2.3.2. Satisfacción Laboral**

Actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo, evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor que realizan para la empresa a la que pertenecen. (Ruíz y Zavaleta, 2013).

### **2.3. Hipótesis**

#### **2.3.3. Hipótesis General**

H1: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores operarios de limpieza del de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.

H0: No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores operarios de limpieza del de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.

#### **2.3.4. Hipótesis específicas**

H1: - Existe una relación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores operarios de limpieza del de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.

H0: - No existe una relación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores operarios de limpieza del de una organización privada en Lima metropolitana, 2018.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 3. Tipo de investigación

#### 3.1. Diseño de investigación.

El estudio del presente trabajo de investigación es presentado a través de un enfoque cuantitativo, lo cual hace referencia a la utilización de la recolección de datos numéricos con base en su medición y análisis estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otro lado, presenta un alcance descriptivo – correlacional, para Hernández et al (2014) se busca evidenciar específicamente propiedades y características resaltantes de cualquier fenómeno que se analice, así como también conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables que posiblemente estén vinculadas, en este caso sería la relación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los operarios de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana.

Asimismo, es de corte transversal, pues los datos se recolectaron en un solo momento y en un único tiempo. (Hernández, et al, 2014).

Por último, es de diseño no experimental, pues no se manipularán ninguna de las variables para obtener el resultado.

### 3.2. Población

seis mil (6000) trabajadores operarios de limpieza de una organización privada de limpieza en Lima metropolitana de 20 a 50 años de edad, activos laboralmente en las unidades de servicios de Lima metropolitana, de ambos géneros, de más de tres meses de servicio en la compañía.

*Cuadro 1: Tamaño poblacional de los sujetos de estudio según genero*

Género	Frecuencia	%
Femenino	2616	44%
Masculino	3384	56%
TOTAL	6000	100%

*Fuente: (Smart office 2018) Datos alcanzados en el estudio*

#### 3.2.1. Muestra

Se utilizó en la investigación un muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual, cada uno de los elementos de la población, tienen la misma probabilidad de constituir la muestra (Sheaffer y Mendenhall, 2007). Siendo así, sobre el volumen total de sujetos, se determinó el tamaño de la muestra, a través de la fórmula de Cochran:

*Ecuación de muestreo aleatorio simple al 95% de confiabilidad*

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

$$362 = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}{0.05^2 \times 6000}\right)}$$

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- E: 0.05

Por tanto, la muestra estará determinada por trescientos sesenta y dos (362) operarios de limpieza de una organización privada de lima metropolitana, con edades entre 20 y 50 años, de ambos géneros, con contrato vigente en 2018 con más de tres meses de permanencia, lo cual fue obtenido a través del muestreo aleatorio simple, con un 95% de objetividad cumpliendo con un margen de error de un 0.05 y a su vez de una muestra definitiva con un valor de 0.094.

*Cuadro 2: Tamaño muestral de los sujetos de estudio según género*

Género	Frecuencia	%
Femenino	179	49%
Masculino	183	51%
Total	362	100%

*Fuente: Datos alcanzados en el estudio*

*Cuadro 3: Tamaño muestral de los sujetos de estudio según género*

Edad	N	%
21 - 30 años	125	35%
31 - 40 años	126	35%
41 - 50 años	111	31%
Total	362	100%

*Fuente: Datos alcanzados en el estudio*

### **Criterios inclusión**

- 3.2.1.1. Colaboradores que aceptaron voluntariamente ser evaluados, después de haber leído el consentimiento informado.
- 3.2.1.2. Colaboradores que estuvieron presentes en las fechas de evaluación
- 3.2.1.3. Protocolos de respuesta debidamente llenados.

