

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024 – Un estudio de caso”**

**Trabajo de Tesis  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Lic. Vilchez Salés, Eduardo Paul

**Director:**

Mba. Rodriguez Callahui, Erika Melvin

TACNA – PERÚ

2024

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

«El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor o autores». Escuela de Posgrado Newman

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi amado padre, Eduardo Vilchez Castañeda, que en paz descanse porque gracias a sus consejos he podido formarme como un profesional lleno de metas y ambiciones. A mi madre, Sara Salés del Castillo, quien pese a la discapacidad que tiene, siempre está ahí para nosotros, brindándonos amor a todos los miembros de la casa. A mi hermana Kamila, quien es un gran soporte para lograr los objetivos familiares. A mi hermosa familia, Ana Sofía Moscoso y Catalina Vilchez, quienes día a día me motivan para esforzarme en ser mejor y me recuerdan que soy capaz de lograr todo lo que me proponga.

**Agradecimiento**

Agradezco a todos los profesionales que forman parte de mi red de contactos y, sobre todo, por los que he ganado experiencia y valoro el impacto que generan desde sus puestos de trabajo. Siempre apuntando a conseguir un Perú mejor.

## ÍNDICE

<b>CARATULA</b> .....	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO</b> .....	<b>1</b>
1.1. TÍTULO DEL TEMA: .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	1
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.6. METODOLOGÍA: .....	3
1.7. JUSTIFICACIÓN: .....	9
1.8. DEFINICIONES: .....	10
1.9. ALCANCES Y LIMITACIONES: .....	11
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
2.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE .....	17
2.3. IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE .....	19
2.4. MODELO DE LAS VARIABLES .....	20
2.5. ANÁLISIS COMPARATIVO .....	35
2.6. ANÁLISIS CRÍTICO.....	36
<b>CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>39</b>
3.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	39
3.2. PRESENTACIÓN DE LOS ACTORES .....	41
3.3. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL .....	42
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS</b> .....	<b>44</b>
4.2. RESULTADOS .....	44
4.2.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	44
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	58
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES</b> .....	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Análisis comparativo para la variable Satisfacción Laboral.....	35
<b>Tabla 2</b>	Análisis comparativo para la variable Compromiso Organizacional.....	36
<b>Tabla 3</b>	Análisis FODA.....	43
<b>Tabla 4</b>	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones .....	44
<b>Tabla 5</b>	Estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones .....	45
<b>Tabla 6</b>	Frecuencias del nivel de satisfacción laboral .....	46
<b>Tabla 7</b>	Frecuencias del nivel de satisfacción laboral intrínseca.....	47
<b>Tabla 8</b>	Frecuencias del nivel de satisfacción laboral extrínseca.....	48
<b>Tabla 9</b>	Frecuencias del nivel de compromiso organizacional .....	49
<b>Tabla 10</b>	Frecuencias del nivel de compromiso afectivo .....	50
<b>Tabla 11</b>	Frecuencias del nivel de compromiso normativo.....	51
<b>Tabla 12</b>	Frecuencias del nivel de compromiso de continuidad .....	52
<b>Tabla 13</b>	Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional .....	53
<b>Tabla 14</b>	Relación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional.....	54
<b>Tabla 15</b>	Relación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional .....	56
<b>Tabla 16</b>	Prueba de normalidad de las variables en estudio.....	58
<b>Tabla 17</b>	Análisis de correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional .....	59
<b>Tabla 18</b>	Análisis de correlación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional .	60
<b>Tabla 19</b>	Análisis de correlación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional	62
<b>Tabla 20</b>	Análisis de confiabilidad de las variables .....	73
<b>Tabla 21</b>	Operacionalización de variables .....	80
<b>Tabla 22</b>	Matriz de Consistencia.....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg .....	23
<b>Figura 2</b> Teoría de la discrepancia de Locke .....	24
<b>Figura 3</b> Teoría de las facetas de Lawler .....	25
<b>Figura 4</b> Dimensiones de la satisfacción según Locke .....	26
<b>Figura 5</b> Enfoques de Compromiso según Mowday, Porter y Steers .....	30
<b>Figura 6</b> Componentes del compromiso según Meyer y Allen.....	30
<b>Figura 7</b> Gráfico de barras de la satisfacción laboral .....	47
<b>Figura 8</b> Gráfico de barras de la satisfacción laboral intrínseca .....	48
<b>Figura 9</b> Gráfico de barras de la satisfacción laboral extrínseca .....	49
<b>Figura 10</b> Gráfico de barras del compromiso organizacional.....	50
<b>Figura 11</b> Gráfico de barras del compromiso afectivo.....	51
<b>Figura 12</b> Gráfico de barras del compromiso normativo .....	52
<b>Figura 13</b> Gráfico de barras del compromiso de continuidad.....	53
<b>Figura 14</b> Gráfico de barras de satisfacción laboral y compromiso organizacional .....	54
<b>Figura 15</b> Gráfico de barras de satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional .....	56
<b>Figura 16</b> Gráfico de barras de satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional .....	57
<b>Figura 17</b> Diagrama de dispersión de satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	60
<b>Figura 18</b> Diagrama de dispersión de satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional ..	62
<b>Figura 19</b> Diagrama de dispersión de satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional .	64



## Resumen

Este estudio investiga la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella en Lima, 2024. Se empleó un enfoque de investigación básica, no experimental, con un nivel descriptivo correlacional, utilizando encuestas para evaluar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados revelaron que la satisfacción laboral influye significativamente en el compromiso de los colaboradores en la empresa. Las conclusiones respaldaron la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores, ofreciendo recomendaciones prácticas para optimizar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores en empresas del rubro retail u otras.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, compromiso organizacional, retail.

## **Abstract**

This research studies the influence of job satisfaction on the organizational commitment of Saga Falabella workers in Lima, 2024. A basic, non-experimental research approach was used, with a correlational descriptive level, using surveys to evaluate job satisfaction and organizational commitment. The results revealed that job satisfaction significantly influences the commitment of employees in the company. The conclusions supported the correlation between job satisfaction and the organizational commitment of employees, offering practical recommendations to optimize the satisfaction and commitment of employees in companies in the retail sector or others.

**Keyword:** job satisfaction, organizational commitment, retail.

## Introducción

La dinámica del entorno laboral contemporáneo ha experimentado notables transformaciones resaltando la importancia estratégica de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la gestión eficiente del capital humano. En este contexto, la presente investigación se enfoca en analizar detalladamente la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella en Lima.

La relación entre ambas variables de estudio ha sido objeto de numerosos estudios, reflejando que los empleados satisfechos no solo contribuyen al bienestar individual, sino que también desempeñan un papel crucial en el éxito global de la organización tal es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que en un estudio reveló que el 45% de los trabajadores en Latinoamérica informan estar satisfechos con sus empleos y un 65% de personas menores de 25 años expresan insatisfacción en sus roles laborales. Asimismo, según Tarazona (2020), existe una conexión directa entre la satisfacción y el compromiso, resaltando la trascendencia de estas variables en el contexto laboral.

En el contexto específico de la industria retail, donde la interacción directa con clientes y la eficiencia operativa son esenciales, la conexión entre la satisfacción y el compromiso se vuelve aún más crítica. Investigaciones, como las de Schlesinger y Heskett (1991), han establecido que empleados comprometidos no solo se desempeñan con mayor eficiencia, sino que también contribuyen a la lealtad del cliente y al rendimiento financiero sostenible de la empresa.

El panorama laboral en Perú refleja una variedad de situaciones desde la satisfacción informada por algunos trabajadores hasta la insatisfacción expresada por

otros. Esta brecha resalta la necesidad de abordar las preocupaciones específicas del personal peruano en el ámbito laboral y entender cómo estas pueden impactar en el compromiso organizacional

Finalmente, dada la importancia estratégica de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional esta investigación se concentra en la identificación de factores particulares que puedan incidir en interrelación de ambas variables. Mediante un análisis minucioso y contextualizado se busca ofrecer aportes significativos para la gestión del capital humano en la empresa, contribuyendo al cuerpo de conocimiento en el campo de estudio. En los siguientes capítulos, exploraremos con mayor detalle la metodología utilizada y los resultados obtenidos en esta investigación.

## **Capítulo I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

### **1.1. Título del Tema:**

“Influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024 – Un estudio de caso”.

### **1.2. Planteamiento del Problema:**

Es fundamental comprender las dinámicas intrínsecas que rigen las interacciones entre los trabajadores y las organizaciones. En este contexto, el objetivo primordial de la presente investigación es abordar la "Influencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024 – Un estudio de caso".

La gestión eficiente del capital humano ha adquirido una posición estratégica destacada, donde la satisfacción laboral y el compromiso se posicionan como elementos clave. En el caso específico de la empresa Saga Falabella, resulta imperativo comprender cómo la satisfacción de los trabajadores incide en el compromiso con la organización, esta problemática cobra relevancia ante la necesidad de potenciar el rendimiento de los empleados y consolidar la posición competitiva de la empresa en el dinámico mercado actual.

Además, la falta de compromiso organizacional podría repercutir negativamente en la calidad del servicio ofrecido y en la satisfacción del cliente. Esta preocupante dinámica se respalda con la investigación de Lee (2017), quien destaca que la satisfacción intrínseca del trabajador, vinculada al motivo de su conducta, juega un papel crucial en el desarrollo del trabajo. Cuando la conducta del trabajador se alinea con sus capacidades, habilidades e intereses,

la satisfacción intrínseca aumenta, contribuyendo positivamente al entorno laboral.

Finalmente, la presente investigación se plantea como un aporte significativo para la empresa Saga Falabella mediante un análisis detallado de la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional. Se buscará identificar factores específicos que puedan ser gestionados y mejorados por la empresa además este trabajo aspira a convertirse en un recurso valioso para la toma de decisiones estratégicas dentro del capital humano, impulsando con esto el bienestar de los trabajadores, fortaleciendo la eficiencia organizacional y asegurando el éxito de Saga Falabella en el panorama competitivo del año 2024.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Existe influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

##### **Problema específico 1:**

¿Existe influencia de la Satisfacción laboral intrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella?

##### **Problema específico 2:**

¿Existe influencia de la Satisfacción laboral extrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella?

### **1.4. Hipótesis de la Investigación**

#### **1.4.1. Hipótesis General**

La Satisfacción laboral influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

#### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

**H1:** La Satisfacción laboral intrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

**H2:** La Satisfacción laboral extrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

#### **1.5. Objetivos de la Investigación**

##### **1.5.1. Objetivo General:**

Determinar la Influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos:**

###### **Objetivo Específico 1:**

Evaluar el nivel influencia de la Satisfacción laboral intrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

###### **Objetivo Específico 2:**

Analizar la influencia de la Satisfacción laboral extrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

#### **1.6. Metodología:**

##### **1.6.1. Tipo de Investigación**

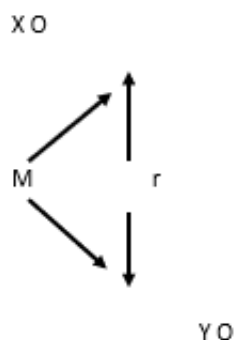
Esta investigación fue de tipo básico o sustantiva, en función a que hace uso de un conjunto de proceso que son sistémicos empíricos y que buscan incrementar el conocimiento de un fenómeno Hernández y Mendoza (2018).

Además, se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, ya que lo que buscamos medir de una manera muy precisa y cuantificable estadísticamente, son las variables involucradas en el estudio, siguiendo la perspectiva propuesta por Bernal (2016), refiere que su naturaleza cuantitativa se fundamenta en el enfoque positivista empleado, que tiene como objetivo identificar generalidades. Para ello, se plantean hipótesis que se someten a verificación mediante técnicas estadísticas rigurosas.

Por su temporalidad, es transversal dado que la recolección de datos se realizó en un momento dado Hernández y Mendoza (2018). El método lógico empleado en la investigación fue el hipotético deductivo el mismo que como su nombre indica, se compone de dos partes una parte hipotética en la que una hipótesis o teoría, que surge de cualquier fuente se propone para prueba, y una parte deductiva en la que se extraen las consecuencias de la prueba de hipótesis Kumar (2011)

### 1.6.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación lo podemos considerar como no experimental. Esto debido a que las variables analizadas no serán alteradas de forma deliberada; y la información se recabará realizando un corte transversal, en un momento determinado del tiempo, según lo señalado por Hernández y Mendoza (2018).





M= Muestra de trabajadores

O= Observación

X= Variable independiente – Satisfacción Laboral

Y= Variable dependiente – Compromiso Organizacional

r= Correlación

### **1.6.3 Nivel de Investigación:**

El nivel de investigación es el descriptivo y correlacional. El objetivo de la investigación descriptiva es proporcionar una descripción detallada de las características, perfiles y proceso de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que este siendo analizado. Por otro lado, el propósito de la investigación correlacional es entender el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. En algunos casos, solo se analiza la correlación entre dos variables según Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

### **1.6.4. Población**

Según Tamayo y Tamayo (2004), la población en este contexto se refiere a todos los valores relevantes para la investigación, que son características medibles de las unidades de observación. En otras palabras, la población constituye el conjunto de casos potenciales que están relacionados con las especificaciones que se pretenden estudiar en la investigación. La población específica bajo estudio consistió en 120 trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa Saga Falabella sede Lima.

### **1.6.5. Muestra**

Hernández y Mendoza (2018), sostienen que la muestra es fragmento de la población, se tiene referencia y se están recolectando datos. Esta es una propiedad representativa esencial. La muestra bajo estudio consistió en 120 trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa Saga Falabella sede Lima.

#### **1.6.6. Muestreo**

En cuanto al método de muestreo, se utilizó un enfoque no probabilístico por conveniencia. Esto se debe a que la muestra se seleccionó de manera práctica, incluyendo a los trabajadores que voluntariamente optaron por participar en la investigación.

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

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta y como instrumentos se utilizó el cuestionario. El cual previamente fue validado para la investigación, con el fin de recopilar toda la información necesaria de las encuestas realizadas en los trabajadores de Saga Falabella.

##### **Instrumento para variable satisfacción laboral**

- Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción laboral (adaptación de la escala corta de satisfacción laboral Minesota)
- Objetivo: Medir la satisfacción
- Adaptación: Jhonny Martin Tarazona Daza
- Año: 2020
- Aplicación: Individual o grupal
- Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente
- Estructura: El instrumento cuenta con 18 ítems distribuidos en sus dimensiones, satisfacción laboral intrínseca con 12 ítems y satisfacción

laboral extrínseca con 6 ítems.

### **Instrumento para variable compromiso organizacional**

- Nombre: Cuestionario para medir el compromiso organizacional (adaptación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen 1991)
- Objetivo: Medir el compromiso Organizacional
- Adaptación: Juana Argomedo Rodríguez
- Año: 2013
- Aplicación: Individual o grupal
- Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente
- Estructura: El instrumento cuenta con 18 ítems distribuidos en sus dimensiones, compromiso afectivo con 7 ítems, compromiso normativo con 6 ítems y compromiso de continuidad con 5 ítems.

