

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



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

---

**Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la  
Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023**

---

**Línea de Investigación:**

Relaciones Humanas Laborales

**Autores:**

Chávez Saldaña, Miguel Alejandro

Campos Villacrez, Milton

**Jurado Evaluador:**

**Presidente: Castañeda Nassi José**

**Secretario: Corvera Urtecho Ángel**

**Vocal: Marquez Yauri Heyner**

**Asesor:**

Mendoza Otiniano, Royer Anthony

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1780-4780>

**TRUJILLO, PERÚ  
2024**

**FECHA DE SUSTENTACION: 2024 /07/12**

---

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los  
colaboradores de la Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023.  
Autores: Chávez Saldaña, Miguel Alejandro y Campos  
Villacrez, Milton

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---



FUENTES PRIMARIAS

---

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                   | 8% |
| 2 | <a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 2% |
| 3 | <a href="#">Submitted to Universidad Alas Peruanas</a><br>Trabajo del estudiante            | 2% |
| 4 | <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo</a><br>Trabajo del estudiante            | 2% |

---

Excluir citas  Activo

Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidencias < 2%



---

Mg. Royer Mendoza Otiniano

ID: 000008657

---

## Declaración de Originalidad

Yo, Royer Mendoza Otiniano, docente del Programa de Estudio de Administración de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor del trabajo de investigación titulado: "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023, cuya autoría pertenece a Chávez Saldaña, Miguel Alejandro y Campos Villacrez, Milton, dejo en constancia lo siguiente:

- El documento tiene un índice de similitud de 14%, así lo consigna el reporte emitido por el software Turnitin el día 04/07/2024
- He revisado con detalle la tesis y dicho reporte, donde no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad Privada Antenor Orrego.

Lugar y fecha: Trujillo, 04 de Julio del 2024



Mg. Royer Mendoza Otiniano

DNI: 41051388

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1780-4780>



Br. Chávez Saldaña, Miguel Alejandro

DNI:



Br. Campos Villacrez, Milton

DNI:

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A., Trujillo 2023.

Desarrollado con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo principal es Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A., Trujillo 2023.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Chávez Saldaña, Miguel Alejandro



Br. Campos Villacrez, Milton

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, padre y tía, quienes han sido la base de mi formación personal, por ser mi soporte y por el apoyo incondicional que siempre me brindan.

De igual forma dedico este gran paso a mi novia que siempre estuvo conmigo en todo momento y siendo mi mayor motivación para poder seguir adelante. Muchas gracias.

Chávez Saldaña, Miguel Alejandro

La presente tesis está dedicada a Dios, a mis padres que me brindan su apoyo incondicional, a mis hermanos por ser cómplices, a mis amigos por sus alegrías, a mis maestros por sus enseñanzas y a los sueños porque sin ellos no hay felicidad.

Campos Villacrez, Milton

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por regalarnos vida, fuerzas y oportunidades para cumplir nuestros sueños; todo lo realizamos bajo su voluntad.

A nuestros padres por ser los guías en nuestro paso a paso y por enseñarnos con el ejemplo que un anhelo se puede conseguir con mucho esfuerzo.

A nuestros hermanos por regalarnos su compañía, trabajo y amor día a día.

A nuestros abuelos por sus sabios consejos de vida y por formar los valores familiares.

A la universidad por desarrollar nuestras habilidades profesionales.

A nuestros profesores por brindarnos los conocimientos necesarios para emprender en nuestra carrera profesional.

A nuestros amigos por ser grandes aliados, por su gran impacto positivo e inspirarnos a la superación.

Al asesor por su empeño, paciencia y vocación de servicio en cada momento.

Al gerente general de la empresa Banco Ripley por facilitar la información para realizar la presente investigación.

Los autores

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo, 2023”. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 10 ítems, el cual fue validado haciendo uso del coeficiente de alfa de Cronbach (0.84982), y la validez de los instrumentos se determinó por 3 expertos especialistas en el tema. El cual sirvió para analizar una muestra de 150 colaboradores de la empresa Ripley de Trujillo durante el año 2023, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional. El principal resultado obtenido fue que se identificó que el 75.00% de los encuestados considera que el nivel de promoción en los colaboradores es medio. Su conclusión principal fue que el grado de relación es de 0.000 entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley Trujillo en el año 2023; siendo así calificado como una correlación positiva; para lo cual se utilizó la prueba Chi cuadrado y de esa manera se comprobó la hipótesis.

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

## ABSTRACT

The present research entitled "job satisfaction and organizational commitment in Ripley Trujillo, 2023". The study was conducted through a non-experimental quantitative approach with a descriptive correlational design of cross-sectional cut. A 10-item questionnaire was used as a data collection instrument, which was validated using Cronbach's alpha coefficient (0.84982), and the validity of the instruments was determined by 3 experts specialized in the subject. This was used to analyze a sample of 150 employees of Ripley Bank of Trujillo during the year 2023, with a confidence level of 95% and a sampling error of 5%. The data collected were processed using the SPSS version 26.0 program, after preparing the database in Excel. Spearman's correlation coefficient was used to determine the degree of relationship between job satisfaction and organizational commitment. The main result obtained was that 75.00% of the respondents considered the level of promotion personnel to be average. Its main conclusion was that the degree of relationship is 0.000 between job satisfaction and organizational commitment in Ripley Bank Trujillo, 2023; the variables being thus qualified as a positive correlation; for which the Chi-square test was used and thus the hypothesis was tested.