### **Criterios de exclusión**

- 3.2.1.4. Trabajadores que no aceptaron ser evaluados.
- 3.2.1.5. Trabajadores que no estuvieron presentes en las fechas de evaluación
- 3.2.1.6. Protocolos incompletos e incorrectamente llenados



### 3.3. Instrumentos de evaluación y recolección de datos

- Cuestionario de Compromiso Organizacional
- Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG)

#### 3.3.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	Estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Meyer y Allen, 1997).	Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de trabajo</li> <li>• Sistema de trabajo</li> <li>• Ambiente laboral</li> </ul>
		Remuneraciones y Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de pagos.</li> <li>• Satisfacción salarial</li> </ul>
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema jerárquico</li> <li>• Organigrama.</li> <li>• Estructura vertical.</li> </ul>
		Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>
		Promoción y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de carrera.</li> <li>• Asensos.</li> </ul>
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación pasiva</li> <li>• Comunicación agresiva</li> <li>• Comunicación asertiva</li> </ul>
		Puesto de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Ergonomía</li> </ul>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso laboral	Actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo, evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor que realizan para la empresa a la que pertenecen. (Ruíz y Zavaleta, 2013).	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones personales</li> <li>• Tiempo de trabajo</li> </ul>
		Compromiso Normativo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores corporativos</li> <li>• Sistema institucional</li> </ul>
		Compromiso de Continuidad:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jubilación</li> <li>• Sesgo</li> <li>• Cese de servicio</li> </ul>

### **3.4. Procedimiento**

Los operarios de limpieza firmaran un consentimiento informado donde se constatará que la participación será sin fines económicos y totalmente voluntaria, en la cual no existen restricciones del abandono de la investigación. Se utilizarán estadísticos correlacionales, basándose en el tipo de investigación y en los resultados a obtener, teniendo en cuenta los objetivos y los datos que resaltan en el proceso correlacional.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de Compromiso Organizacional en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de Compromiso Organizacional	N	%
Bajo	151	41.7
Medio	113	31.1
Alto	98	27.2
Total	362	100.0

En la tabla 1, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018, presenta nivel bajo; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto.

**Tabla 2**

*Nivel de Compromiso Organizacional por género en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de compromiso organizacional	Genero	N	%
Bajo	M	77	51%
	F	74	49%
	Sub. Total	151	100%
Medio	M	55	49%
	F	58	51%
	Sub. Total	113	100%
Alto	M	51	52%
	F	47	48%
	Sub. Total	98	100%
Total		362	

En la tabla 2, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018, presenta nivel bajo de los cuales el 51% son sujetos masculinos y 49% sujetos femeninos; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio conformados por el 49% de hombres y el 51% de mujeres y el 27.2%, nivel alto, constituido por el 52% de hombres y 47% de mujeres.

**Tabla 3**

*Nivel de Compromiso Organizacional por rangos de edad en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de compromiso organizacional	Rangos de edad	N	%
Bajo	21 - 30 años	49	32%
	31 - 40 años	55	36%
	41 - 50 años	47	31%
	Sub. Total	151	100%
Medio	21 - 30 años	41	36%
	31 - 40 años	38	34%
	41 - 50 años	34	30%
	Sub. Total	113	100%
Alto	21 - 30 años	35	36%
	31 - 40 años	33	34%
	41 - 50 años	30	31%
	Sub. Total	98	100%
Total		362	

En la tabla 3, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018, presenta nivel bajo de los cuales el 32% corresponde a sujetos entre 31–30 años, 32% de 31–40 años y el 31% de 41–50 años, en tanto que el 31.1% presenta nivel medio conformados por el 36% de colaboradores entre 21-30 años de edad, 34% entre 31-40 años y el 30% entre 41-50 años, finalmente el 27.2% obtuvieron un nivel alto, de los cuales el 36% son sujetos de entre 21 -30 años de edad, 34% de 31-40 años y el 31% de 41-50 años.

**Tabla 4**

*Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones, en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de Compromiso Organizacional	N	%
<b>Compromiso Afectivo</b>		
Bajo	137	37.7
Medio	120	33.1
Alto	105	29.1
Total	362	100.0
<b>Compromiso de Continuidad</b>		
Bajo	170	47.0
Medio	101	27.8
Alto	91	25.2
Total	362	100.0
<b>Compromiso Normativo</b>		
Bajo	141	39.1
Medio	120	33.1
Alto	101	27.8
Total	362	100.0

En la tabla 4, se observa un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%

**Tabla 5**

*Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
Bajo	139	38.4
Medio	125	34.4
Alto	98	27.2
Total	362	100.0

En la tabla 5, referente al nivel de Satisfacción Laboral, se observa que hay predominancia de nivel bajo con el 38.4% de colaboradores que presentan este nivel; en tanto que el 34.4% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto.