#### **1.6.8. Validación y Confiabilidad**

En este estudio, se emplearán dos instrumentos para medir las variables de satisfacción y compromiso organizacional. El primero de ellos es el Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral, adaptado a partir de la escala corta de satisfacción laboral de Minesota, adaptado por Tarazona J. (2020). Este instrumento ha sido sometido a un riguroso proceso de validación y confiabilidad. En cuanto a la validez de contenido, se realizó un análisis mediante juicio de expertos, arrojando un nivel de significancia estadística de  $p < 0.05$ . Además, se evaluó la confiabilidad utilizando el método de consistencia de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.86, indicando una alta consistencia interna del instrumento. Adicionalmente, el cuestionario fue

revisado y validado por jueces expertos en la materia, garantizando su idoneidad para la medición de la satisfacción laboral.

El segundo instrumento empleado es el cuestionario de Compromiso Organizacional, desarrollado por Meyer y Allen en 1997. Este instrumento ha sido objeto de investigación previa por lo que su validez y confiabilidad han sido corroborados en diversos estudios. En un trabajo realizado por Arias Galicia, Mercado y Belausteguigoitia (1998), se encontró que el cuestionario posee una validez de contenido significativa  $p < 0.05$  y una confiabilidad aceptable, con coeficientes de consistencia de Alfa de Cronbach de 0.81 para el componente afectivo, 0.82 para el componente normativo y 0.48 para el componente de continuidad. Es importante destacar que la adaptación de este cuestionario fue realizada por Argomedo en 2013, específicamente en una institución pública de Lima Metropolitana, donde se demostró una validez de  $p < 0.05$  y una confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach de 0.82, lo que confirma su consistencia interna en diferentes contextos organizacionales. Finalmente, se llevó a cabo una validación de contenido mediante el coeficiente V de Aiken, con la participación de seis jueces expertos en psicología organizacional. Los resultados reflejaron una alta claridad, pertinencia y relevancia de los ítems del cuestionario, con un valor de 1.00, lo que respalda la validez del instrumento para medir el compromiso organizacional en el contexto de este estudio.

#### **1.6.9. Método de análisis de datos**

Los datos recolectados de los cuestionarios fueron ordenados en una matriz de datos desarrollada con Microsoft Excel 2019, lo que proporcionó una estructura eficiente para su posterior análisis. Para profundizar en la

comprensión de datos y sus relaciones, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas.

Además, se realizaron pruebas rigurosas para evaluar la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov – Smirnov y para investigar la relación entre variables se utilizó el estadístico de Spearman. Estos análisis estadísticos se llevaron a cabo con el software especializado SPSS versión 26, garantizando la precisión y fiabilidad de los resultados obtenidos para contribuir significativamente al desarrollo de la investigación.

## **1.7. Justificación:**

### **1.7.1. Teórica:**

La investigación se fundamenta en la necesidad de comprender la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso, dos constructos cruciales para el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones. A través de la revisión de la literatura se observa que numerosos estudios han identificado una conexión significativa entre estos dos aspectos, siendo la satisfacción laboral un precursor importante del compromiso organizacional. En particular, se ha demostrado que la satisfacción laboral influye en la percepción de los empleados sobre la organización, su sentido de pertenencia y su disposición para contribuir activamente al logro de los objetivos organizacionales. La aplicación de estos conceptos al contexto específico de la empresa Saga Falabella en Lima, 2024, permitirá obtener información valiosa para mejorar la gestión del talento y fortalecer el compromiso de los empleados.

### **1.7.2. Metodológica:**

La implementación del enfoque cuantitativo junto con la naturaleza descriptiva y correlacional de la investigación posibilitará presentar con

precisión y respaldo estadístico la conexión entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella. Este estudio se consolidará como una fuente objetiva ofreciendo datos concretos que pueden ser utilizados como referencia en futuras investigaciones de índole similar.

### **1.7.3. Práctica:**

La relevancia práctica de esta investigación radica en su capacidad para proporcionar al área de gestión humana de Saga Falabella en Lima insights específicos sobre cómo mejorar la satisfacción laboral de los empleados y por ende, fomentar un mayor compromiso organizacional, al comprender mejor las áreas de fortaleza y debilidad en términos de satisfacción laboral, la empresa estará en posición de implementar estrategias y políticas más efectivas para mantener y mejorar el compromiso de sus trabajadores. Esto a su vez puede traducirse en beneficios tangibles, como una mayor productividad, retención del talento y una mejora en la reputación y la imagen de la empresa en el mercado laboral.

## **1.8. Definiciones:**

### **1.8.1. Satisfacción Laboral:**

Según Uribe (2015), la satisfacción laboral abarca las percepciones y emociones que los trabajadores experimentan en relación con su labor. Asimismo, Frías (2014), sostiene que la satisfacción en el trabajo se refiere a la respuesta del individuo dentro de la organización, vinculada su comportamiento laboral y a la adecuación de las respuestas a la situación. A lo largo de las últimas dos décadas se ha propuesto diversas definiciones, aunque

muchas de estas convergen en la conexión entre la reacción positiva del trabajador hacia sus actividades laborales y su relación con el trabajo.

Nurtati y otros (2020), considera la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que el empleado adopta hacia su trabajo incluyendo el placer experimentado durante las actividades laborales. En este sentido, un alto nivel de satisfacción se asocia con una actitud positiva hacia el trabajo. Sin embargo, diversos factores como la supervisión, la naturaleza del trabajo, las recompensas, la promoción laboral y las relaciones interpersonales pueden influir en la satisfacción del trabajador.

### **1.8.2. Compromiso Organizacional:**

El compromiso organizacional, según Kahn (1990), va más allá de la simple dedicación laboral, implica un arraigo profundo y una conexión significativa. Se manifiesta a través de la disposición activa de los individuos para contribuir al logro de los objetivos de la organización. Además, Mayer y Allen (1991) lo definen como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización.

Este estado psicológico implica una conexión profunda donde el empleado no solo se identifica con los objetivos de la empresa, sino que también está dispuesto a esforzarse activamente para alcanzarlos. En esencia, el compromiso organizacional se revela como un elemento clave en la comprensión de las actitudes laborales fundamentales que afectan el rendimiento y la contribución de los empleados a los objetivos organizacionales

## **1.9. Alcances y Limitaciones:**

### **1.9.1. Alcances de la Investigación**

La investigación se centra en la identificación de factores claves

relacionados con la satisfacción laboral que ejercen influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella. Los resultados se orientarán hacia el diseño de estrategias específicas por parte del área de recursos humanos, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral y fortalecer en última instancia el compromiso organizacional contribuyendo y éxito general de la organización.

### **1.9.2. Limitaciones de la Investigación**

A pesar de su relevancia, los resultados obtenidos podrían tener limitaciones en términos de generalización geográfica, ya que el estudio se enfoca exclusivamente en los trabajadores de Saga Falabella. Al centrarse específicamente en la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, la investigación omite otros posibles factores influyentes, como variables económicas externas o cambios en la dirección estratégica de la empresa, como también sesgos en las respuestas de los participantes, influenciadas por factores sociales, lo que podría afectar la precisión de los resultados.

Además, la metodología cuantitativa utilizada puede limitar la comprensión completa de las experiencias individuales de los empleados, por lo que se sugiere considerar en futuras investigaciones un enfoque complementario con métodos cualitativos para obtener una perspectiva más holística.



## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A nivel internacional

Treviño y López (2022), quienes abordaron la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en docentes mexicanos, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transeccional. La población incluyó 296 docentes en la región Cítrica, de los cuales se selecciona una muestra de 167, abarcando profesores provisionales y nombrados con experiencias de 1 a 26 años, donde 73 habían realizado postgrado. La recolección de datos se hizo mediante cuestionarios validados, revelando que los docentes que reciben recursos, capacitación y oportunidades para crecer profesionalmente experimentan mayor satisfacción y compromiso. Así mismo, se encontró que el reconocimiento, motivación y remuneración adecuada se relacionan con un mayor apego y compromiso del docente con la institución.

Rodríguez y Raga (2021), abordaron en su artículo científico la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de docentes en una institución educativa de Medellín, utilizando un enfoque no experimental. La investigación, que incluyó 24 docentes de una institución educativa pública con diversos niveles de experiencia y formación, empleó cuestionarios y entrevistas semiestructuradas como herramientas de recolección de datos. Se identificó una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, aunque se evidenció la insatisfacción en las áreas de salario y realización personal. Los resultados estadísticos señalaron un alto nivel de compromiso sugiriendo una conexión positiva entre la satisfacción y el compromiso.

También, Salazar et al. (2021), llevaron a cabo un estudio científico sobre la satisfacción laboral y el burnout en el contexto de la pandemia, centrándose en una institución financiera en Chile. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se empleó una muestra de 48 empleados con contratos indefinidos y una antigüedad en la empresa superior a 6 meses. Se emplearon cuestionarios como método de recopilación de datos donde los resultados revelaron que solo el 76.45% del personal de la institución experimentó satisfacción laboral, y el 24.12% de los trabajadores presenta agotamiento emocional, atribuido a las demandas de sus roles durante el confinamiento obligatorio. Entre los principales factores asociados con el agotamiento se encuentra la falta de interacción social para aliviar el estrés y la sobrecarga de responsabilidad familiar.

Asimismo, Pedraza (2020), en su artículo científico "la satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior en México", estudio que fue de tipo no experimental con enfoque cuantitativo y un diseño explicativo transversal, con una muestra de 84 directivos y recopilando datos a través de un instrumento validado, obtuvo resultados que destacaron la importancia de examinar las organizaciones desde adentro para comprender los factores que impactan en la efectividad y rendimiento, considerando la gestión efectiva de las habilidades y recursos de los empleados. En este contexto, se enfatizó que al fortalecer la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se puede mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por estas instituciones.

Por último, otro antecedente internacional a destacar es el de Rosiles et al. (2020) en su investigación titulada "Análisis estadístico del clima laboral y la

satisfacción en una organización mexicana", donde el enfoque del estudio fue no experimental, con un diseño cuantitativo y correlacional, utilizando una encuesta validada para recopilar datos de una población y muestra de 22 personas. Los resultados que se obtuvieron revelaron que para lograr impactos significativos en el clima y la satisfacción laboral es esencial considerar la perspectiva futura del tiempo además de la influencia de diferentes variables temporales como la esperanza, la autoeficiencia y la vitalidad en las actitudes de los trabajadores dentro de la organización.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Bollet et al. (2020), quién examinó la relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A. en Pucallpa. La investigación, de enfoque aplicativo y diseño descriptivo no experimental, utiliza una muestra que abarcó la totalidad de la población compuesta por 54 empleados de la empresa de vigilancia. Los resultados revelaron una conexión directa y significativa entre el compromiso y la productividad, respaldada por un coeficiente de correlación Superman de 0.794. este valor indicó una relación positiva entre las dimensiones del compromiso de continuidad y efectivo y la variable productividad.

Vásquez et al. (2020), llevó a cabo un estudio sobre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los especialistas de docencia en la dirección regional de educación de Ucayali, en donde se planteó como objetivo principal la determinación de la relación entre el desempeño y el compromiso organizacional. Para la investigación se empleó un diseño observacional de tipo descriptivo y correlacional con una muestra de 15 especialistas de educación que constituyeron la totalidad de la población de la unidad de gestión

pedagógica de Ucayali. Además de emplear la técnica de la encuesta con la finalidad de recopilar los datos. En los resultados se obtuvo que existe correlación directa entre el compromiso de los especialistas con la organización y su desempeño laboral sugiriendo que un mayor compromiso se asocia con un mejor rendimiento laboral.

Estrada y Gallegos (2021), Investigaron la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en docentes de la Amazonía Peruana utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. El estudio se llevó a cabo en Puerto Maldonado, con 357 docentes de educación básica alternativa de cinco instituciones seleccionando una muestra de 185 docentes de educación primaria y secundaria. El instrumento utilizado fue un cuestionario validado y el coeficiente de correlación rho de Spearman fue 0.539 con valor  $<0,05$ , indicando una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se concluyó que medir la satisfacción laboral permite medir los niveles de bienestar que presenta el personal docente que a su vez está relacionada con el desempeño en su centro de labores. Por lo tanto, concluyeron que las instituciones que ofrecen condiciones laborales adecuadas impulsan altos niveles de identificación y sentido de pertenencia mientras que aquellas que no lo hacen fomentan la indiferencia y la rotación constante de personal.

También, Tarazona (2020), tuvo como objetivo analizar la conexión entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de un centro de salud, esta investigación fue de tipo básica con un diseño observacional sin manipulación de variables de carácter descriptivo correlacional y transversal en términos de temporalidad. El instrumento de

recolección de datos fue correctamente validado, los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión de que la satisfacción laboral de los trabajadores guarda una relación directa y moderada con el compromiso organizacional esto se evidenció mediante un coeficiente de correlación Spearman de 0,872, indicando una correlación alta y directa entre las variables analizadas en el estudio.

Por último, Quispe y Paucar (2020), realizaron una investigación sobre la satisfacción y el compromiso organizacional de los docentes en una universidad pública de Perú. La investigación adoptó un enfoque no experimental con un diseño mixto combinando métodos cuantitativos y cualitativos. La población de estudio consistió en 256 docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de los cuales se seleccionó una muestra de 114 docentes. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas para la parte cuantitativa y observación directa a través de entrevistas semiestructuradas para la parte cualitativa. Los resultados indicaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes, destacando que los docentes satisfechos a nivel laboral tienden a demostrar un mayor compromiso con la universidad.

## **2.2. Conceptualización de las variables o tópicos clave**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral Conceptualización**

Según la definición proporcionada por la real academia Española RAE, se interpreta la satisfacción como la confianza seguridad del ánimo, el cumplimiento de deseos o gustos y en términos adverbiales "cómo estar a gusto de algo". Entonces podríamos afirmar que según la definición la

satisfacción vendría a ser la acción de satisfacerse o no en torno a un puesto laboral lo que implica sentimientos de agrado y desagrado.

Fisher (2000), por su parte plantea que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. Este enfoque sugiere que la satisfacción laboral no se limita únicamente a la evaluación objetiva de las condiciones laborales, sino que también involucra aspectos emocionales y afectivos además de destacar la importancia de considerar las dimensiones emocionales en la comprensión de la satisfacción laboral enfocándose en cómo las experiencias laborales generan respuestas afectivas en los individuos.

Chiavenato (2009), la define como un constructo multidimensional que está compuesto por factores intrínsecos relacionados con el contenido del trabajo y factores extrínsecos relacionados con las condiciones externas del trabajo. Es un proceso dinámico que puede variar a lo largo del tiempo y es importante para las organizaciones porque está relacionado con una serie de variables positivas como el desempeño laboral, la productividad, la rotación de personal y el absentismo laboral.

Asimismo, Álvarez (2015), la conceptualiza como una corriente emocional y psicológica que abarca procesos, actitudes y evaluaciones de individuos y grupos en el entorno laboral. Esta tendencia general tiene un impacto considerable en los comportamientos y la productividad ya que las emociones y percepciones en el ámbito laboral desempeñan un papel crucial en la dinámica de los equipos y la consecución de metas organizativas. Por eso el reconocimiento y comprensión de la satisfacción laboral se vuelve un

elemento fundamental para fomentar un ambiente laboral saludable y mejorar el rendimiento global.

### **2.2.2. Compromiso Organizacional Conceptualización**

El compromiso organizacional es una variable que influye en el sentido de responsabilidad de los empleados de una empresa, tanto con la labor que desempeñan como con las metas y los valores de la organización. En términos más concretos, un empleado comprometido se caracteriza por sentir pasión por su trabajo y un fuerte sentido de lealtad hacia la empresa, lo que se traduce en un mayor esfuerzo por alcanzar los objetivos organizacionales.