**Keywords:** job satisfaction and organizational commitment

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                 | v    |
| <b>RESUMEN</b> .....  | vi   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                       | vii  |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....                           | viii |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....                               | x    |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                                | 1    |
| 1.1. Formulación del Problema .....                         | 1    |
| 1.1.1. Realidad problemática .....                          | 1    |
| 1.1.2. Enunciado del problema .....                         | 4    |
| 1.2. Justificación .....                                    | 4    |
| <b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....                        | 6    |
| 2.1. Antecedentes .....                                     | 6    |
| 2.1.1. A nivel internacional .....                          | 6    |
| 2.1.2. A nivel nacional .....                               | 9    |
| 2.1.3 A nivel local .....                                   | 12   |
| 2.2 Marco Teórico .....                                     | 13   |
| 2.2.1. Satisfacción Laboral .....                           | 13   |
| 2.2.2 Compromiso Organizacional .....                       | 19   |
| 2.2 Marco conceptual .....                                  | 27   |
| 2.4. Hipótesis .....  | 27   |
| 2.5. Variables .....  | 28   |
| <b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....                        | 34   |
| 3.1. Material .....   | 34   |
| 3.1.1 Población .....                                       | 32   |
| 3.1.2. Marco muestral .....                                 | 32   |
| 3.1.3. Unidad de análisis .....                             | 32   |
| 3.1.4. Muestra .....  | 32   |
| 3.2. Métodos .....  | 33   |
| 3.2.1 Diseño de contrastación .....                         | 33   |
| 3.2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 33   |

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

|  |           |
|--|-----------|
| <b>IV.PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b> | <b>37</b> |
| <b>4.1Presentación de resultados .....</b>             | <b>37</b> |
| <b>4.2Discusión de resultados .....</b>                | <b>49</b> |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                              | <b>52</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>                           | <b>53</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                                | <b>51</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                     | <b>57</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabla 1</b> <i>Prueba Chi cuadrado entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A.....</i>                    | <b>38</b> |
| <b>Tabla 2</b> <i>Relación entre la dimensión trabajo y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>                | <b>38</b> |
| <b>Tabla 3</b> <i>Relación entre la dimensión salario y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>                | <b>38</b> |
| <b>Tabla 4</b> <i>Relación entre la dimensión promoción y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>              | <b>40</b> |
| <b>Tabla 5</b> <i>Relación entre la dimensión reconocimiento y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>         | <b>41</b> |
| <b>Tabla 6</b> <i>Relación entre la dimensión beneficios y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>             | <b>42</b> |
| <b>Tabla 7</b> <i>Relación entre la dimensión condiciones de trabajo y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i> | <b>43</b> |
| <b>Tabla 8</b> <i>Relación entre la dimensión compañía y dirección y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>   | <b>44</b> |
| <b>Tabla 9</b> <i>Relación entre la dimensión compañerismo y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>           | <b>45</b> |
| <b>Tabla 10</b> <i>Relación entre la dimensión supervisión y el comportamiento organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.....</i>           | <b>46</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> <i>Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A.</i> .....      | 36 |
| <b>Figura 2</b> <i>Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A.</i> ..... | 37 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

### 1.1. Formulación del Problema

#### 1.1.1. Realidad problemática

de A nivel internacional, los grandes cambios que se produjeron durante la revolución industrial principalmente en el mundo empresarial estaban ligados al nivel de competitividad de las empresas las cuales solo se dedicaban al factor de la demanda en el mercado y no se prestaba un especial énfasis en el área de recursos humanos, debido a que los estándares de productividad requerían de mano de obra dejando de lado las necesidades de los trabajadores, teniendo como principales indicadores a la maquinaria, plantas de producción e inclusive los mismos procesos productivos, de esta forma se enfatiza en la explotación del personal, no se ejercía control con respecto a la jornada laboral por ello no se reconocía un salario acorde a su trabajo.

Con el paso del tiempo, muchos trabajadores se congregaron para reclamar sus derechos laborales y plantear un jornada laboral adecuada que cumpla con los estándares de salud y producción los cuales beneficiaría directamente a los trabajadores, fue de esta manera que se toma especial interés en sus necesidades y así las organizaciones funcionan de manera más eficiente teniendo un aliado (Davis y Newstrom, 2003) .Poco a poco se restableció un orden de trabajo debido al surgimiento de los sindicatos los cuales velaban por el cumplimiento las grandes industrias que eran monitoreadas.

En el ámbito nacional, en nuestro país según el diario Gestión (18/08/2018) se considera que de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, el 52% de trabajadores afirma sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas”, esto nos muestra que del 100% más de la mitad no se siente conforme en su puesto de trabajo además la falta de apoyo que reciben en su mismo trabajo para alcanzar las metas trazadas. La preocupación en la se encuentra el país por los bajos niveles de satisfacción de la PEA al momento de desempeñarse los colaboradores en una organización.