**Tabla 6**

*Nivel de Satisfacción Laboral por género en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de Satisfacción Laboral	Genero	N	%
Bajo	M	72	52%
	F	67	48%
	Sub. Total	139	100%
Medio	M	66	53%
	F	59	47%
	Sub. Total	125	100%
Alto	M	45	46%
	F	53	54%
	Sub. Total	98	100%
Total		362	

En la tabla 6, referente al nivel de Satisfacción laboral, se observa que el 38.4 % de trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018, presenta nivel bajo de los cuales el 52% son sujetos masculinos y 48% sujetos femeninos; en tanto que el 34.4% presenta nivel medio conformados por el 53% de hombres y el 47% de mujeres y el 27.2%, nivel alto, constituido por el 46% de hombres y 54% de mujeres.

**Tabla 7**

*Nivel de Satisfacción Laboral por rangos de edad trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de Satisfacción Laboral	Rangos de edad	N	%
Bajo	21 - 30 años	46	33%
	31 - 40 años	50	36%
	41 - 50 años	43	31%
	Sub. Total	139	100%
Medio	21 - 30 años	46	37%
	31 - 40 años	43	34%
	41 - 50 años	36	29%
	Sub. Total	125	100%
Alto	21 - 30 años	33	34%
	31 - 40 años	33	34%
	41 - 50 años	32	33%
	Sub. Total	98	100%
Total		362	

En la tabla 7, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 38.4% de trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018, presenta nivel bajo de los cuales el 33% corresponde a sujetos entre 31 – 30 años, 36% de 31 – 40 años y el 31% de 41 – 50 años, en tanto que el 34.4% presenta nivel medio conformados por el 37% de colaboradores entre 21-30 años de edad, 34% entre 31-40 años y el 29% entre 41-50 años, finalmente el 27.2% obtuvieron un nivel alto, de los cuales el 34% son sujetos de entre 21 -30 años de edad, 34% de 31-40 años y el 33% de 41-50 años.

**Tabla 8**

*Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones, en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
<b>Condiciones de trabajo</b>		
Bajo	139	38.4
Medio	118	32.5
Alto	105	29.1
Total	362	100.0
<b>Remuneración y beneficios laborales</b>		
Bajo	168	46.4
Medio	105	29.1
Alto	89	24.5
Total	362	100.0
<b>Supervisión</b>		
Bajo	153	42.4
Medio	113	31.1
Alto	96	26.5
Total	362	100.0
<b>Relaciones Humanas</b>		
Bajo	139	38.4
Medio	130	35.8
Alto	93	25.8
Total	362	100.0
<b>Promoción y capacitación</b>		
Bajo	163	45.0
Medio	110	30.5
Alto	89	24.5
Total	362	100.0
<b>Comunicación</b>		
Bajo	144	39.7
Medio	127	35.1
Alto	91	25.2
Total	362	100.0
<b>Puesto de trabajo</b>		
Bajo	146	40.4
Medio	134	37.1
Alto	82	22.5
Total	362	100.0

En la tabla 8, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes de trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018. que registran este nivel, que oscilan entre 38.4% y 46.4%.

**Tabla 9**

*Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

	Compromiso Organizacional (r)	Sig.(p)
Satisfacción Laboral	.639	.000**

**Nota**

- r : Coeficiente de correlación de Spearman
- Sig. (p) : Probabilidad de rechazar la Hipótesis nula siendo cierta
- \*\*p<.01 : Muy significativa
- \*p<.05 : Significativa

En la tabla 9, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se puede observar que existe una correlación significativa ( $p<.01$ ), positiva media, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

	Compromiso Afectivo (r)	Sig.(p)
Condiciones de trabajo	.512	.000 **
Remuneración y beneficios laborales	.355	.000 **
Supervisión	.492	.000 **
Relaciones Humanas	.560	.000 **
Promoción y capacitación	.489	.000 **
Comunicación	.616	.000 **
Puesto de trabajo	.529	.000 **

**Nota**

- r : Coeficiente de correlación de Spearman  
 Sig. (p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta  
 \*\*p<.01 : Muy significativa  
 \*p<.05 : Significativa

En la En la tabla 10, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación significativa ( $p<.01$ ), positiva media, entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.