Además, hay diversos conceptos asociados al compromiso organizacional, como el presentado por Bateman y Strasser (1984), quienes lo definen como la lealtad del empleado hacia la empresa, el deseo de contribuir al crecimiento de la organización, la alineación entre los objetivos y los valores de la empresa, y el interés por mantenerse como parte de la misma.

De forma similar, para Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional se entiende como la fuerza que impulsa al trabajador a sentirse identificado con su lugar de trabajo al punto de dedicarse al beneficio de la empresa, colaborado en la consecución de metas y objetivos organizacionales, y manifestando constantemente su deseo de continuar formando parte de ella.

## **2.3. Importancia de las variables o tópicos clave**

### **2.3.1. Satisfacción Laboral**

Es fundamental estudiar la satisfacción laboral porque está estrechamente ligada al bienestar y la productividad de los empleados en cualquier organización. Cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo, tienden a ser más comprometidos, motivados y eficientes en sus

tareas. Además, una alta satisfacción laboral puede contribuir a reducir la rotación de personal y el ausentismo, lo que a su vez puede disminuir los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados. Por lo tanto, comprender y mejorar la satisfacción laboral puede ser crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva.

### **2.3.2. Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional es esencial para el éxito a largo plazo de una empresa. Se refiere al vínculo emocional y la lealtad que los empleados sienten hacia la organización en la que trabajan. Cuando los empleados están comprometidos con su empresa, están dispuestos a esforzarse más allá de lo requerido, aportando su creatividad, tiempo y energía para alcanzar los objetivos comunes. El compromiso organizacional también está relacionado con la retención de talento, ya que los empleados comprometidos tienen menos probabilidades de abandonar la empresa en busca de otras oportunidades laborales, por lo que es fundamental para fortalecer la cultura empresarial, mejorar el desempeño del equipo y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

## **2.4. Modelo de las variables**

### **2.4.1. Teorías sobre satisfacción laboral**

Las teorías destinadas a comprender la satisfacción laboral han proporcionado un fundamento sólido para impulsar investigaciones e intervenciones adicionales en el contexto laboral. Variados autores han formulado teorías sobre este tema destacándose las siguientes como las más influyentes al abordar la satisfacción en el ámbito laboral.



### **2.4.1.1. Teoría Bifactorial de Herzberg**

Herzberg (1968) refiere que esta teoría nace a partir de investigaciones en los acontecimientos de la vida de profesionales en ingeniería y contabilidad, dando origen a un estudio pionero y ampliamente replicado en el ámbito de las actitudes laborales, con al menos 16 investigaciones adicionales. En esta teoría, conocida como motivación-higiene, postula que la satisfacción laboral se ve influenciada por factores tanto extrínsecos como intrínsecos.

#### **- Factores Extrínsecos (Higiénicos)**

Referidos a condiciones laborales como remuneración, políticas organizativas y seguridad en el trabajo. Estos factores pueden prevenir o revertir la insatisfacción laboral. Según Herzberg (1968), los factores higiénicos son:

- a. Madurez
- b. Crecimiento
- c. Seguridad Laboral
- d. Status
- e. Supervisión
- f. Ambiente físico
- g. Relaciones con compañeros de trabajo
- h. Política de la empresa y organización
- i. Sueldo y beneficios
- j. Consolidación

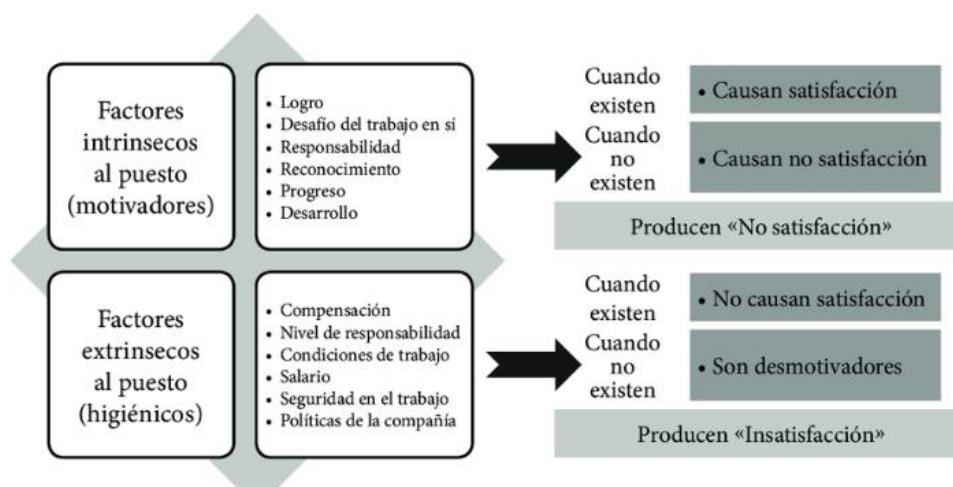
#### **- Factores Intrínsecos (Motivadores)**

Representan la esencia de la actividad laboral, centrados en el contenido del puesto y sus funciones. Solo los factores motivacionales intrínsecos generan satisfacción a largo plazo y aumentan la productividad, entre estos tenemos:

- a. Logros
- b. Reconocimiento
- c. Independencia Laboral
- d. Responsabilidad
- e. Promoción

Estos factores intrínsecos están relacionados con la realización de crecimiento y reconocimiento profesional a través de tareas desafiantes y significativas. La distinción entre contenido y contexto del puesto equivale a la diferencia entre motivación intrínseca y extrínseca. La motivación intrínseca se refiere a recompensas internas relacionadas con la actividad laboral mientras que la extrínseca implica recompensas externas no vinculadas inmediatamente a la actividad laboral.

En otras palabras, la presencia de factores motivacionales está asociada con la satisfacción laboral según la Teoría Herzberg, mientras que la ausencia de otros factores se relaciona con la insatisfacción laboral.

**Figura 1***Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg*

**Nota.** En la figura 1, se describe los factores intrínsecos y los extrínsecos de la Teoría Bifactorial.

Fuente: Adaptado de Hellriegel, Jackson y Slocum, 2005.

#### 2.4.1.2 Teoría de discrepancia de Locke

Locke (1969), conceptualiza la satisfacción laboral como el estado emocional positivo derivado del valor percibido en el trabajo considerándolo como un medio facilitador para alcanzar los valores laborales. Este autor también define la insatisfacción laboral como un estado emocional desfavorable, resultante de la percepción del trabajo como frustrante o como un obstáculo para lograr los valores laborales.

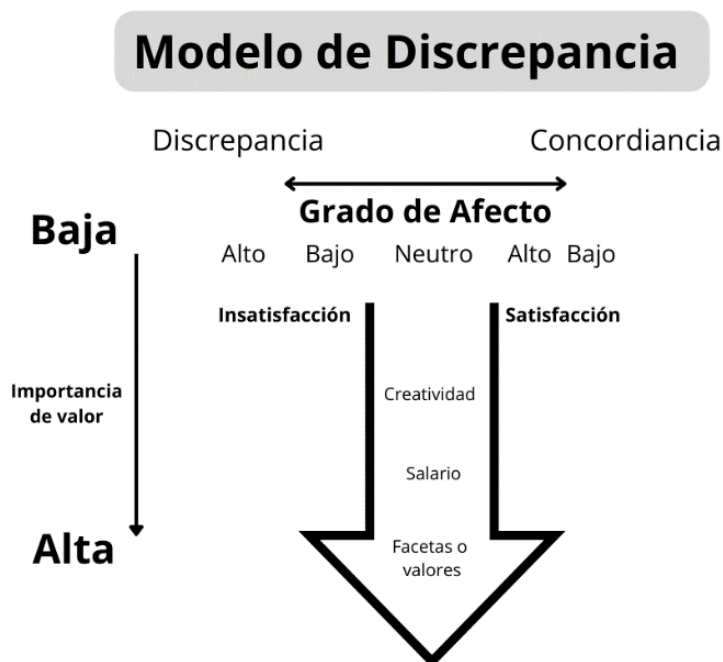
Además, Alfaro et. al (2012) refiere que el empleado realiza una comparación de sus valores con lo que ofrece el entorno laboral para poder determinar si está satisfecho o insatisfecho resaltando así la dinámica y jerarquía de los valores individuales.

Partiendo de la premisa fundamental donde la satisfacción se origina por la realización de valores significativos para el individuo, los cuales pueden lograrse a través de su propia labor, se vuelve esencial la percepción de que

un puesto de trabajo posibilite la consecución de dichos valores. Estos valores, como indican Sarella y Paravick (2002), están alineados con la satisfacción de necesidades básicas, tanto físicas como psicológicas. En el modelo propuesto por Locke, se destaca como las personas evalúan de manera independiente diversos aspectos de su trabajo, generando un impacto directo en su capacidad para experimentar satisfacción laboral y satisfacer otras necesidades asociadas tanto a sus necesidades primarias como secundarias.

## Figura 2

*Teoría de la discrepancia de Locke*



**Nota.** En la figura 2, se describe el modelo de discrepancia de la Teoría de Locke.  
Fuente: Elaboración Propia, 2024.

### 2.4.1.3 Teoría de las facetas de Lawler

La satisfacción laboral, se deriva de la diferencia entre las expectativas del empleado respecto a lo que espera recibir y lo que realmente recibe. Esto se relaciona con las diferentes dimensiones y la importancia que esas dimensiones tienen para el individuo, según señaló Lawler (1973):

### Figura 3

#### *Teoría de las facetas de Lawler*

Lo que debería recibir (QDR) proviene de:	La percepción de lo recibido (QER) resulta de:
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las características percibidas del centro laboral</li> <li>-La percepción de los aportes y resultados de los otros colaboradores.</li> <li>-La percepción de los aportes individuales para el centro laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los resultados recibidos por el colaborador.</li> <li>-La percepción de los resultados de los colegas.</li> </ul>

**Nota.** En la figura 3, se muestra principales expectativas y la percepción de lo recibido en un individuo para sentir satisfacción.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Según esta teoría, al contrastar las QDP y las QER surgen 3 condiciones:

- Cuando QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción.
- Cuando QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción.
- Cuando QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inquietud.

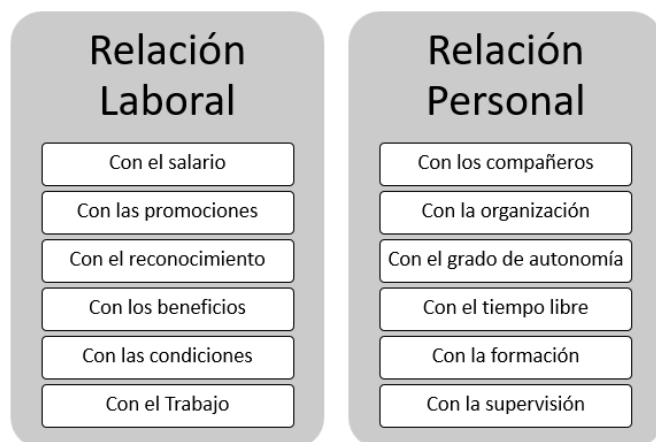
## 2.4.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

### 2.4.2.1. Dimensiones según Locke

Locke (1969) destacó dos dimensiones de la satisfacción laboral, una de ellas enfocada a las relaciones laborales y otra a las relaciones personales. En la siguiente figura se podrá observar estas relaciones:

## Figura 4

### *Dimensiones de la satisfacción según Locke*



**Nota.** En la figura 4, se muestra las dimensiones de la satisfacción laboral propuestas por Locke  
Fuente: Elaboración Propia, 2024.

Este modelo ilustra como la satisfacción laboral puede estar influenciada por diversas dimensiones que impactan en la percepción individual del nivel de satisfacción. Se reconoce que, para algunas personas, aspectos como el salario, las oportunidades de promoción, el reconocimiento y los beneficios son cruciales, mientras que, para otros, la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo, el nivel de autonomía y el estilo de liderazgo recibido son los principales generadores de satisfacción.

#### **2.4.2.2. Dimensiones según Palma**

Según Palma (1999) la satisfacción se define como una disposición duradera hacia el trabajo, fundamentada en las creencias y valores que surgen de la experiencia laboral acumulada.

Palma, propone las siguientes dimensiones para esta variable:

- a. Condiciones físicas o materiales: Conformado por los recursos y la estructura física disponible para el empleado en su entorno laboral, ambos facilitadores de su desempeño.

- b. Beneficios laborales y/o remunerativos: Grado de satisfacción con la compensación y los incentivos económicos.
- c. Políticas Administrativas: Percepción sobre las normativas y directrices institucionales que regulan la relación laboral y su impacto directo en el colaborador.
- d. Relaciones sociales: Nivel de satisfacción con la interacción con colegas y compañeros de trabajo.
- e. Desarrollo personal: Participación en actividades que contribuyen a su desarrollo y autorrealización.
- f. Desempeño de tareas: Evaluación de las responsabilidades asignadas y su importancia
- g. Relación con la autoridad: Valoración de la relación con el supervisor directo y su implicación en las actividades diarias.

#### **2.4.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es influida por diferentes factores que incluyen la actitud positiva del empleado hacia su trabajo, el clima organizacional, la productividad, la motivación, entre otros según Bobbio y Ramos (2010)

Por otro lado, Hoppock (1935), identifica la que la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión son elementos que ejercer influencia sobre la satisfacción laboral. Además, un análisis relevante llevado a cabo por Aydogdu y Asikgil (2011) resalta la importancia de factores relaciones tanto con el trabajo como con aspectos individuales, los cuales se ven influenciados por la experiencia y la historia personal del individuo.

## **2.4.4. Teorías sobre compromiso organizacional**

### **2.4.4.1. Teoría de Mowday, Porter y Steers**

Los estudios iniciales sobre el compromiso, liderados principalmente por Mowday, Porter y Steers (1982), representan un hito significativo en la comprensión de este fenómeno. Tras años de investigación, publicaron una obra que estableció las bases para futuras investigaciones al definir el compromiso como “la fuerza relativa de la identificación y la implicación de un individuo con una organización específica” (p.27). Su trabajo destacó tres ideas clave: el enfoque afectivo-actitudinal, enfoque instrumental, enfoque sociológico y enfoque comportamental.

#### **- Enfoque afectivo-actitudinal:**

Esta perspectiva sugiere que, en el entorno laboral, diversos aspectos como el salario, la supervisión, la responsabilidad, el horario de trabajo y las relaciones interpersonales influyen en el individuo, generando una conexión emocional con los objetivos de la organización; esto lleva a que el individuo adopte estos valores como propios. En este contexto, el compromiso organizacional implica una conexión más profunda con la organización ya que la dimensión emocional se fortalece a través de los sentimientos de los empleados.

#### **- Enfoque Instrumental:**

Este enfoque asume que el colaborador opta por permanecer vinculado a la organización siempre y cuando perciba beneficios mayores en esta decisión. El compromiso en esta perspectiva, representa ser un mecanismo psicosocial, cuyas recompensas o costos imponen límites en las acciones futuras de los colaboradores.