Respecto al compromiso organizacional según el informe “Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016”, Perú es uno de los países con mayor grado de compromiso laboral en la región. Sin embargo, la diferenciación de los sueldos entre los empleados, en algunas organizaciones de forma notoria en las empresas privadas que se establecen sueldos de acuerdo a sus propios criterios, observándose el nivel de compromiso de los empleados con las empresas es de acuerdo como se sienten que son valorados, de allí que el desempeño en sus funciones varían; permitiendo de esta manera se incrementen o en todo caso afectados los niveles de productividad con llevando a la rentabilidad de la compañía mejore cuando se sienten comprometidos con la organización porque se crea buen clima laboral en las organizaciones y se encuentran satisfechos.

La investigación apunta, que la única forma de que un trabajador rinda de manera óptima en la empresa mucho depende del nivel de satisfacción que tiene con lo que hace para poder tener un compromiso dentro de la organización para con sus metas personales y laborales, por lo cual es claro saber que la satisfacción laboral es clave para la empresa ya que solo depende del nivel de ánimo y ganas de trabajar en los empleados, para que de esta forma se lleguen a los objetivos y metas comunes de la empresa. Radica en el nivel de trato laboral, incentivos, capacitaciones constantes y que los empleados sientan que su función dentro de la organización cumple un rol muy importante. (Tesis de pre grado, “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación” y 2014),

En la actualidad las organizaciones se han dedicado a tener como principal pilar a los trabajadores capacitándolos constantemente además de preocuparse por sus necesidades, por lo cual las organizaciones han tomado un especial énfasis en la satisfacción laboral siendo esta la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo. (Westbrook y Reilly 1983), teniendo esto presente las empresas se

toman el trabajo de evaluar constantemente a cada trabajador con respecto a su estado emocional dentro su área de trabajo.

En base a la satisfacción laboral se toma en cuenta el compromiso organizacional, ya que depende del estado de ánimo del trabajador para que se sienta comprometido con los objetivos y metas de la empresa, partimos de este punto ya que siendo el compromiso laboral el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas a la vez es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo, por lo cual comprometerse y mantener los compromisos son la esencia de la proactividad. (S. Lehman). Esto nos quiere decir que tanto la organización como los trabajadores deben tener claro el compromiso con la empresa para llegar a las metas en equipo.

En el ámbito local, si hablamos de esta variable de satisfacción laboral, actualmente en Ripley los cambios internos y externos, la estructura laboral hicieron en el personal demostrar incertidumbre con respecto a sus puestos de trabajo en Trujillo, es así que el 90% empleados tomaron la decisión de renunciar y abandonar sus cargos, así tuvieran muchos años en la organización. Este punto no fue un determinante para quedarse más bien tiempo.

La empresa tomó la decisión de contratar nuevo personal ajustándose a las nuevas políticas que ahora la empresa ofrecía al empleado, como nuevos sueldos y manera de trabajo tanto en el cambio de comisiones aumentando la base de meta para cada uno de los empleados y trabajo los días domingos; esto no se aplicaba anteriormente, pero se determinó como nueva regla hasta ajustarse a los tiempos del cliente.

El compromiso organizacional que se observó en los colaboradores consistió en las nuevas políticas laborales y situación en general en el personal que decidió seguir trabajando, los cuales adoptaron nuevas actitudes para la mejora de su compromiso organizacional, exigir nuevos aumentos por la recarga de trabajo y mejores propuestas laborales dentro de la organización, llevando a que

el 80% de empleados asumieron cargos con más demanda de trabajo , pero la gran mayoría no se sintió parte de la empresa y decidieron irse siendo un causal de poco personal y usar al personal que se quedó para labores diferentes de las que convencionalmente hacía un asesor financiero o de campo; por ejemplo, ahora hace funciones de cajero o atención al cliente teniendo la misma meta y exigencia al igual que todos. Estos empleados tuvieron mucho que aprender lo cual antes no se les planteo ya que se les contrataba para una función determinada y no para hacer funciones que no estaban sujetas en su contrato.

El presente estudio, tiene como objeto demostrar que tan satisfechos y comprometidos con las labores se encuentran los trabajadores del Banco Ripley Trujillo, recogiendo opiniones y una serie de técnicas de investigación para llegar a la conclusión de qué medidas debemos tomar para contrarrestar dicha problemática, teniendo en cuenta la aplicación de estas mismas para con cada uno de los integrantes de la empresa y así esta funcione de manera eficaz y eficientemente para logro de sus objetivos.

#### 1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en el Banco Ripley Trujillo 2023?

#### 1.2. Justificación

##### - Teórica

La presente investigación tuvo por finalidad contrastar las teorías y conceptos sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Esta investigación es importante ya que nos ayudó a conocer la falta de satisfacción de los colaboradores y el compromiso de trabajo por lo que tiene por finalidad realizar un estudio para investigar las causas. Teniendo en cuenta las teorías de (López. & Sánchez, 2014), basadas en la

satisfacción laboral y (Meyer y Allen, 2014), basadas en el compromiso organizacional.

- Práctica

Contribuyó en el conocimiento del administrador de la empresa para la toma de medidas en la solución de futuros problemas y alejamiento de parte del colaborador de la empresa, solucionando así controversias en el futuro, planteando una comunicación efectiva con cada colaborador, demostrando la importancia vital de cada empleado para con la empresa y evitando así posibles renuncias y mantener a los empleados por un largo tiempo en la empresa.

- Metodológica

Se aplicó la metodología científica con un enfoque cuantitativo. Se utilizó el instrumento del Cuestionario, el mismo que se validó por expertos y para la confiabilidad del instrumento y se aplicó la prueba estadística ALFA DE CONBRANCH.

Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 7 opciones donde: (1) En fuerte desacuerdo, (2) En moderado desacuerdo, (3) En ligero desacuerdo, (4) Indiferente, (5) En ligero acuerdo, (6) En moderado acuerdo, (7) En fuerte acuerdo. A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor.

Se abarcó una metodología de investigación que nos llevó a conocer la situación actual de la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Ripley. En este caso la recopilación se hizo mediante el uso de encuesta

- Social

Contribuyó con una propuesta para un mejor desarrollo del personal en las empresas vinculado a la satisfacción laboral como también al compromiso organizacional, para lograr un buen clima laboral y fortalecimiento de la cultura organizacional que repercutirá en la productividad y rentabilidad de la empresa.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley Trujillo, 2023.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral por los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023
- Establecer el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023
- Determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con la variable compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.

## II. **MARCO DE REFERENCIA**

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Salazar (2020) presentó una investigación, con el objetivo de identificar si existe relación entre las variables de satisfacción laboral y compromiso Organizacional, en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El estudio realizado es de carácter de cuantitativo, tuvo una participación de 290 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta. El análisis efectuado determinó que la variable en estudio que es satisfacción laboral obtuvo un 70,96%; mientras que la variable compromiso organizacional obtuvo un 69,91%. Se evidencia que existe una relación significativa entre las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional. En cuanto a la satisfacción laboral, el cuestionario que se utilizó "S20/23" de Meliá y Peiró plantea cinco dimensiones, las cuales fueron estudiadas a lo largo de este trabajo de investigación: satisfacción con la supervisión, con prestaciones recibidas, ambiente físico, satisfacción intrínseca del trabajo y por último el nivel de satisfacción con la participación. Estas dimensiones guardan relación

con las tres dimensiones del cuestionario utilizado de compromiso organizacional: afectivo, de continuidad y normativo. Al comparar estas dimensiones entre los cuestionarios mencionados, los resultados muestran que los colaboradores sienten satisfacción en su trabajo también se sentirán comprometidos como parte misma de la organización.

Pedraza (2020), en su investigación titulada *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*, utilizó un enfoque cuantitativo, alcance explicativo, no experimental y transversal en el que aplicó un cuestionario a una muestra final de 84 encuestados, directivos de instituciones públicas y privadas. Empleó el modelo de ecuaciones estructurales, mediante la técnica de mínimos cuadrados parciales, para analizar las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral como factores que permiten facilitar la efectividad de la competencia del capital humano hacia el mejor desempeño de las IES. Es a partir de los resultados de la investigación que se pudo determinar que el capital humano y la satisfacción laboral son dos variables que contribuyen positivamente en el desempeño educativo. Finalmente, concluyó que se logró observar en el presente estudio que solamente la satisfacción laboral y la competencia del capital humano mostraron una relación positiva y significativa con el desempeño en la IES analizadas. Además, resalta la relevancia de que las organizaciones se interesen por establecer las estrategias para captar el conocimiento tácito de los trabajadores, a fin de documentarlo, socializar y gestionar estratégicamente para convertirlo en su propiedad.

Según Chiang & Candia (2021), en su investigación *“Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales”*, el trabajo fue de tipo causal a través de ecuaciones estructurales y su diseño de investigación es no experimental y transversal; con el objetivo de analizar el efecto que causan las creencias organizacionales (variable de la cultura organizacional) en las variables: compromiso organizacional y satisfacción laboral, en una empresa privada en Chile. El resultado de dicha investigación nos indica que las ecuaciones estructurales entregaron un modelo estimado que presentó dos causalidades con signo

positivo entre las creencias y las variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional; estos efectos fueron explicados entre un 64% y un 47% respectivamente. En conclusión, el modelo estimado tuvo buenas propiedades que reflejan un ajuste aceptable, indicando que son confiables para la representación de estos fenómenos en particular.

Villadiego & Alzate (2020) en su investigación, *Análisis del clima organizacional su relación con el desempeño y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. durante el primer semestre de 2017* Universidad de Cartagena, Colombia, cuyo propósito fue examinar el enlace de variables, para formular opciones que mejoren el entorno empresarial. Tipo descriptiva, la población fue de 8 trabajadores. Culminando que, tiene que efectuar una revisión previa ante la incomodidad de los trabajadores, afectando el ambiente de la compañía. Este trabajo se relaciona con la investigación planteada ya que muestra la relación entre el clima organizacional con el desempeño y las relaciones interpersonales desde la perspectiva del autor para mejorar el entorno empresarial lo cual resulta un buen aporte ya que el entorno empresarial es muy importante para cualquier organización.

Barahona (2019), en su tesis titulada *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la vida educativa Jaques Dalcroze*, Universidad Internacional SEK, Facultad de Psicología. Quito, Ecuador, en esta investigación se basó en el estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la unidad educativa Emile Jaques Dalcroze, la muestra fue de 52 trabajadores. El objetivo principal de este estudio fue identificar los niveles de satisfacción laboral y de compromiso organizacional, seguido por descubrir si existía una relación positiva o negativa entre estas dos variables mencionadas. Se encontró que existe una relación positiva entre estas dos, y se identificó cuáles son los factores que producen satisfacción e insatisfacción. Finalmente se descubrió que a mayor satisfacción será mayor el compromiso.