**Tabla 11**

*Correlación entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

	Compromiso de Continuidad (r)	Sig.(p)
Condiciones de trabajo	.339	.000 **
Remuneración y beneficios laborales	.581	.000 **
Supervisión	.261	.000 **
Relaciones Humanas	.514	.000 **
Promoción y capacitación	.269	.000 **
Comunicación	.376	.000 **
Puesto de trabajo	.523	.000 **

**Nota**

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01: Muy significativa

\*p<.05: Significativa

En la tabla 11, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación significativa ( $p<.01$ ), positiva media, entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.*

	Compromiso Normativo (r)	Sig.(p)
Condiciones de trabajo	.564	.000 **
Remuneración y beneficios laborales	.384	.000 **
Supervisión	.546	.000 **
Relaciones Humanas	.554	.000 **
Promoción y capacitación	.496	.000 **
Comunicación	.605	.000 **
Puesto de trabajo	.467	.000 **

**Nota**

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01: Muy significativa

\*p<.05: Significativa

En la tabla 12, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación significativa ( $p<.01$ ), positiva media, entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de limpieza en una organización privada de Lima Metropolitana, 2018.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

Después de haber realizado el análisis estadístico, en el presente capítulo se procederá a discutir los resultados de la investigación, por lo que, se cumplió con el objetivo general de la investigación: Determinar si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.

En la tabla 1, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, presenta nivel bajo; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto. A partir de estos resultados, se puede inferir que la mayor parte de los colaboradores evaluados reflejan claras dificultades en su identificación con la compañía, los objetivos y las metas de la misma, con una tendencia una sola direccionalidad en el cumplimiento de las funciones específicas, únicamente por obligación, lo cual se ve reflejado en continuos inconvenientes en el desarrollo de actividades laborales, tanto a nivel individual y colectivo, que por ende afecta la productividad general de la compañía y a su vez a la rentabilidad de la propia. Esto es apoyado por Porter et al. (1974), quienes manifiestan que el compromiso organizacional como la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.



En la tabla 4, se observa en los colaboradores de una organización privada de Lima Metropolitana, presentan un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. A partir de estos resultados, se puede interpretar que, de forma general, existe evidentes deficiencias de adhesión emocional de este grupo de trabajadores hacia la institución para la que prestan servicio, así como falencias respecto a la inversión de tiempo y esfuerzo que estos destinan al desarrollo de sus labores, lo cual tiende a afectar directamente su gratitud hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.). Esto es apoyado por Meyer y Allen (1997), quienes indicaron que la relación entre una persona y una organización presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Según estos autores existen tres componentes del compromiso: afectivo, referido a lazos emocionales que las personas forjan con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativa; de continuidad o conveniencia, referido a darse cuenta respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo, y normativo, referido a la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones.

En la tabla 5, referente al nivel de Satisfacción Laboral, se observa que hay predominancia de nivel bajo con el 38.8% de colaboradores que presentan este nivel; en tanto que el 34.4% presenta nivel alto y el 27.2%, nivel bajo. Sobre estos resultados, se puede manifestar que los trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, presentan actitud negativa hacia su

puesto actual de trabajo, evidenciada en la disconformidad e incluso incomodidad con las condiciones laborales que le otorga la organización, según su percepción en desigual proporción a los esfuerzos que destinan para la ejecución de sus responsabilidades y deberes, Esto es apoyado por Blum y Naylor (1988), quienes manifiestan que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