- **Enfoque sociológico:**

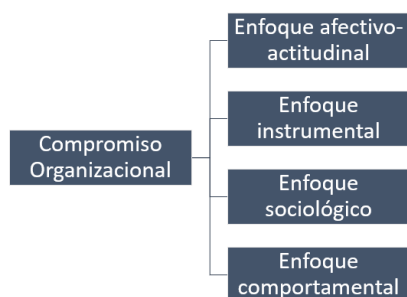
Desde esta perspectiva, se entiende que la relación entre empleado y la empresa se fundamenta en los procesos de dominación por parte de los empleadores y sumisión por parte de los trabajadores. Esto implica que los empleados internalizan un conjunto de normas que dictan las formas “correctas” de dominación, que sugiere que estos procesos son aceptados por todo el equipo. Bajo esta premisa, el compromiso se percibe como una forma de consentimiento de los trabajadores respecto a la consecución de metas y objetivos.

- **Enfoque comportamental:**

Este enfoque contempla el compromiso como una conexión que se refleja a través de acciones o comportamientos coherentes por parte del individuo hacia la organización. Según esta visión, las personas se comprometen en función de las consecuencias de sus propias acciones y este compromiso va más allá de las expectativas individuales. Por consiguiente, se presume que después de seis meses de estar en la organización, los empleados que tenían libertad de tomar decisiones con autonomía y sin limitaciones mostraron un mayor grado de compromiso.

## Figura 5

### Enfoques de Compromiso según Mowday, Porter y Steers



**Nota.** En la figura 5, se muestra los enfoques de compromiso organizacional según Mowday, Porter y Steers.

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

### 2.4.4.2. Teoría de Meyer y Allen

Por otro lado, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual influye en la decisión para continuar en la organización o dejarla. Frente a ello, los autores, crearon un modelo tridimensional donde destacan el compromiso afectivo, de continuidad y normativo; los cuales se pueden asumir de diferentes maneras, de acuerdo con las entidades relacionadas.

## Figura 6

### Componentes del compromiso según Meyer y Allen



**Nota.** En la figura 6, se muestra las dimensiones de compromiso organizacional según Mayer y Allen

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

## 2.4.5. Dimensiones de Compromiso

### - **Compromiso Afectivo**

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso afectivo es la unión afectiva del colaborador para identificarse e involucrarse con la organización, porque él así lo desea. Precisamente, esta dimensión refleja el deseo personal de permanecer en la organización y se caracteriza por la unión emocional que los individuos sienten hacia la empresa; concretada por su identificación, implicación y lealtad con esta. Lo que se busca es satisfacer las necesidades psicológicas y expectativas del colaborador, con el fin de que disfrute y se sienta orgullo de pertenecer a la organización.

Según Modwday, Porter y Steers (1982), este componente afectivo está relacionado con tres factores: la alta aceptación y creencia en valores y metas de la empresa, la complacencia y espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización y el fuerte deseo de mantenerse como miembro de la institución.

Asimismo, Álvarez (2008) considera que es esta dimensión la que hace que el trabajador quiera estar en la organización y tienda a empatizar con los problemas que surgen en la misma buscando posibles soluciones. Dicho lo anterior, este es el tipo de compromiso que necesitan las empresas de parte de sus trabajadores.

Por otro lado, Gonzales y Guillén (2008) aseguran que las personas que sienten ese deber, podrían tener las siguientes características:

### - **Aceptación al cambio:**

Betanzos, Andrade y Paz (2006), hace referencia a la actitud positiva del colaborador hacia los cambios organizacionales que surgen de manera

inesperada; tales como trabajar en otro horario, cambiar de área, entre otros; porque es allí donde probablemente el individuo se comporte de manera persistente, apoyando y facilitando la iniciativa de cambio que están aplicando.

- **Satisfacción Laboral:**

Tormo y Osca (2011) aluden al estado emocional positivo que refleja el grado en el que el colaborador le gusta su empleo. Asimismo, para poseer este placer se deberá tener en cuenta las siguientes características: de las personas (conocer sus necesidades, logros, edad, escolaridad, interés en la vida) y del trabajo (identidad con la tarea, interacción con otros, discreción, retroinformación); para que con ello se logre los resultados esperados.

- **Iniciativa:**

Álvarez (2008) se refiere a la voluntad del colaborador para cumplir con sus deberes a fin de obtener un mejor nivel de desempeño dentro de la organización.

- **Espíritu cooperativo:**

Según Arias (2001) se refiere a las expectativas futuras que tiene el colaborador y al apoyo que se da entre los compañeros, que es importante en el compromiso y el buen clima laboral.

- **Compromiso de Continuidad**

Para Becker (1960) el compromiso de continuidad es la disposición o necesidad del colaborador de permanecer en la empresa por razón de las pérdidas o costos potenciales asociados al despido o al retiro voluntario. Dichos costos pueden ser financieros, aquellos relacionados con el salario, las prestaciones sociales, las bonificaciones, los bonos de antigüedad o también pueden ser no financieros, los cuales están relacionados con aspectos como el

estatus, las incomodidades surgidas por el cambio de empleo, la pérdida de relaciones y la antigüedad laboral.

De este modo se ponen evidencia que el vínculo que hay entre el trabajador y la organización deja de ser emocional y pasa a ser un vínculo de carácter material, en el que el nivel de compromiso es bajo y está basado en el coste que le supone al trabajador el abandono. En otras palabras, el trabajador sentiría un apego a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla ir implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas. Por lo tanto, las personas con alto compromiso de continuidad permanecerán en la organización porque lo necesitan y no porque voluntariamente deseen hacerlo, eso repercutirá de manera diferente en la conducta del colaborador y en su desempeño.

#### - **Compromiso Normativo**

Según Bentanzos, Andrade y Paz (2006), el compromiso normativo es el deber del colaborador de participar y pertenecer por razones de reciprocidad, lealtad o de gratitud con la empresa, en un sentido de obligación moral de continuar en la organización donde trabaja. De acuerdo con ello Rivera (2010) asegura que se trataría de una responsabilidad moral y voluntaria que las personas realizarán según sus creencias y sentimientos para con la empresa a modo de reciprocidad por lo adquirido de ella, considerando que el no respetar ello generaría culpa en el trabajador.

Asimismo, Meyer y Allen (1991) consideran que este tipo de compromiso de reciprocidad desarrolla en los colaboradores un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa

que fue valorada por el individuo. Además, para los autores el compromiso de reciprocidad que asume el empleado por haber sido objeto de consideraciones y tratamiento especial por parte de la empresa, puede incrementarse con la capacitación, becas y el disfrute de favores especiales, así como mediante la comunicación de expectativas organizacionales que generan sentimientos de obligación.

Al respecto Meyer y Allen (1991) señalan que el compromiso normativo dura hasta que la deuda es saldada y por lo tanto es sujeto a racionalización por parte del individuo. Algunos autores proponen que el compromiso normativo se divide en subdimensiones, tales como:

- **Contribución a los objetivos:**

Se refiere al aporte de los colaboradores para el logro de objetivos de crecimiento y estabilidad de la empresa; por lo tanto, ellos estarían dispuestos a alcanzar sus propósitos a cambio de obtener un ascenso según Tormo y Osca (2011).

- **Implicación con la misión:**

Los colaboradores se encuentran fuertemente comprometidos; es decir se identifican con los valores y misión de la organización; por lo que están dispuestos a trabajar por el alcance de las metas según plantea Betanzos, Andrade y Paz (2006).

- **Ayuda al desarrollo de otras personas:**

Para Betanzos, Andrade y Paz (2006), los colaboradores con alto compromiso normativo se enfocarán en cumplir con los objetivos y valores de la empresa, teniendo muy en cuenta la responsabilidad de ayudar a sus compañeros de trabajo cuando estos lo necesiten.

## 2.5. Análisis comparativo

Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente, se presentan las siguientes tablas que abordan un análisis comparativo de los modelos con respecto a las variables de estudio, basándose en varios criterios:

**Tabla 1**

*Análisis comparativo para la variable Satisfacción Laboral*

<b>Criterio</b>	<b>Teoría Bifactorial de Herzberg</b>	<b>Teoría de discrepancia de Locke</b>	<b>Teoría de las facetas de Lawler</b>
<b>Similitudes</b>	Reconoce la importancia de factores extrínsecos como intrínsecos en la satisfacción laboral.	Enfatiza la importancia de la percepción del valor en el trabajo para la satisfacción laboral.	Considera que la satisfacción laboral esta influenciada por la percepción de lo que se recibe en relación con lo que se espera.
<b>Diferencias</b>	Distingue entre factores motivacionales intrínsecos y factores higiénicos extrínsecos.	Se enfoca en la discrepancia entre las expectativas y lo recibido como fuente de satisfacción o insatisfacción.	Se centra en la comparación entre las expectativas y lo recibido como fuente de satisfacción, insatisfacción o sentimientos de culpa e inquietud.
<b>Ventajas</b>	Proporciona una comprensión clara de los factores que influyen en la satisfacción laboral, permitiendo identificar áreas de mejora.	Destaca la importancia de la percepción individual en la satisfacción laboral, lo que puede ayudar a diseñar intervenciones personalizadas.	Enfatiza la importancia de considerar múltiples facetas de la satisfacción laboral, lo que puede llevar a una evaluación más completa de los empleados.
<b>Desventajas</b>	Puede simplificar en exceso la complejidad de la satisfacción laboral al categorizar los factores como motivacionales o higiénicos.	Puede resultar en intervenciones demasiado centradas en la percepción individual, sin considerar otros factores organizacionales.	Puede ser difícil de aplicar en la práctica debido a la necesidad de evaluar múltiples dimensiones y facetas de la satisfacción laboral.

**Nota.** En la tabla 1, se muestra una comparación de las principales teorías de la variable satisfacción laboral bajo los criterios de similitud, diferencias, ventajas y desventajas.

**Tabla 2***Análisis comparativo para la variable Compromiso Organizacional*

<b>Criterios</b>	<b>Teoría de Mowday, Porter y Steers</b>	<b>Teoría de Meyer y Allen</b>
<b>Similitudes</b>	Reconocen la importancia del compromiso como un vínculo entre el individuo y la organización.	Refieren que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre la persona y la organización.
<b>Diferencias</b>	Distingue entre enfoques afectivo – actitudinal, instrumental, sociológico y comportamental del compromiso.	Se centra en el compromiso afectivo, de continuidad y normativo como dimensiones principales.
<b>Ventajas</b>	Proporciona un marco amplio para comprender el compromiso desde diferentes perspectivas	Ofrece un modelo tridimensional que permite una evaluación más detallada y específica del compromiso.
<b>Desventajas</b>	Puede resultar en una conceptualización demasiado amplia y compleja del compromiso, dificultando su aplicación práctica.	Puede simplificar en exceso la complejidad del compromiso al categorizarlo en dimensiones específicas.

**Nota.** En la tabla 2, se describe un resumen comparativo de las teorías de la variable compromiso organizacional, bajo los criterios de similitudes, diferencias, ventajas y desventajas.

## 2.6. Análisis Crítico

El estudio sobre la influencia de la satisfacción laboral hacia el compromiso organizacional se ha vuelto fundamental en el entorno actual de empresas como Saga Falabella. La comprensión de cómo estas variables influyen en el desempeño de los empleados es esencial para una gestión efectiva de recursos humanos y en última instancia para el éxito de la empresa.

En este contexto resulta imperativo considerar tanto los estudios clásicos sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional como las investigaciones más recientes que exploran estas relaciones en contextos específicos. Por ejemplo, Pintado (2020), realizó una investigación que buscó determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una institución de servicios. Su investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño



no experimental transeccional y correlacional, utilizando una muestra de 55 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación alta y significativa entre las variables estudiadas, lo que resalta la importancia de la satisfacción laboral para el compromiso organizacional.

Del mismo modo, Rengifo (2021), investigó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa del rubro servicios, con la finalidad de determinar si existe una relación entre ambas variables. El enfoque del estudio fue cuantitativo, con un nivel correlacional, un diseño no experimental y una muestra de 70 trabajadores. Los resultados mostraron una relación positiva entre las dos variables, indicando que a mayor satisfacción laboral existirá mayor compromiso.

Estos estudios proporcionan valiosas perspectivas sobre la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en contextos similares al de la empresa Saga Falabella. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta las diferencias contextuales y organizacionales al interpretar estos hallazgos y aplicarlos al estudio.

En este sentido se ha optado por adoptar las definiciones de satisfacción y compromiso laboral según Uribe (2015) y Meyer y Allen (1991) respectivamente. No obstante, se propone una ampliación de estas definiciones para reflejar de manera precisa la realidad específica de la empresa Saga Falabella. En el caso de la satisfacción laboral además de abordar las percepciones y sentimientos de los trabajadores sobre su trabajo se sugiere explorar cómo influyen los valores la misión la visión de la empresa en estudio. Asimismo, es relevante examinar como los aspectos únicos del entorno laboral en Lima como las dinámicas culturales y sociales pueden influir en la satisfacción de los empleados.

En cuanto al compromiso organizacional sería pertinente indagar como los empleados se identifican con los valores y objetivos específicos de la empresa, así

como su grado de participación activa en iniciativas de mejora y desarrollo dentro de la organización.

También para poder profundizar la comprensión de este estudio correlacional se considera necesario realizar estudios longitudinales y comparativos con la finalidad de poder examinar como los cambios en las políticas o prácticas desde el área de recursos humanos pueden impactar en estas variables a lo largo del tiempo.

Finalmente, eso quiere explorar el papel de factores culturales sociales que son asociados a las experiencias laborales de los empleados, esto implica considerar como las normas culturales, locales, las expectativas sociales y otros aspectos del contexto influyen tanto la satisfacción como el compromiso.

## **Capítulo III MARCO REFERENCIAL**

### **3.1. Reseña Histórica**

#### **3.1.1. Reseña Histórica de Saga Falabella**

La historia de Sociedad Anónima Comercial Industria (S.A.C.I) Falabella, conocida también como Grupo Falabella, es un relato de innovación y expansión que comenzó en 1889, cuando el inmigrante italiano Salvatore Falabella fundó una sastrería en el centro de Santiago de Chile. Con el tiempo, la empresa fue pasando de generación en generación y en la década de 1930, bajo la dirección de los hermanos Arnaldo y Roberto Falabella, se diversificó agregando vestuario femenino y artículos del hogar.

El verdadero salto hacia el retail moderno ocurrió en 1958, cuando la empresa se convirtió en la primera tienda por departamentos de Chile. Esta innovación fue impulsada por Alberto Solari, quien se unió a la empresa al casarse con Eliana Falabella, hija de Arnaldo. Desde entonces, la empresa no ha dejado de crecer y expandirse.

En los años siguientes, Falabella inauguró su primera tienda fuera de Santiago, en Concepción y lanzó al mercado la tarjeta CMR Falabella en 1979, marcando el inicio de su estrategia financiera. En 1990, fundó la cadena Mallplaza, inaugurando su primer centro comercial. A lo largo de las décadas Falabella adquirió diversas empresas y expandió sus operaciones a otros países de América Latina, como Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Uruguay.

En 2003, Falabella se fusionó con la cadena de mejoramiento del hogar Sodimac, lo que permitió expandirse aún más en el rubro minorista. La compañía también incursionó en otros sectores, como el turismo y los seguros, creando Viajes Falabella y Seguros Falabella, respectivamente.

En años recientes, Falabella ha continuado su expansión internacional, adquiriendo empresas en Brasil y Perú y formando alianzas estratégicas en México. Además, ha apostado fuertemente por el comercio electrónico, adquiriendo el Marketplace Linio en 2018 y relanzando su sitio web en varios países.