Se observa que el autor de esta tesis comprobó la efectividad de los niveles de satisfacción en los alumnos mediante el compromiso personal el cual se dio de manera positiva. (Barahoma,2019)

Díaz (2020), en su tesis *Relación Del Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar*, hace mención que la productividad y la correcta dirección del personal en las organizacionales se convierten en elementos claves de la subsistencia en el tiempo de estas, por lo que las variables que intervienen en estos procesos son relevantes al momento de realizar un diagnóstico organizacional; es por ello que la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga. Mediante el compromiso organizacional se da el crecimiento y desarrollo personal, a través de una buena dirección conlleva a una buena productividad en la empresa. (Díaz, 2020)

Ucrós (2020), en su *Tesis Satisfacción laboral en docencia, investigación y extensión, de los profesores de educación superior en la guajira Colombia*, se empleó la observación documental para sustentar la revisión literaria, conceptualizando la variable satisfacción laboral. Así como la encuesta a manera de herramienta para la recolección de la información. Para medir la confiabilidad se determinó por medio de la aplicación del Coeficiente de Alfa Cronbach, mediante el software DYANE (Diseño y Análisis de Encuestas). El resultado 0.9585, permitió definir el cuestionario como fiable. La población objeto de estudio fue de estudio fue de 583 docentes que laboran en la Universidad de la Guajira en Colombia. También se empleó la observación documental para sustentar la revisión literaria, conceptualizando la variable satisfacción laboral. Así como la encuesta a manera de herramienta para la recolección de la información. En este estudio la evaluación realizada mediante la encuesta fue determinante para los docentes, encontrando el grado de confiabilidad al evaluar a 583 personas, que estuvieron conformes al estudio realizado. (Ucrós,2015)

### **1.1. A nivel nacional**

Según Quispe Flores y Paucar Sullcan (2020), en su investigación *“satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú”*. Este estudio tuvo como objetivo realizar una

evaluación entre la relación que hay entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad pública en el Perú. La población de estudio fue 256 docentes. El análisis cuantitativo de encuestas de 114 docentes elegidos se realizó mediante estadísticas descriptivas y análisis de regresión logística multivariada. El análisis cualitativo de entrevistas hechas a 8 docentes elegidos de manera propositiva se realizó mediante el análisis etnográfico. Los resultados nos indican que los docentes satisfechos laboralmente tienen 3.99 veces más posibilidad de tener compromiso organizacional, comparado con los insatisfechos; el 48.3% tiene insatisfacción laboral y el 70.2% no tienen compromiso de continuidad debido a bajas remuneraciones, falta de nombramiento, escasas oportunidades de crecimiento. Pero el 82.5% tienen compromiso afectivo y el 57% compromiso normativo. Se concluye, que hay una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; y si no hay estos causan insatisfacción laboral y falta de compromiso de continuidad.

Según Pérez Cubas (2019), en su investigación *“compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del hospital nacional dos de mayo, 2018”* en este trabajo se formuló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel Correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018. Los resultados nos indican que existe relación directa y alta ( $\rho=0.846$ ;  $p<0.01$ ) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se concluye que en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

Quispe (2019) en su tesis: Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del hipermercado Tottus S.A. *Pacasmayo: 2015* tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo concluyó: Los trabajadores, clientes, inversores y la sociedad en general tienen unas expectativas determinadas en lo referente a las empresas y su responsabilidad con la sociedad. Una organización que cumple con dichas

expectativas demostrando su responsabilidad para con los trabajadores y la comunidad en la que se asienta es mejor valorada por todos influye y consigue un aumento de la satisfacción en el trabajo. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir con los requisitos legales, sino dar un paso más allá e invertir en capital humano, en medio ambiente y en relaciones con otras partes interesadas. Este trabajo es pertinente con la investigación planteada ya que demuestra que la responsabilidad social va de la mano con la satisfacción laboral debido a que las empresas que cumplen responsablemente con sus colaboradores mantienen una mejor satisfacción dentro del trabajo.

Canchanya (2020), en su tesis Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, pretendió determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín, que brinda servicios de estiba y desestiba, etiquetado, entre otras funciones. La indagación fue descriptiva cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, su muestra estuvo conformada por 98 trabajadores de ambos sexos de la parte operativa. Este trabajo se relaciona con la investigación en curso ya que demuestra la importancia de la satisfacción laboral en una empresa dentro del área operativa de esta misma, esto resulta un buen aporte para la investigación ya que toda área de una empresa es importante para el buen desenvolvimiento dentro del mercado.