En la tabla 8, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes de trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana que registran este nivel, que oscilan entre 38.4% y 46.4%. A partir de estos resultados, se evidencia que este grupo de trabajadores, presentan una profunda displicencia con los equipos, mobiliario y materiales, incentivos económicos, posibilidades de ascenso, beneficios laborales, que le proporciona la organización, así como, una percepción negativa de las relaciones y de la comunicación existente al interior de la misma. Esto es apoyado por Robbins (2009), los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último,

la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Se acepta la hipótesis general que dice: Existe relación significativa entre la compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018, de lo cual se deduce que el estado psicológico que presentan estos trabajadores, que caracteriza su relación con la empresa, y su deseo de continuar prestando servicios para ella, influye en su disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Resultados similares, fueron encontrados por Recio et al. (2012), quien al evaluar en un grupo de trabajadores del Hospital General de Rio Verde, en San Luis Potosí, México, encontraron que existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y compromiso. Asimismo, Huamán y Ramos (2015) en Huancayo, Perú, encontraron que existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Ascensión. De igual manera, Chávez y Ríos (2015) en Trujillo, Perú, encontraron que el compromiso organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral, en un grupo de Enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. En contraste, Morales y Villalobos (2012) al evaluar un grupo de trabajadores de un centro de salud privado en Maracaibo, Venezuela, encontraron que no existe relación significativa entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

Ante lo expuesto podemos afirmar que la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de puestos operativos en organizaciones privadas de limpieza en Lima Metropolitana, puede variar de una realidad a otra, en base al contexto, las características sociodemográficas y la diversidad de factores emocionales que estos puedan presentar, por lo que no se puede generalizar los resultados alcanzados en la presente investigación.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basado en su identificación y su apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su grado de complacencia, respecto a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Remuneraciones y Beneficios laborales de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que los lazos emocionales que estos trabajadores mantienen con la institución, evidenciados en su apego emocional y agrado de permanencia en la misma, se relaciona significativamente con su

grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que obtienen por realizar actividades en el trabajo. Esto es apoyado por Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009), quienes refieren que, en el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basada en su identificación y apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Relaciones Humanas de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que los lazos emocionales que estos trabajadores mantienen con la institución, evidenciados en el apego emocional y el agrado de

su permanencia en la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre la manera como se fomenta buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Promoción y capacitación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basada en su identificación y apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que la institución le brinda posibilidades para ascender.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Comunicación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que los lazos emocionales que estos trabajadores mantienen con la institución, evidenciados en el apego emocional y el agrado de su permanencia en la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre la forma como se transmite y comunica la información sobre aspectos relacionados al trabajo entre los colaboradores al interior de la organización. . Esto es apoyado por Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), quien argumenta que el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional, es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía,

variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Puesto de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basada en su identificación y apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su valoración respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su grado de complacencia con la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo. Esto es apoyado por Quarstein, McAffe, y Glassman (1992, citados en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, quienes manifiestan que las características situacionales ligadas al trabajo son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar

antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario, Esto es apoyado por Lawler (1973, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), quien manifiesta la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. Siendo así, la cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral



en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su grado de complacencia con la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Remuneraciones y Beneficios laborales de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana , de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que obtienen por realizar actividades en el trabajo. Esto es apoyado por Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004), quien menciona que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario. Esto es apoyado por Fernández (1999, citado en Arnedo y Castillo, 2009), quien considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Relaciones Humanas de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre la manera como se fomenta buenas relaciones y se establecen

vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Promoción y capacitación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que la organización les brinda posibilidades para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

Se acepta la hipótesis específica referente a la existencia de una relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Comunicación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada de limpieza en Lima Metropolitana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre la forma como se transmite y comunica la información sobre aspectos relacionados al trabajo entre los colaboradores al interior de la organización.

## Conclusiones

- En el grupo de estudio, predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.
- En los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada Lima Metropolitana, 2018, predomina un nivel bajo de Satisfacción Laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y

las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada Lima Metropolitana, 2018.

- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores operarios de limpieza de una organización privada en Lima Metropolitana, 2018.