Hoy en día, Grupo Falabella es un consorcio empresarial multinacional, propiedad de la familia Solari, con marcas líderes en el mercado latinoamericano, como Falabella, Sodimac, Tottus y CMR Falabella, que emplea a más de 80,000 personas y cuenta con más de 35 millones de clientes en la región.

### **3.1.2. Filosofía empresarial**

Saga Falabella, como empresa líder en el sector retail, ha desarrollado una filosofía empresarial sólida que guía todas sus acciones y decisiones. Esta filosofía se basa en los siguientes pilares fundamentales:

**Competencia:** Saga Falabella cree firmemente en los beneficios de la libre competencia. Para la empresa, la competencia no solo impulsa la eficiencia en los procesos internos, sino que también fomenta la innovación y diversifica la oferta de bienes y servicios, lo que se traduce en una mejor experiencia para sus clientes.

**Visión:** La visión de Saga Falabella es clara y ambiciosa “ser la marca de retail preferida y más querida por nuestros clientes” esta visión impulsa todas las acciones de la empresa, desde la selección de productos hasta la atención al cliente, con el objetivo de ofrecer una experiencia única y satisfactoria para sus consumidores.

**Misión:** La misión de Saga Falabella es enriquecer la vida de los consumidores con una propuesta de experiencia aspiracional, actual y conveniente. Esto se logra a través de una cuidadosa selección de productos, una atención al cliente excepcional y una constante búsqueda de innovación en todos los aspectos de su negocio.

**Valores:** Saga Falabella se rige por valores fundamentales que guían el comportamiento de todos sus colaboradores. Estos valores incluyen la iniciativa, el compromiso, el trabajo en equipo y el respeto, los cuales son la base de la cultura organizacional de la empresa.

**Sostenibilidad:** Saga Falabella se compromete con la sostenibilidad en todas sus operaciones. La empresa promueve el respeto a la dignidad de las personas, la igualdad de oportunidades y la equidad en el trato hacia sus colaboradores. Además, implementa prácticas sostenibles en áreas como el uso de recursos naturales y la gestión de residuos, con el objetivo de minimizar su impacto en el medio ambiente.

**Marketing Online:** En línea con su visión de ser una marca moderna y actual Saga Falabella, ha implementado estrategias de marketing online para expandir su mercado, captar nuevos clientes, lograr un mayor posicionamiento y promover sus productos y servicios de manera efectiva en el entorno digital.

### 3.2. Presentación de los actores

En el contexto del estudio de caso sobre la Influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024, se identifican los siguientes actores clave:

- a. **Trabajadores de Saga Falabella:** Son el foco principal de la investigación, ya que su satisfacción laboral y compromiso organizacional son los aspectos que se analizan. Su percepción y experiencia laboral influyen en la dinámica organizacional.
- b. **Gerencia de Recursos Humanos de Saga Falabella:** Este departamento desempeña un papel crucial en la gestión de políticas y programas relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Sus decisiones y estrategias tienen un impacto directo en los trabajadores.

- c. **Directivos y Líderes de Saga Falabella:** Su liderazgo y estilo de gestión pueden afectar significativamente el clima laboral y la motivación de los empleados. Sus acciones y decisiones pueden influir en la percepción de los trabajadores sobre la empresa y su compromiso con la organización.
- d. **Clientes de Saga Falabella:** Aunque de manera indirecta, las percepciones y experiencias de los clientes pueden influir en el entorno laboral de los trabajadores. La satisfacción de los clientes puede estar relacionada con la satisfacción laboral de los empleados.
- e. **Competidores de Saga Falabella:** Las estrategias y prácticas de los competidos pueden tener un impacto en las políticas laborales y la cultura organizacional de Saga Falabella. La posición competitiva de la empresa puede influir en la satisfacción y compromiso de los trabajadores.

### 3.3. Diagnóstico organizacional

El análisis FODA es una herramienta fundamental en el diagnóstico organizacional, especialmente en el estudio de la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella en Lima 2024. Esta metodología se ha convertido en un enfoque ampliamente utilizado para evaluar la situación interna y externa de una organización, permitiendo identificar y comprender los factores clave que influyen en su desarrollo. Ante esto se presenta el siguiente análisis FODA de la empresa Saga Falabella:

**Tabla 3***Análisis FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
- Es una marca reconocida y establecida en el mercado peruano, lo que otorga ventaja competitiva.	Puede expandir su presencia a otros países de América Latina.
- Ofrece una amplia gama de productos y servicios, lo que permite satisfacer necesidades de diferentes segmentos.	El crecimiento del comercio electrónico en la región presenta oportunidades para las ventas online.
- Cuenta con una sólida presencia física en diferentes ubicaciones y una plataforma de comercio electrónico en crecimiento.	Puede diversificar su oferta de productos para abarcar nuevas categorías y captar nuevos segmentos de mercado.
- Tiene una cultura organizacional que valora a sus empleados.	Puede establecer alianzas con otras empresas para ampliar su oferta de productos y servicios.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
- Su dependencia del mercado peruano la hace vulnerable a los cambios económicos y políticos del país.	- Los cambios en las preferencias y hábitos de compra de los consumidores pueden afectar su demanda de productos y servicios.
- Enfrenta una fuerte competencia de otras empresas del sector, lo que puede afectar su participación en el mercado.	- Enfrenta una competencia cada vez mayor en el comercio electrónico, lo que puede afectar sus ventas en línea.
- Puede enfrentar desafíos en la actualización de su infraestructura tecnológica para mantenerse competitiva en el comercio electrónico.	- La inestabilidad económica en el país o en la región puede afectar su capacidad para mantener su rentabilidad.
- Puede enfrentar desafíos en la retención y desarrollo del talento, especialmente en un mercado laboral competitivo.	- Cambio en las regulaciones del gobierno peruano, como impuestos y restricciones pueden afectar sus operaciones y rentabilidad.

**Nota.** En la tabla 3, se describe un análisis FODA de la empresa Saga Falabella.

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.2. Resultados

#### 4.2.1. Resultados Descriptivos

**Tabla 4**

*Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones*

		<b>Estadísticos</b>		
		Satisfacción laboral	Satisfacción laboral intrínseca	Satisfacción laboral extrínseca
N	Válido	120	120	120
	Perdidos	0	0	0
	Media	60,01	39,97	20,04
	Mediana	58,00	39,00	19,00
	Moda	58	36	19
	Desv. Desviación	11,806	7,986	4,232
	Asimetría	,142	,140	,121
	Curtosis	-,044	-,036	-,261
	Mínimo	33	19	11
	Máximo	89	59	30

En la tabla 4, se muestra los estadísticos descriptivos de la variable satisfacción y sus dimensiones. En primer lugar, se evidencia que la totalidad de datos (120) son validados. En la variable satisfacción laboral se muestra que la puntuación promedio obtenido es 60,01, mediana de 58 y moda 58, además la asimetría positiva es 0,142, y la desviación estándar de 11,806, lo que indican una dispersión en los datos. Con respecto a la dimensión satisfacción laboral intrínseca se encontró desviación



estándar de 7,986 y asimetría de 0,140, lo que indican una dispersión en los datos; del mismo modo en la dimensión satisfacción laboral extrínseca se muestra ligera dispersión en los datos con desviación estándar de 4,232 y asimetría positiva 0,121.

**Tabla 5**

*Estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones*

		<b>Estadísticos</b>			
		Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Compromiso de continuidad
N	Válido	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	60,28	23,38	19,73	16,88
	Mediana	58,00	23,00	19,00	17,00
	Moda	55	22	19	16
	Desv.	10,743	4,821	3,808	3,057
Desviación					
	Asimetría	,101	,111	,041	-,058
	Curtosis	,293	,118	,138	,604
	Mínimo	27	10	9	7
	Máximo	88	35	29	25

En la tabla 5, se muestra los estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones. En primer lugar, se evidencia que la totalidad de datos (120) son validados. En la variable compromiso organizacional se muestra que la puntuación promedio obtenido es 60,28, mediana de 58 y moda 55,

además la asimetría positiva es 0,101, y desviación estándar de 10,743, lo que indican una dispersión en los datos. Con respecto a la dimensión compromiso afectivo se encontró desviación estándar de 4,821 y asimetría de 0,111, lo que indican una ligera dispersión en los datos; del mismo modo en la dimensión compromiso normativo se muestra ligera dispersión en los datos con desviación estándar de 3,808 y asimetría positiva 0,041; finalmente la dimensión compromiso de continuidad presenta ligera dispersión en los datos con desviación estándar de 3,057 y asimetría negativa de -0,058.

**Tabla 6**

*Frecuencias del nivel de satisfacción laboral*

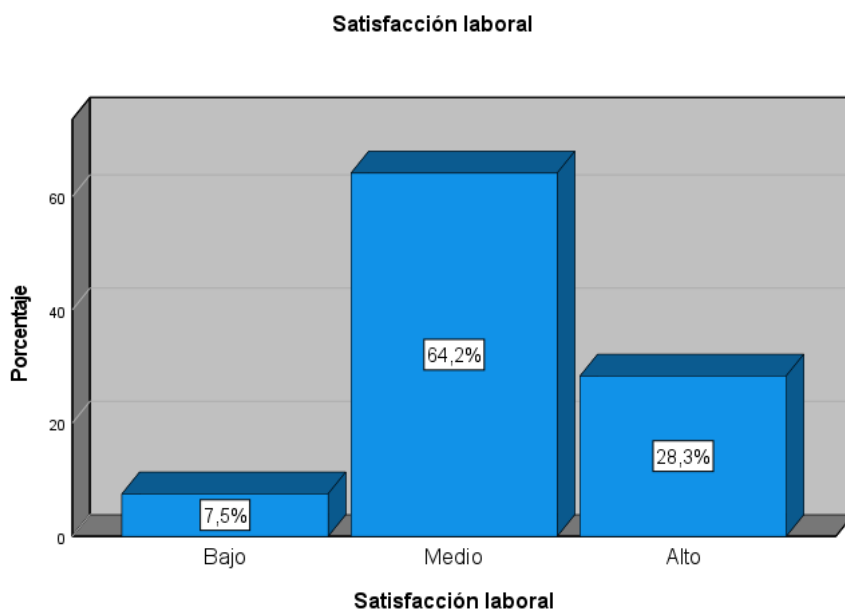
	<b>Satisfacción laboral</b>	
	f	%
Bajo	9	7,5
Medio	77	64,2
Alto	34	28,3
Total	120	100,0

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 6 y figura 7, se muestra los resultados del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Saga Falabella. Del total (120), se evidencia que el 64,2% (77) presentan nivel medio de satisfacción laboral; el 28,3% (34) nivel alto; y el 7,5% (9) nivel bajo.

## Figura 7

Gráfico de barras de la satisfacción laboral



## Tabla 7

Frecuencias del nivel de satisfacción laboral intrínseca

<b>Satisfacción laboral intrínseca</b>		
	f	%
Bajo	9	7,5
Medio	79	65,8
Alto	32	26,7
Total	120	100,0

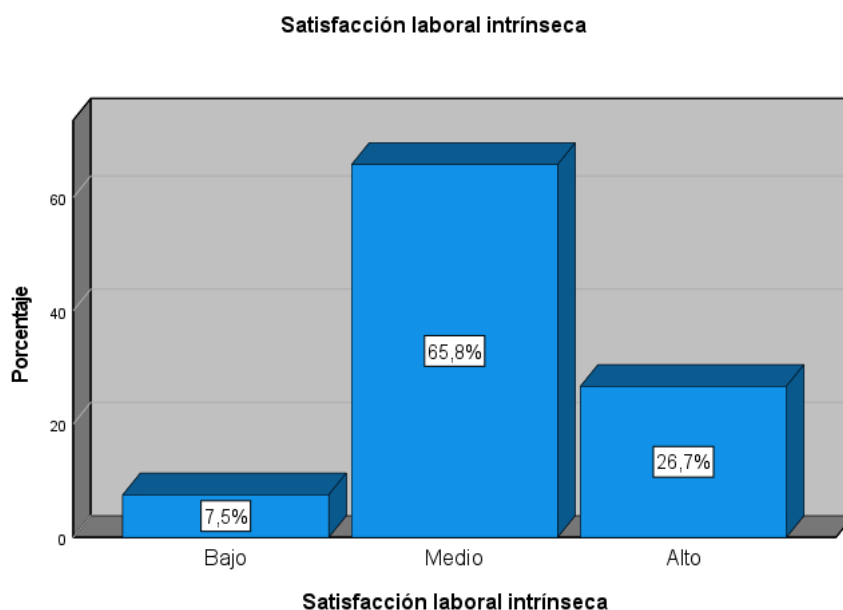
Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 7 y figura 8, se muestra los resultados del nivel de satisfacción laboral intrínseca de los trabajadores de Saga Falabella. Del total (120), se evidencia

que el 65,8% (79) presentan nivel medio de satisfacción laboral intrínseca; el 26,7% (32) nivel alto; y el 7,5% (9) nivel bajo.

### Figura 8

Gráfico de barras de la satisfacción laboral intrínseca



### Tabla 8

Frecuencias del nivel de satisfacción laboral extrínseca

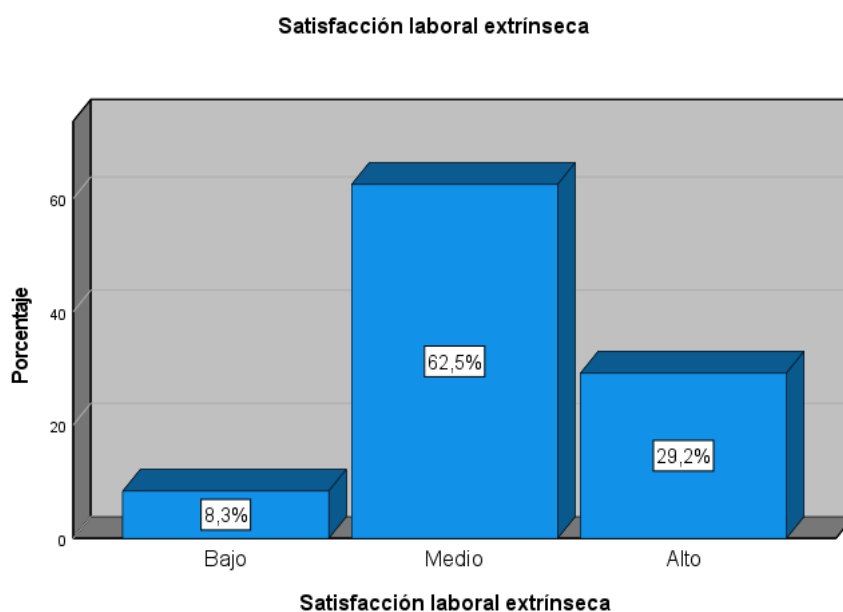
<b>Satisfacción laboral extrínseca</b>		
	f	%
Bajo	10	8,3
Medio	75	62,5
Alto	35	29,2
Total	120	100,0

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 8 y figura 9, se muestra los resultados del nivel de satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores de Saga Falabella. Del total (120), se encontró que el 62,5% (75) presentan nivel medio de satisfacción laboral extrínseca; el 29,2% (35) nivel alto; y el 8,3% (10) nivel bajo.