Marquina (2019) en su tesis *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados en una universidad privada de Lima*, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos que presentan un gran interés para los psicólogos y en especial para aquellos dedicados al área de Recursos Humanos. Por tal motivo, la presente investigación indagó ambos constructos y su relación en los empleados de una universidad privada en el año 2011. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales, 2000) a 121 personas pertenecientes a una población de 300 individuos en condición de empleados. Los resultados revelan que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin

embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ( $p=0.10$ ) en la población estudiada. Esta tesis nos confirma el grado de relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional presentando las dimensiones de condiciones laborales, materiales y políticas administrativas, que a pesar de estar insatisfechos los colaboradores brindan una lealtad hacia la universidad. (Marquina ,2019)

## **1.2. A nivel local**

Miranda (2019) en su tesis *Clima social laboral y compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo*, se ha realizado una investigación sustantiva, con diseño descriptivo - correlacional entre Clima Social Laboral y Compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo. Para ello se trabajó con una muestra de 111 docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo, con edades entre 26 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017, empleando para su evaluación a la Escala de Clima Social Laboral (WES) de Moos, Moos y Trickett (1979) y la Escala de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) Los resultados muestran que predomina en los sujetos de estudio, un nivel medio de Clima Social Laboral a nivel general y en sus dimensiones (Relaciones, Autorrealización, Estabilidad/Cambio); y un nivel medio Compromiso Organizacional, a nivel general y en sus dimensiones (Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso de Continuidad). En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva, en grado medio entre Clima Social Laboral y Compromiso Organizacional, ocurriendo lo mismo entre las dimensiones de ambas variables de estudio. Se empleó la escala de dimensiones empleadas por Meyer y Allen la cuales determinan un compromiso afectivo, normativo y continuo, siendo factores importantes en el desarrollo institucional y marcando un gran de significación positiva con el clima laboral. (Miranda, 2018).

García y Sánchez (2020), en su proyecto *Confiabilidad de un instrumento de medición que permite conocer el compromiso de capital humano con el ahorro de energía*, Revista de Economía, Negocios y Finanzas, ciudad de Trujillo, Perú, hace referencia que es importante estimar la confiabilidad de cualquier instrumento de medición, ya que, de no hacerlo, se pueden caer en la improvisación, produciendo instrumentos pocos confiables e inconsistentes. Por tanto, se deben considerar instrumentos empáticos y validados en el contexto adecuado, por personal calificado. Por ello, el presente estudio tiene como finalidad estimar la confiabilidad de un instrumento de medición que permita conocer el compromiso del capital humano en el ahorro de energía a través del Alfa Cronbach.

El presente trabajo se relaciona con la investigación en curso ya que se refiere a la confiabilidad del uso de un instrumento de medición necesarios para una investigación, esto resulta un buen aporte puesto que de no realizar una buena medición con el instrumento indicado se verá afectado el resultado.

Díaz y Gil (2020), en su tesis *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la Municipalidad provincial de Trujillo en el año 2016*, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de Administración, Trujillo, Perú, desarrolla el presente estudio que se ha realizado con el propósito de explicar el desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se utilizó el diseño lineal con observación antes y después, aplicando la técnica de la encuesta y utilizando como instrumento un cuestionario para recolección de datos. Se consideró como muestra representativa a los trabajadores de la gerencia de personal de la municipalidad Provincial de Trujillo conformada por un total de 57 trabajadores. Como resultado del análisis se ha podido constatar que el desarrollo del personal influye positivamente en la satisfacción laboral, en la gerencia del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

El presente trabajo se relaciona con la investigación en curso ya que nos habla del desarrollo del personal y la contribución que tiene con la satisfacción laboral esto resulta un buen aporte debido a que los colaboradores de una

empresa tienen una mejor satisfacción laboral dentro de un entorno de desarrollo positivo y esto se verá reflejado en su desempeño.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1. Satisfacción laboral

Definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. (Davis y Newstrom, 2003, P. 12).

Se define a la satisfacción laboral como un estado de ánimo satisfactorio o insatisfactorio, proveniente de las situaciones vividas laborales por el individuo, procedente de varias formas de comportamiento que muestra el empleado hacia su trabajo (López & Sánchez, 2014).

Se define a la satisfacción laboral como un conjunto de cómo se sienten, la cual puede favorecer o desfavorecer a un empleado en su puesto de trabajo, permitiendo crear un sentimiento de estar a gusto en disgusto hacia la actividad que realice. (Newstrom, 2014)

Los diferentes estudios nos demuestran, que la satisfacción laboral es como el empleado se siente en su puesto de trabajo y de qué manera afectan en el aspecto como el salario, estilo de dirección, las condiciones de trabajo. las oportunidades de ascenso, compañeros de trabajo, etc., también es considerada la forma como se desempeña, tanto en sus creencias y valores que demuestra hacia la empresa. (Blum & Naylor, 2015)

### 2.2.2. Causas de la Satisfacción Laboral

Según Davis y Newstrom (1991) el sentirse satisfechos en el trabajo no solo depende de la remuneración que uno percibe, algunos buscan quizás un reconocimiento, socialización, etc. Así mismo, se busca que la persona le dé sentido a las tareas que realiza.

- Congruencia con los valores personales
  
- Grado de responsabilidad
  
- Sentido del éxito profesional
  
- Niveles de aspiración

- Calidad de vida profesional

### 2.2.3. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

Según Davis y Newstrom (1991) la satisfacción laboral de un colaborador se puede ver afectada por su actitud, problemas familiares o personales, ausentismo, estado de salud física o mental, etc.

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja productividad
- Dificultad para trabajar en equipo

### 2.2.4. Niveles de la Satisfacción laboral

Según Robbins (2009) establecen dos tipos de análisis en la satisfacción laboral:

2.1.4.1 Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

#### 2.2.4.2. Satisfacción por facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo.

El nivel de satisfacción laboral es inestable es por eso que se guarda relación con diversas variables. La clave está en la edad promedio del grupo, los niveles ocupacionales y el tamaño de la empresa.