## REFERENCIAS

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. PUCP. Lima, Perú.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Revista Psicología Iberoamericana, 15(0), 11-06. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005> > ISSN 1405-0943
- Argomedo, J. (2013). Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana. (Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Arias, F. (1998). Los cuestionarios de compromiso personal y clima organizacional. III. Foro de Investigación en las Disciplinas Financiero-Administrativas, Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Ciudad de México, México.
- Arnedo B. y Castillo M. (2009). Satisfacción Laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (ipspudo). Cumaná, estado Sucre. Universidad de oriente núcleo de sucre, escuela de ciencias sociales, programa de gerencia de recursos humanos. Venezuela.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2015). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Anales de psicología, 23 (2), 18-21.
- Blum, M., y Naylor, J. (1990). Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales. México, D.F: Trillas.
- Bustamante C., Santillán G. y Navarro E. (2007). Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones/12:2007\_V.I

- Calcina, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad nacional mayor de San Marcos. Facultad de medicina humana. Escuela de Post-Grado. Lima, Perú.
- Carreño, C. (2016). Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una organización exportadora de bananos de la ciudad de Piura. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Medicina Humana. Escuela Profesional de Psicología. Trujillo, Perú.
- Chávez, D. y Ríos, K. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Privada Antenor Orrego. Escuela de Enfermería. Facultad Ciencias de la Salud. Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5taed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento Organizacional. México, D. F.: Thomson
- Ferreira, C. et al. (2006). Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas. Revista Interamericana de Psicología, 40(2), 53-62
- Gallup. Inc. State of the global workplace. (2013). Report [monograph on line]. Washington. Recuperado de: <http://employeeengagement.com/wpcontent/uploads/2013/06/Gallup-2013-State-of-the-American-Workplace-Report.pdf>.
- Hernandez, S. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. (6taed.). México D.F: McGraw – Hill Interamericana. S.A.

- Huamán, G. y Ramos, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica - 2015. Tesis para optar el grado de Licenciada de Enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica. Facultad de enfermería. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Huancavelica, Perú.
- Martínez J. (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), pp.171-194.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538.
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Allen en trabajadores de un contact center. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima, Perú.
- Morales, M. y Villalobos, J. (2012). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. Universidad Rafael Urdaneta. Facultad de Ciencias Políticas Administrativas y Sociales. Escuela de Psicología. Maracaibo, Venezuela.
- Núñez M. y Díaz A. (2012). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Revista Hatun Runa*, 1. Pp. 132-142.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulain, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.



- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento, 3(2), Julio- diciembre 2012. San Luis Potosí, México.
- Rivera O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar el Título de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Graduados. Lima, Perú.
- Robbins, S. (2003). Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009) Psicología del trabajo. Madrid: Psicología. Pirámide.
- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, No 163, 2012. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Ruiz, A. y Zavaleta, M. (2014). Escala de satisfacción laboral (SL-ARG). Chimbote, Perú.
- Sánchez F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Sede Rosario- Campus Lagos.
- Salazar J (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Scheaffer, R. y Mendenhall, W. (2007). Elementos de muestreo. 6ta Edicion, Ed. Thomson. Madrid, España.

- Supera (2014). New Human & Business Management On Planet Earth

# ANEXOS

## ANEXO A: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIONES:** Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión

Nº	ITEMS	Ptje.
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	
8	Esta organización merece mi lealtad	
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente	
12	Esta organización significa mucho para mí.	
13	Le debo muchísimo a mi organización	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	
15	No me siento parte de mi organización	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas.	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	

## ANEXO B: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

### DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: ..... Edad: ..... Tiempo de Servicio: .....

Área a la que pertenece: ..... Sexo: Masculino  Femenino

Condición Laboral: Estable  Contratado  Otros

Jerarquía Laboral: Directivo  Empleado  Operario

### INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

**TOTALMENTE DE ACUERDO      TA**  
**DE ACUERDO                      DA**  
**INDIFERENTE                    I**  
**EN DESACUERDO                ED**  
**TOTALMENTE EN DESACUERDO TD**

	Items	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un					

	ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

## ANEXO C: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Yo, \_\_\_\_\_ con  
Acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal operario de limpieza de una organización privada en lima metropolitana, 2018”**, realizada por el bachiller de Psicología de la Universidad Privada Del Norte, **Cusiyupanqui Guerrero Armando Andres**.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

---

Firma del participante