### Figura 9

*Gráfico de barras de la satisfacción laboral extrínseca*



### Tabla 9

*Frecuencias del nivel de compromiso organizacional*

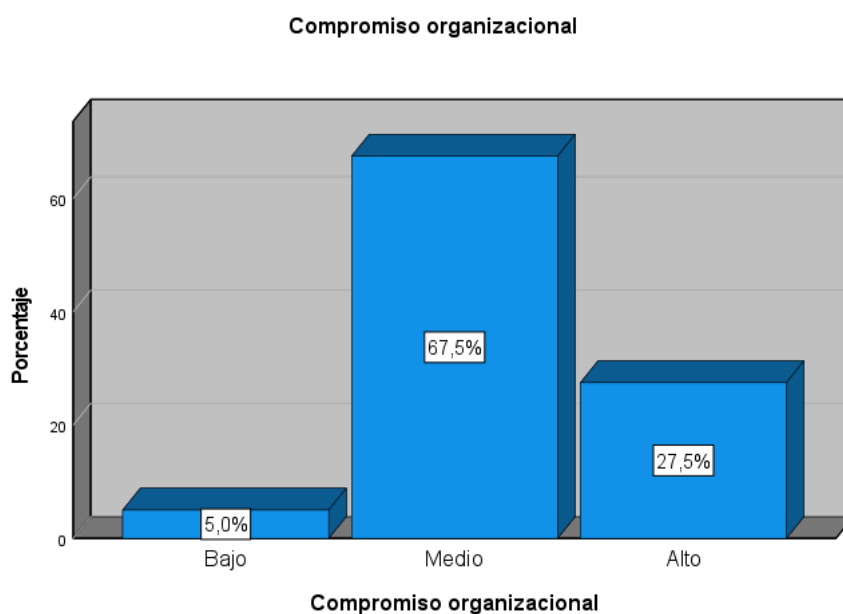
<b>Compromiso organizacional</b>		
	f	%
Bajo	6	5,0
Medio	81	67,5
Alto	33	27,5
Total	120	100,0

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 9 y figura 10, se muestra los resultados del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 67,5% (81) presentan compromiso organizacional medio; el 27,5% (33) nivel alto; y el 5% (6) nivel bajo.

**Figura 10**

*Gráfico de barras del compromiso organizacional*



**Tabla 10**

*Frecuencias del nivel de compromiso afectivo*

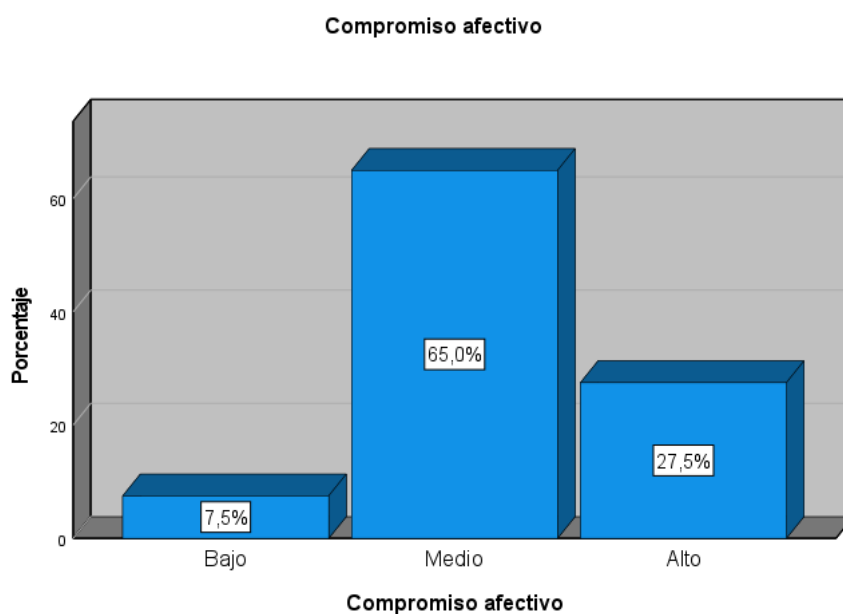
<b>Compromiso afectivo</b>		
	f	%
Bajo	9	7,5
Medio	78	65,0
Alto	33	27,5
Total	120	100,0

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 10 y figura 11, se muestra los resultados del nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 65% (78) presentan compromiso afectivo medio; el 27,5% (33) nivel alto; y el 7,5% (9) nivel bajo.

**Figura 11**

*Gráfico de barras del compromiso afectivo*



**Tabla 11**

*Frecuencias del nivel de compromiso normativo*

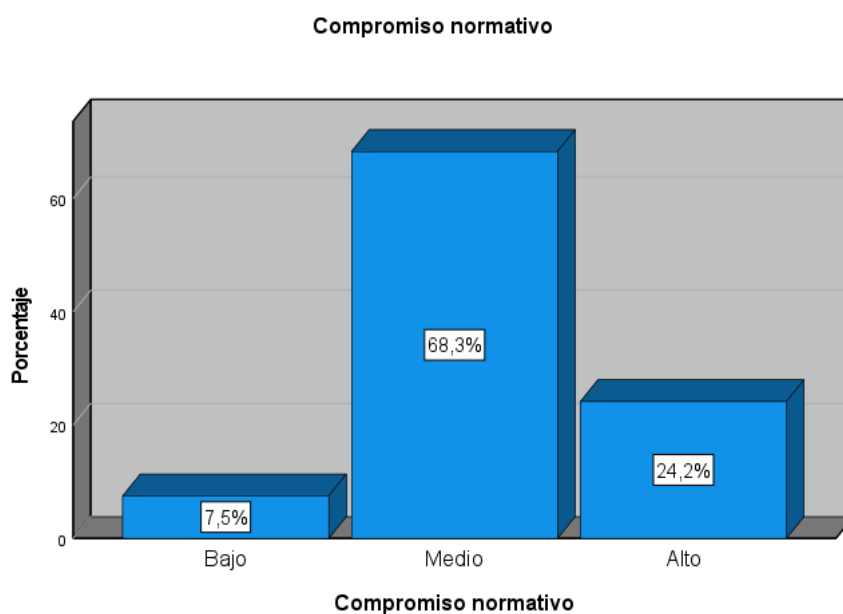
<b>Compromiso normativo</b>		
	f	%
Bajo	9	7,5
Medio	82	68,3
Alto	29	24,2
Total	120	100,0

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 11 y figura 12, se muestra los resultados del nivel de compromiso normativo de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 68,3% (82) presentan compromiso normativo a nivel medio; el 24,2% (29) nivel alto; y el 7,5% (9) nivel bajo.

**Figura 12**

*Gráfico de barras del compromiso normativo*



**Tabla 12**

*Frecuencias del nivel de compromiso de continuidad*

<b>Compromiso de continuidad</b>		
	f	%
Bajo	10	8,3
Medio	78	65,0
Alto	32	26,7
Total	120	100,0

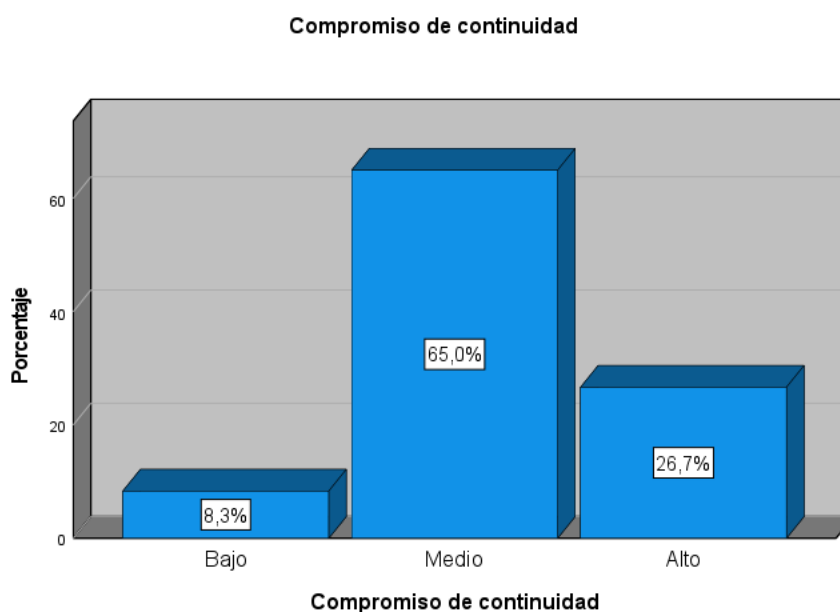
Donde: f = frecuencia; % = porcentaje



En la tabla 12 y figura 13, se muestra los resultados del nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 65% (78) presentan compromiso de continuidad a nivel medio; el 26,7% (32) nivel alto; y el 8,3% (10) nivel bajo.

**Figura 13**

*Gráfico de barras del compromiso de continuidad*



**Tabla 13**

*Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*

<b>Tabla cruzada Satisfacción laboral*Compromiso organizacional</b>						
			Compromiso organizacional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	f	5	4	0	9
		%	4,2%	3,3%	0,0%	7,5%
	Medio	f	1	74	2	77
		%	0,8%	61,7%	1,7%	64,2%

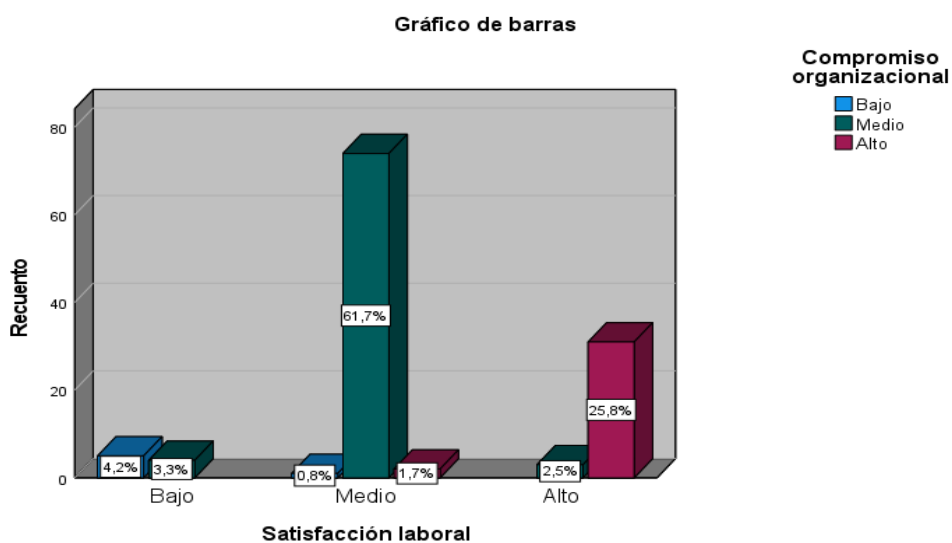
	Alto	f	0	3	31	34
		%	0,0%	2,5%	25,8%	28,3%
Total		f	6	81	33	120
		%	5,0%	67,5%	27,5%	100,0%

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 13 y figura 14, se muestra los resultados de la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 61,7% (74) presenta satisfacción laboral a nivel medio y compromiso organizacional medio; el 25,8% (31) presentan alta satisfacción laboral y a su vez tienen alto compromiso organizacional.

#### Figura 14

*Gráfico de barras de satisfacción laboral y compromiso organizacional*



#### Tabla 14

*Relación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional*

**Tabla cruzada Satisfacción laboral intrínseca\*Compromiso organizacional**

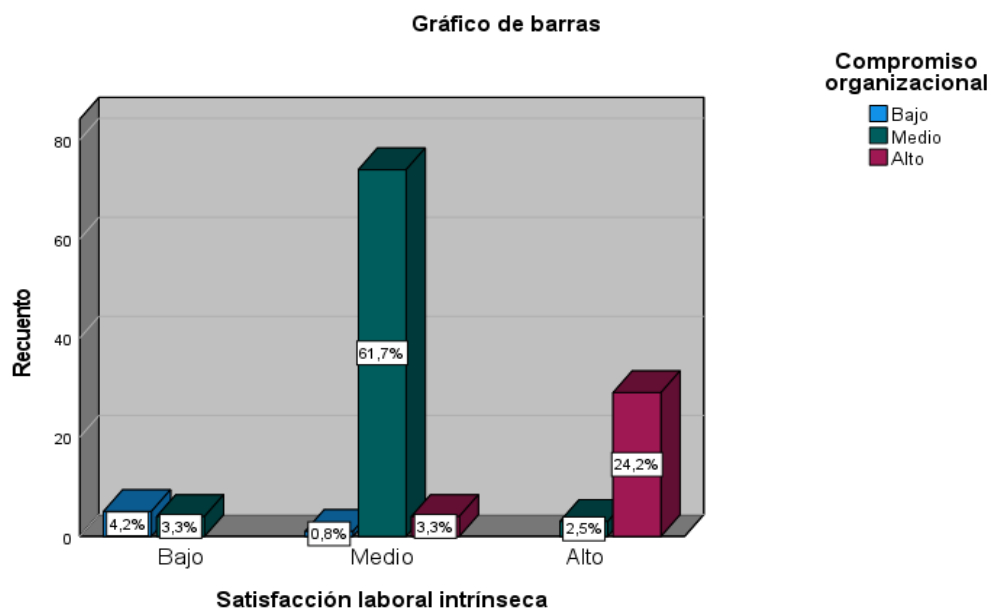
		Compromiso organizacional			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	f	5	4	0	9
		%	4,2%	3,3%	0,0%	7,5%
intrínseca	Medio	f	1	74	4	79
		%	0,8%	61,7%	3,3%	65,8%
	Alto	f	0	3	29	32
		%	0,0%	2,5%	24,2%	26,7%
Total		f	6	81	33	120
		%	5,0%	67,5%	27,5%	100,0%

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 14 y figura 15, se muestra los resultados de la relación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 61,7% (74) presenta satisfacción laboral intrínseca a nivel medio y compromiso organizacional medio; por otro lado, el 24,2% (29) presentan alta satisfacción laboral intrínseca y a su vez tienen alto compromiso organizacional.

**Figura 15**

*Gráfico de barras de satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional*

**Tabla 15**

*Relación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional*

**Tabla cruzada Satisfacción laboral extrínseca\*Compromiso organizacional**

			Compromiso organizacional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral extrínseca	Bajo	f	5	5	0	10
		%	4,2%	4,2%	0,0%	8,3%
	Medio	f	1	72	2	75
		%	0,8%	60,0%	1,7%	62,5%
	Alto	f	0	4	31	35
		%	0,0%	3,3%	25,8%	29,2%
Total		f	6	81	33	120

---

%	5,0%	67,5%	27,5%	100,0%
---	------	-------	-------	--------

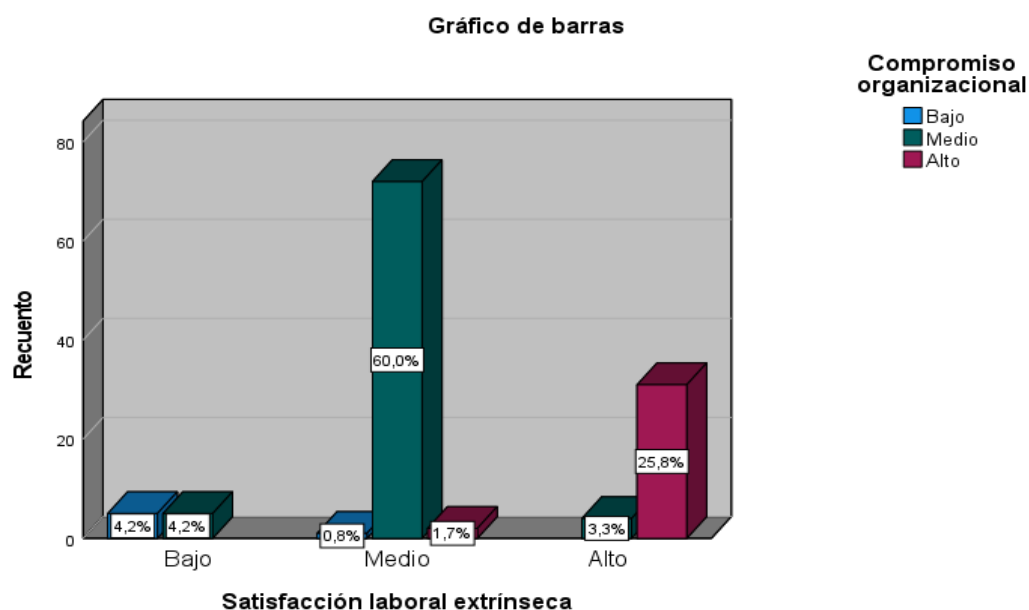
---

Donde: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 15 y figura 16, se muestra los resultados de la relación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima. Del total (120), se encontró que el 60% (72) presenta satisfacción laboral extrínseca a nivel medio y compromiso organizacional medio; por otro lado, el 25,8% (31) presentan alta satisfacción laboral extrínseca y a su vez tienen alto compromiso organizacional.

**Figura 16**

*Gráfico de barras de satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional*



#### 4.2.2. Resultados Inferenciales

**Tabla 16***Prueba de normalidad de las variables en estudio*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Satisfacción laboral	,142	120	,000
Satisfacción laboral intrínseca	,115	120	,001
Satisfacción laboral extrínseca	,139	120	,000
Compromiso organizacional	,111	120	,001

En la tabla 16, se muestra los resultados de la prueba de normalidad de las variables en estudio mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov; para la variable satisfacción laboral se encontró el valor de significancia de  $0,00 < 0,05$ , por lo que no cumple con el supuesto de normalidad, del mismo modo las dimensiones satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca no cumplen con la distribución normal de los datos debido a que el valor de significancia obtenido en cada caso es sig. = 0,001 y sig. = 0,000 respectivamente. Finalmente, la variable compromiso organizacional no cumple con el supuesto de normalidad con sig.- =  $0,001 < 0,05$ . Por lo tanto, las pruebas de hipótesis corresponden a la estadística no paramétrica.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de Hipótesis General

Ho: La Satisfacción laboral no influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

Hi: La Satisfacción laboral influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

**Tabla 17***Análisis de correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*

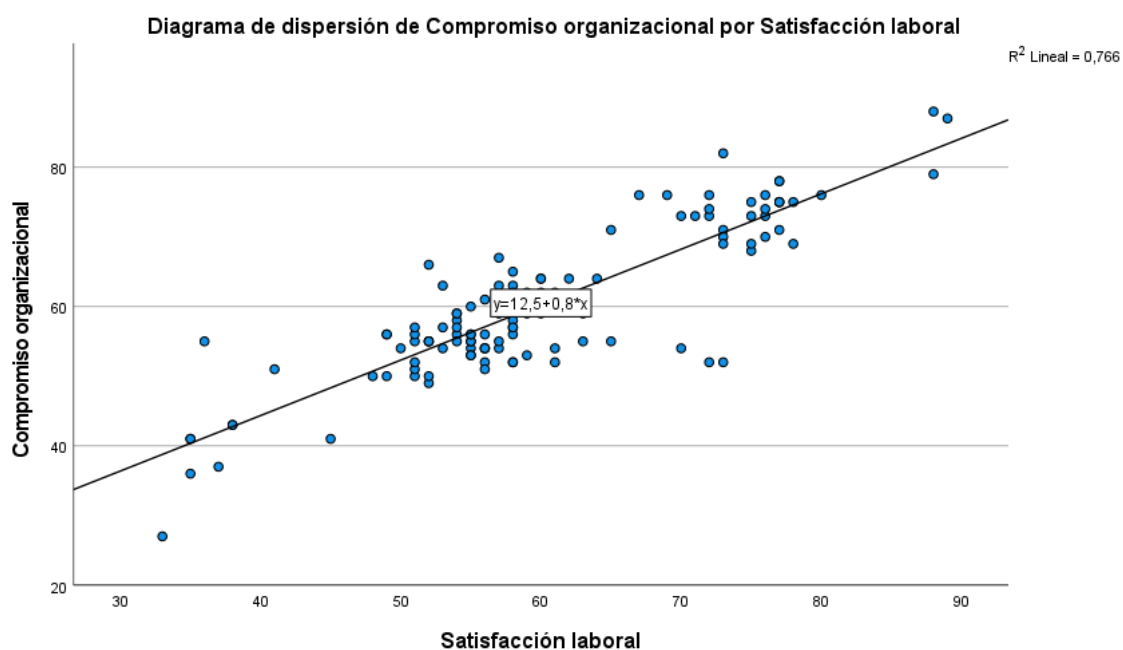
		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

En la tabla 17 y figura 17 se muestra los resultados del análisis de correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, de donde, se encontró el valor de significancia de  $0,00 < 0,01$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que, existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024; siendo el coeficiente de correlación  $\rho = 0,779$  lo que indica una correlación positiva muy fuerte; además el coeficiente  $r^2 = 0,766$  indica que el 76,6% de la variabilidad del compromiso organizacional es explicada por la satisfacción laboral. Siendo el modelo lineal de  $y = 12,5 + 0,8 \cdot x$ , lo que permite concluir que la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella.

**Figura 17**

*Diagrama de dispersión de satisfacción laboral y compromiso organizacional*



#### 4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica

##### 4.3.2.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: La Satisfacción laboral intrínseca no influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

Hi: La Satisfacción laboral intrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

#### Tabla 18

*Análisis de correlación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional*

---

**Correlaciones**

---



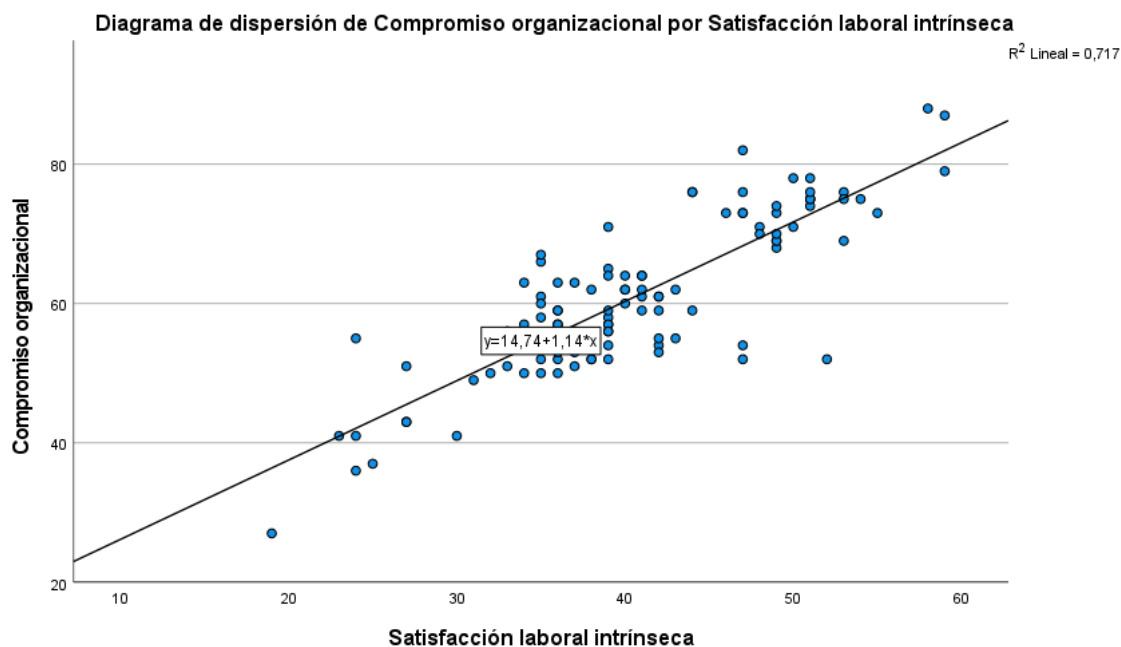
			Satisfacción laboral intrínseca	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral intrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

En la tabla 18 y figura 18 se muestra los resultados del análisis de correlación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional, donde se encontró el valor de significancia de  $0,00 < 0,01$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional en los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024; siendo el coeficiente de correlación  $\rho = 0,745$  lo que indica una correlación positiva considerable; por otro lado en el grafico 18 el coeficiente de determinación  $r^2 = 0,717$  es cercano a 1, lo que indica que el 71,7% de la variabilidad del compromiso organizacional es explicada por la satisfacción laboral intrínseca. Siendo el modelo lineal de  $y = 14,74 + 1,14 * x$ , por lo que se concluye que la satisfacción laboral intrínseca influye en el compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

**Figura 18**

*Diagrama de dispersión de satisfacción laboral intrínseca y compromiso organizacional*



#### 4.3.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: La Satisfacción laboral extrínseca no influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

Hi: La Satisfacción laboral extrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

**Tabla 19**

*Análisis de correlación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional*

Correlaciones		
	Satisfacción laboral extrínseca	Compromiso organizacional

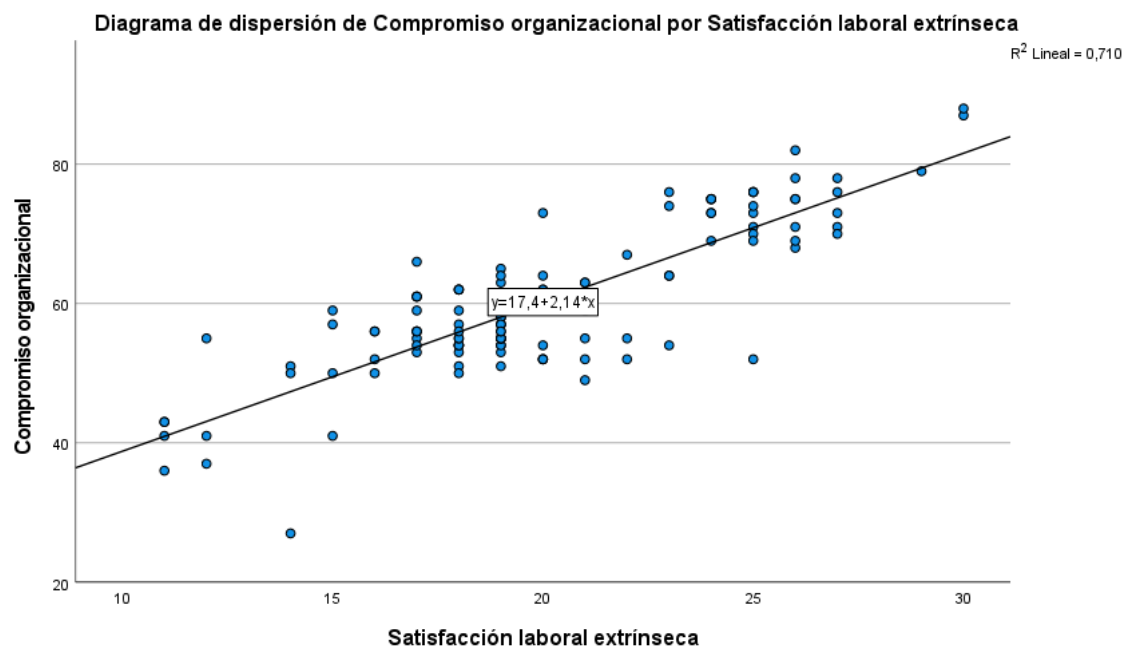
Rho de Spearman	Satisfacción laboral extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

En la tabla 19 y figura se muestra los resultados del análisis de correlación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional, donde se encontró el valor de significancia de  $0,00 < 0,01$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional en los trabajadores de Saga Falabella; siendo el coeficiente de correlación  $\rho = 0,726$  lo que indica una correlación positiva considerable; por otro lado el grafico 19 el coeficiente de determinación  $r^2 = 0,710$  es cercano a 1, lo que indica que el 71% de la variabilidad del compromiso organizacional es explicada por la satisfacción laboral extrínseca. Siendo el modelo lineal de  $y = 17,4 + 2,14 \cdot x$ . lo que permite concluir que la Satisfacción laboral extrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.

**Figura 19**

*Diagrama de dispersión de satisfacción laboral extrínseca y compromiso organizacional*



## Capítulo V CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024 siendo el coeficiente de correlación  $\rho = 0,779$  lo que indica una correlación positiva muy fuerte. Esto refuerza la idea que los niveles de satisfacción laboral están estrechamente vinculados con el compromiso que los trabajadores sienten hacia la organización.
2. En cuanto a la satisfacción laboral intrínseca, se halló una correlación positiva considerable de  $\rho = 0,745$  con el compromiso organizacional en los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024, reforzando que los aspectos internos del trabajo, como el uso de habilidades, el sentimiento de realización personal, el desarrollo de la autoridad en el trabajo, la independencia en la labor realizada, el ejercicio laboral en concordancia con los valores morales y la estabilidad laboral, influyen significativamente en el compromiso con la organización.
3. En cuanto a la satisfacción laboral extrínseca se observó una correlación positiva considerable de  $\rho = 0,726$  con el compromiso organizacional en los trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024, reforzando que los aspectos externos, como las oportunidades laborales, las políticas de la organización, la compensación laboral, el reconocimiento de la labor realizada y la supervisión laboral, también desempeñan un papel crucial en el compromiso con la organización.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para que los empleados puedan utilizar sus habilidades al máximo y sentirse realizados en su trabajo. Esto no solo aumentaría su satisfacción laboral, sino que también contribuiría a su compromiso con la organización al ver que se invierte en su crecimiento profesional.
2. Se recomienda revisar las políticas de compensaciones y beneficios para asegurarse de que sean competitivas y que reconozcan el esfuerzo de los empleados. Un paquete de compensación atractiva mejoraría la satisfacción y el compromiso de los empleados.
3. Se recomienda fomentar la comunicación abierta, el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados. Reconocer y recompensar el buen desempeño es fundamental para mantener un ambiente laboral positivo que fomentaría el compromiso.
4. Se recomienda programas de mentoría, planes de sucesión y programas de capacitación para fomentar el crecimiento personal y profesional de los empleados. Esto no solo aumentaría su compromiso con la organización, sino que también los ayudaría a desarrollar habilidades que contribuyan a su satisfacción laboral.
5. Por último, se recomienda realizar encuestas periódicas de satisfacción laboral para evaluar el nivel de esta variable y detectar posibles áreas de mejora, con la finalidad de implementar cambios positivos para los empleados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, S. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional: ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Cuadernos de Estudios Empresariales, 18, 73–88. <https://doi.org/10.1109/ISUVR.2008.24>
- Álvarez, M. (2015). *40% de los empleados alcanza la satisfacción laboral si es capaz de divertirse en el trabajo.* Merca 2.0, 3. Recuperado de <https://www.merca20.com/40-de-los-empleados-alcanza-la-satisfaccion-laboral-sies-capaz-de-divertirse-en-el-trabajo/>
- Argomedeo, J. (2013) *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana.* (Tesis licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arias, L. (2001). *Clima organizacional: Expectativas futuras del colaborador y apoyo social entre compañeros.* Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 17(2),171-184.
- Aydogdu, S. y Asikgil, B. (2011). *An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention.* International Review of Management and Marketing, 1(3), 43-53.
- Bateman, T. , & Strasser, S. (1984). *A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment.* Academy of Management Journal, 27(1), 95–112. <https://doi.org/10.2307/255959>
- Becker, H. (1960). *Social Problems: A sociological perspective.* New York: Wiley.
- Belausteguigoitia, R (2000). *La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas.* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación.* (6a. ed.). Pearson Educación.
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). *Dimensions of organizational commitment among mexican,* 22, 25–43
- Bobbio, L. y Ramos W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú.* Revista Peruana de Epidemiología, 14 (2), 1-6
- Bollet, F, Amacifuén, I, Heredia, L., y Chenet, I (2020). *Compromiso Organizacional y Productividad de los trabajadores en PROTEGE Oriente S.A., Pucallpa, 2019.*

Revista de investigación de la Universidad Privada de Pucallpa.  
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/159>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Estrada, E. y Gallegos, N. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana*. Araoz, E. G., & Ramos, N. A. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso*. Revista Educación y Formación, 6(1), .  
<https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* (2016). *Revista de la Organización Internacional del Trabajo*, 1-68. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed\\_protect/protvsa/securework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_protect/protvsa/securework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Fisher, C. D. (2000). *Organizational behavior: Science, the real world, and you*. New York: McGraw-Hill.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis Maestría). Repositorio institucional:[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Gonzales, T y Guillén M. (2008) *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. En Marketing interno: estrategias y aplicaciones (pp.101-120). Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Herzberg, F. (1968). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business, 46, 53-62.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper y Row.
- Kahn, R. L. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step by guide for beginners*. London: SAGE
- Lawler, E. E. (1973). *Satisfacción en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Lee, T. J. (2017). *Relationship between Intrinsic Job Satisfaction, Extrinsic Job Satisfaction, and Turnover Intentions among Internal Auditors* (Tesis Doctoral). Repositorio institucional:<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.pe/&httpsredir=1&article=4457&context=dissertation>.



- Locke, E. A. (1969). *What is job satisfaction? Organizational Behavior & Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications.
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press.
- Nurtati, N., Yanti, N., & Untari, M. (2020). *Turnover Intention: The Impact of Ethical Climate, Job Satisfaction and Organizational Commitment. Relevance: Journal of Management and Business*, 3(1), 75-89. doi:<https://doi.org/10.22515/relevance.v3i1.2389>
- Palma, S. (1999). *Factores de Satisfacción Laboral. Lima: Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Pedraza, N. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20), e005. 18 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pintado, M. (2020). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una institución de servicios*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.
- Quispe, R. y Paucar, S. (2020). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú*. Revista de Investigación, vol. 10, núm. 2, 2020.
- Rengifo, Y. (2021). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional del personal de la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú S.A.C, 2021*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Rodríguez, A. y Raga, V. (2021). *Sobre la relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín*. Latinoamericana de Estudios Educativos, 17(2), 117–142. <https://doi.org/10.17151/rlee.2021.17.2.7>
- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M., & Ramírez, C. (2020). *Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México*. Aposta - Revista de Ciencias Sociales, 3(86), 18. doi:<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>
- Salazar, C., Ganga, F., Mendoza, R., Muñoz, Y. & Jara, M. (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile*. Dilemas contemporáneos: educación,

política y valores, 8(spe4), 00019. 20 de siembre de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>

- Sarella, I & Paravic, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención medica de urgencia (samu)*. *Ciencia y enfermería*, 8(2), 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>
- Sarella, L. H. & Paravick, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)*. *Ciencia y Enfermería*, 8 (2), 37-48.
- Schlesinger, L.A.; Heskett, J.L.(1991). *Breaking the cycle of failure in services*. *MIT Sloan Management Review*, 32(3): 17-28
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *Proceso de la investigación científica*. (4a. ed.). Limusa.
- Tarazona. J (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores Centro de Salud San Jerónimo, Cusco 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Tormo, G. & Osca, A. (2011). *Antecedentes Organizacionales y Personales de las Intenciones de Compartir Conocimiento: Apoyo, Clima y Compromiso con la Organización*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213-226. Recuperado en 19 de febrero de 2024, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622011000300006&lng=es&tIng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000300006&lng=es&tIng=es).
- Treviño, R. & López, J.(2022). *Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México*. *Información tecnológica*, 33(2), 259-268. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: Manual Moderno.
- Vásquez, P., Tello, J, Huamán, C, y Ríos, J. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la dirección regional de educación de Ucayali*. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva*

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de satisfacción laboral

Instrucciones: El propósito de este cuestionario es recoger información relacionada a como usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuales aspectos esta "satisfecho" y con cuales está "insatisfecho".

Este cuestionario se diseño para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. Lo que interesa obtener en su reacción a cada aseveración, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda con sinceridad haciendo uso de la siguiente escala.

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

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

Escala de valoración	Valoración
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

N°	Satisfacción Laboral	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas.					
02	Se capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo.					
03	El sentimiento de logro que obtengo del trabajo.					
04	La oportunidad para ser "alguien" en la sociedad.					
05	La oportunidad de decirle a las personas que hacer.					
06	La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo.					
07	La oportunidad para probar mis propios métodos para hacer el trabajo.					
08	La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo.					
09	La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones.					
10	La libertad para usar mi propio juicio.					
11	Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia.					
12	La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable.					
13	La oportunidad de avanzar en este trabajo.					
14	La forma en la que las políticas de la institución son puestas en la práctica.					
15	Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago.					
16	El reconocimiento que tengo por hacer un buen trabajo.					
17	La forma en que mi supervisor coordina el trabajo del personal a su cargo.					
18	La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones.					

Gracias por su colaboración

## Anexo 2: Cuestionario de compromiso organizacional

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su centro de trabajo. Lea atentamente cada una de las aseveraciones y siguiendo sus propios sentimientos acerca de la institución para la que trabaja, exprese su grado de “grado de acuerdo” o “desacuerdo”. Sea totalmente sincero para contribuir con la investigación.

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

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

Escala de valoración	Valoración
En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	3
De acuerdo	4
En total acuerdo	5

N°	Compromiso Organizacional	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.					
02	Trabajar en esta organización representa un significado muy personal para mí.					
03	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.					
04	Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.					
05	Me enorgullece pertenecer a esta organización.					
06	Me siento como parte de la familia en esta organización.					
07	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
08	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
09	Aunque tuviese otras oportunidades laborales, no creo que fuese idóneo dejar mi organización.					
10	Me sentiría afectado si dejase de laboral en esta organización considerando todo lo que he dado.					
11	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
12	La organización donde laboro merece toda mi lealtad.					
13	Creo que debo mucho a mi organización.					
14	Ahora mismo sería duro para mi dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
15	Creo que tengo pocas opciones de encontrar otro trabajo como para pensar en dejar la organización.					
16	Uno de los motivos principales por lo que sigue sigo trabajando en mi organización es porque fuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
17	Una de las razones principales que me hacen continuar con la organización es que en otras organizaciones no hay equidad en los sueldos ni beneficios laborales.					
18	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la organización.					

Gracias por su colaboración

**Anexo 3: Análisis de confiabilidad de las variables****Tabla 20***Análisis de confiabilidad de las variables*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	,933	18
Compromiso organizacional	,914	18

**Nota.** En la tabla 20, se muestra un análisis de confiabilidad de ambas variables de estudio demostrando la consistencia de las mismas.

### Anexo 4: Base de datos variable satisfacción laboral

n	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	5	2
3	5	4	4	5	5	1	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4
4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3
5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3
6	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
7	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	4	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2
9	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3
10	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
12	1	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3
13	1	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	3
14	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	1
18	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
19	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4
21	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3
22	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	5	3	2	3	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	4	3	4	4	2	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4
25	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
26	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
28	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4
29	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
30	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2
33	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3
34	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4
35	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	3	2	3	2	3
36	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1
37	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	4	5	3	2
38	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4
39	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4
40	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	1
41	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2
42	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
43	4	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	5	4	5

44	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3
45	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	1	2
46	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
48	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	2	3
49	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	3	3
54	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	3	2
55	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3
56	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4
57	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4
58	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3
59	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3
60	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
61	4	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2
62	3	1	3	4	2	3	1	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3
63	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	2	3	4
65	3	1	3	4	2	3	1	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3
66	4	3	4	3	2	3	3	3	1	5	3	2	3	4	2	3	4	2
67	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	3	2
70	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2
71	2	3	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3
72	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	5	3	2
73	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3
74	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	5	3	2	3	4
75	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1
76	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2
77	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3
78	1	4	3	4	4	3	2	3	4	3	5	4	5	3	2	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
80	4	3	4	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2
81	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	2	3	4	3
82	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2
83	3	3	3	1	2	3	4	3	2	5	3	2	3	4	3	2	3	4
84	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
85	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4
86	4	3	4	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3
87	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
88	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	4
89	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4

90	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3
91	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	1	5	4	4	3	4	4	5
92	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
95	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4
96	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	1	3	4	2	3
97	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	1	3	4	2	3
98	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	2
100	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3
101	1	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	5	3	3	2	3
102	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3
103	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
105	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
106	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
107	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
108	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
110	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
111	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
112	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4
113	5	5	3	5	3	4	2	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4
114	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4
115	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
116	4	3	2	3	4	5	3	1	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2
117	4	4	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3
118	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
119	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4



### Anexo 5: Base de datos variable compromiso organizacional

n	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18
1	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5
2	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	3	5	3
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4
5	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	1	5	5	3	5	4	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2
8	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3
9	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3
10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4
11	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3
12	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	4	4
13	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5
14	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3
18	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
19	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	1	3	4	3	3
21	2	3	3	3	1	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4
22	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	2
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
24	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3
25	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4
26	2	3	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	3	3	2	3	4	3
27	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	2	3	3	5	3
28	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3
29	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
30	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4
31	2	5	5	4	3	3	5	5	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2
32	3	3	2	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4
33	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4
34	5	3	2	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3
35	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3
36	2	4	4	3	5	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2
37	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	5
38	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
39	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3
40	2	5	2	3	1	2	3	2	5	2	3	2	4	2	5	2	5	2
41	3	3	3	1	3	2	3	4	3	2	5	3	2	3	4	3	4	3
42	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
43	3	1	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3

44	3	1	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4
45	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	2
46	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3
48	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	4	2	3	4	4	3
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
53	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	2
55	4	3	4	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4
56	5	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4
57	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4
60	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
61	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2
62	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
64	5	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3
65	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4
66	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4
67	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
69	3	4	3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3
70	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
71	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3
72	3	4	3	4	3	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2
73	4	3	4	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4
74	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4
75	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
76	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	3	2
77	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3
78	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3
79	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
80	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4
81	4	3	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5
82	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	4	3	4	3	4
83	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3
84	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4
85	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3
86	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3
87	5	2	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	2	3	4	3	3
88	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3
89	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3

90	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3
91	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	3
94	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	1	3	2
95	3	4	4	5	2	3	1	2	1	3	1	2	3	4	3	4	3	4
96	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3
97	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3
99	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	4	4
100	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4
101	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	5	2
102	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4
103	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	2	2	5	4	5	3
104	4	4	5	4	4	4	1	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
106	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	2	4	4	3
107	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
108	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
109	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4
110	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
111	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
112	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
113	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	1	5	5	5	5	5	4
114	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
115	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
116	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	2	3	4	3	4	4
117	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3
118	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4
119	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
120	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4

## Anexo 6: Operacionalización de variables

Tabla 21

### Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente:</b> Satisfacción Laboral	Según Uribe (2015), se entiende como un conjunto de percepciones y sentimientos que los trabajadores experimentan en relación con su trabajo o la actividad que realizan en el mismo.	Valoración obtenida para el cuestionario de Minesota de Satisfacción Laboral.	Satisfacción Laboral Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de habilidades.</li> <li>- Sentimiento de realización profesional o logro laboral.</li> <li>- Desarrollo de la autoridad en el trabajo.</li> <li>- Independencia en la labor realizada.</li> <li>- Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales.</li> <li>- Estabilidad laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1,2</li> <li>- 3,4</li> <li>- 5,6</li> <li>- 7,8,9,10</li> <li>- 11</li> <li>- 12</li> </ul>	Escala Ordinal
			Satisfacción Laboral Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad laboral.</li> <li>- Políticas de la organización.</li> <li>- Compensación laboral.</li> <li>- Reconocimiento de la labor realizada.</li> <li>- Supervisión laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 13</li> <li>- 14</li> <li>- 15</li> <li>- 16</li> <li>- 17,18</li> </ul>	Escala Ordinal
<b>Variable Dependiente:</b> Compromiso Organizacional	Según Meyer y Allen (1991), es el grado en que un individuo llega a identificarse o involucrarse con la organización, es decir es un estado psicológico que caracteriza la relación entre la organización y la persona y que presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la misma o dejarla.	Valoración obtenida para el compromiso organizacional el cual se da a partir de la aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apego emocional.</li> <li>- Involucramiento en la problemática de la institución.</li> <li>- Orgullo de pertenencia a la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1,2,3</li> <li>- 4</li> <li>- 5,6,7</li> </ul>	Escala Ordinal
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso moral con la institución.</li> <li>- Reciprocidad con la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8,9,10</li> <li>- 11,12,13</li> </ul>	Escala Ordinal
			Compromiso de Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de trabajo en la institución.</li> <li>- Opciones laborales.</li> <li>- Evaluación de permanencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 14</li> <li>- 15,16</li> <li>- 17,18</li> </ul>	Escala Ordinal

**Nota.** En la tabla 21, se describe la operacionalización de variables del estudio “Influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella”

## Anexo 7: Matriz de Consistencia

**Tabla 22**

*Matriz de Consistencia*

Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Variables/ Dimensiones	Metodología
¿Existe influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella?	Determinar la Influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.	La Satisfacción laboral influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.	Variable 1: Satisfacción Laboral Variable 2: Compromiso Organizacional	<b>-Tipo de Investigación:</b> Investigación Básica  <b>-Diseño de Investigación:</b> No experimental, transeccional de tipo correlacional.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Dimensiones	<b>-Población:</b> 120 trabajadores  <b>-Muestra:</b> no probabilístico
¿Existe influencia de la Satisfacción laboral intrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella?	Evaluar el nivel influencia de la Satisfacción laboral intrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.	La Satisfacción laboral intrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.	Variable 1: Satisfacción laboral intrínseca	<b>-Técnica de recojo de datos:</b> Encuesta
¿Existe influencia de la Satisfacción laboral extrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella?	Analizar la influencia de la Satisfacción laboral extrínseca en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.	La Satisfacción laboral extrínseca influye en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella.	Variable 2: Satisfacción laboral extrínseca	

**Nota.** En la tabla 22, se describe la matriz de consistencia del estudio “Influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional de los Trabajadores de Saga Falabella, Lima 2024 – Un estudio de caso”