Los niveles de satisfacción se basan principalmente en cómo se sienta el colaborador dentro de la empresa, que tan a gusto se siente, que tan satisfecho, que tan identificado se encuentra con la organización, que tanto disfruta la labor que realiza.

Resulta importante que a la mayoría de los trabajadores prefieren que se les plantee retos o metas dentro de la organización y que está se vea reflejada con algún estímulo o recompensa.

Robbins (2009), plantea que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las sociedades más grandes tienden a cargar al personal, alterar los métodos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

#### 2.1.5. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores

Según Robbins (2009) la satisfacción en el trabajo se concentra en el desempeño de los trabajadores, es por eso que hay variedad de estudios para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación que son las premisas más importantes

#### 2.1.6 Modelo dinámico de la satisfacción laboral

Koontz y Weihrich (1998) según este modelo la satisfacción en el trabajo es un producto del proceso de interacción entre el colaborador y su situación en el trabajo. La persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral:

##### 2.1.6.1. Satisfacción Laboral Progresiva

El trabajador aumenta su nivel de aspiraciones.

##### 2.1.6.2. Satisfacción Laboral Estabilizada

El trabajador mantiene sus aspiraciones.

##### 2.1.6.3. Satisfacción Laboral Resignada

El trabajador reduce sus aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

##### 2.1.6.4 Insatisfacción laboral constructiva

El trabajador siente insatisfacción, pero mantiene el nivel de sus aspiraciones.

##### 2.1.6.5 Insatisfacción laboral fija

El trabajador mantiene sus aspiraciones y no intenta solucionar sus problemas.

##### 4.1.6.6 Pseudo satisfacción laboral

El trabajador se frustra y no encuentra solución a los problemas, mantiene su nivel de aspiraciones.

### 2.1.7 Dimensiones sobre la satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo está relacionada con las siguientes dimensiones tomada de la tesis La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima (Román ,2018), nos dice:

#### Dimensión: Trabajo

En opinión de Chiavenato (2014) en su libro gestión del talento humano: Los colaboradores pueden lograr la productividad al sentir que la labor desarrollada es idóneo para sus capacidades, a su vez debe ser tratado equitativamente. El trabajar en un lugar es el mayor motivo de identificación para muchas personas, ello necesita identificarse de manera muy cercana a la labor que desarrollan, los colaboradores satisfechos no siempre serán los que produzcan más. (P. 13) El trabajo es tomado como una fuente de identidad para las personas, ello la empresa debe manejarlo con cuidado ya que es justo en el trabajo donde las personas pasan la mayor cantidad de tiempo.

#### Dimensión: Salario

En opinión de Chiavenato (2014) en su libro gestión del talento humano: “Para definir los sueldos o salarios dentro de cada área en una organización, se evalúan los estudios de salario realizados en las empresas parecidas en el mercado, eso nos ayudara al tomar acciones” (P. 13). El salario debe tener una base justificada y para ello las empresas se basa en estudios comparativos en el mercado laboral.

Según Puchol (2017) en el libro dirección y gestión de recursos humanos: El salario como se sabe es un factor higiénico, ello quiere decir que un adecuado salario no causa una satisfacción especial, por lo que se entiende como contraprestación por el trabajo que se ha realizado, pero un mal salario si genera una gran insatisfacción (p. 317). El adecuado salario es indispensable para no generar insatisfacción en las personas. A su vez este se tomará como pago justo por las labores del personal.

#### Dimensión: Reconocimiento

Según Cárdenas (2014) en su libro liderazgo y gestión de personal: Reconocimiento: cuando el colaborador siente que confían, reconocen y lo apoyan, y esto es realizado por parte de sus superiores o colaboradores, ello se podría tornar en un elemento indispensable y que se diferencie en comparación a los demás elementos en el centro de labores (p. 79). El reconocimiento por parte de los integrantes de una organización es vital para que un colaborador se fidelice con la empresa en la cual labora.

Según Llanos (2016) en su libro la cultura organizacional: eje de la acción en la gestión humana:

Reconocimiento: nivel de estimulación que sienten los colaboradores al sentir que son reconocidos por su labor y las expectativas que cada uno tiene de ser valorado y reconocido (p. 74). La persona se sentirá bien en un lugar cuando sienta que es reconocido por sus labores realizadas.

#### Dimensión: Condiciones de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Pérez y Rivera 2015)

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

#### Dimensión: Promoción:

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. (Pérez y Rivera, 2015)

Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

#### Dimensión: Compañía y Dirección

Son las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal. (Feliciano, 2018)

#### Dimensión: Compañerismo

Se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, el trabajo en equipo, es decir al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien alguna de ellas no queda clara, como por ejemplo de no saber quién es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados. (Feliciano, 2018)

#### Dimensión: Supervisión

Son las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar por ejemplo a la hora de la comida. (Feliciano, 2018)

## 2.2. Compromiso Organizacional

### 2.2.1. Definición

El compromiso organizacional es una visión psicológica de los integrantes de una empresa, la cual permite conocer más sobre el tiempo que pasará en la organización, su pasión, lealtad y entrega al momento de realizar sus actividades diarias, así como sus niveles de satisfacción y su participación en la obtención de logros y objetivos (Allen y Meyer, 2019).

Definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo. (Meyer y Allen, 2014, p.27)

Por otro lado, algunos autores definen el compromiso organizacional como la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja (Arciniega, 2015, p. 22). Este compromiso es visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva dentro del contexto laboral por parte del trabajador. Aunque existen varios enfoques que describen el concepto, la delimitación respecto a su definición, surge en 1965 gracias a Lodahl y Kejner, quienes definen el compromiso organizacional como el grado en el que el desempeño del trabajo de una persona afecta a su autoestima, tomando en cuenta la motivación intrínseca como un factor determinante. A raíz de esta definición, se generaron una serie de discusiones y estudios que se enfocaron en delimitar el constructo compromiso organizacional (Sancerni, Peiró, Gonzáles, Romá & Melía, 2014, p. 32).

Definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo. (Meyer y Allen, 1991, p.27)

### 2.2.2 Tipos de compromiso organizacional.

El compromiso afectivo, es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización.

De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen.

Esto puede estar relacionado con la motivación intrínseca, ya que el trabajador realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin recibir algún incentivo externo, sintiendo una sensación de placer, éxito y un fuerte deseo personal. Asimismo, esta concepción de compromiso afectivo es la que mayor aceptación ha recibido por parte de investigadores que se han dedicado a su meticulosa revisión (Meyer y Allen, 2014, p. 24).

Mientras tanto, el compromiso continuo hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual. Asimismo, el compromiso continuo puede estar más relacionado con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza en sí, si no lo que recibe a cambio por la actividad realizada, ya sea dinero u otra forma de recompensa.

Entonces, ello hace que el trabajador permanezca comprometido en la organización, por que adquiere beneficios que no sacrificaría. Esto nos lleva a suponer una sociedad con un alto índice de desempleo, existirá un mayor compromiso de continuidad por parte de los trabajadores hacia sus organizaciones (Vandenberghe, 2014, p.22).

Por último, el compromiso normativo, es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien (McDonald & Makin, 2016, p. 19). Asimismo, este compromiso hace referencia a la creencia de la lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, por ende, estar comprometidos con la organización hasta el tiempo estipulado (Arias, 2014, p. 24).

En conclusión, existen, según Meyer y Allen (2014) tres formas en las que los trabajadores se comprometen con una organización: permaneciendo comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (afectivo), porque lo necesitan y se sienten obligados de

permanecer en la organización (continuo) y porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo) (Gallardo y Triado, 2016, p. 32). Cada tipo de compromiso organizacional tiene distintos efectos sobre el comportamiento del trabajador, tales como el sentir apego, el mantener una conducta consistente para evitar perder los beneficios que brinda la organización, la satisfacción general con las funciones que desempeña y el compromiso que ello conlleva y la identificación que el trabajador siente con su organización (Meyer, 2014; p. 25).

### 2.2.3. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional

Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) toma en consideración algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

- Competencia personal percibida (positiva)
- Consideración del líder (positiva)
- Liderazgo (positiva)
- Ambigüedad del rol (negativa)
- Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

En tal sentido, Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) establece la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes:

- Motivación interna (positiva)
- Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- Satisfacción laboral global (positiva)
- Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- Satisfacción con la promoción (positiva)
- Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva)
- Estrés (negativa)

### 2.2.4. Factores inhibidores de compromiso organizacional

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

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

#### 2.2.5. Determinantes del compromiso organizacional

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

##### a. Características personales demográficas del individuo

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) justifica a través de diversos estudios que cita en su investigación, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, plantea un efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la antigüedad en la organización. En cuanto a la edad, la autora propone que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

##### b. Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral:

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) sostiene que las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual representa resultados favorables

cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos: las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y trabajadores.

c. Características del puesto y condiciones laborales

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

#### 2.2.7. Importancia del Compromiso Organizacional

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

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

En tal sentido, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel y cols, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados

#### 2.2.8. Dimensiones sobre el compromiso organizacional

El compromiso organizacional está relacionado con las siguientes dimensiones tomada de la tesis la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Cainicela y Pazos ,2016), nos dice:

##### Dimensión: Afectivo

Considera una carga emocional de los trabajadores hacia la organización, es decir, se establece a partir de la relación emocional de los trabajadores con su centro laboral en función a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. A través del compromiso afectivo, los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la organización y disfrutan de pertenecer en ella (Meyer y Allen 2014). Los antecedentes que influyen sobre el componente afectivo se agrupan 20 en las características personales y

organizacionales de cada trabajador y sus experiencias dentro de la empresa (Mowday 2015).

Frente a esto, Chiavenato (2015) manifiesta que las emociones son sentimientos intensos que la persona acumula con base en las experiencias que se tienen a lo largo del tiempo; por lo tanto, se podría considerar importante la antigüedad del trabajador para que se pueda generar ese tipo de compromiso, que además consolida la confianza mutua entre empleador y empleado.

Juaneda y González (2015) sostienen que la antigüedad del trabajador en la organización es una de las variables que condicionan el nivel de compromiso organizacional, relacionándose positivamente. Por su parte, Meyer y Allen (2014) señalan que la antigüedad, los cargos que ocupan los empleados, sus promociones y su historia laboral fortalecen el compromiso afectivo y generan lazos emocionales.

#### Dimensión: Compromiso continuo

Surge de la percepción que tiene el trabajador en función a los recursos invertidos en la organización, considerando su tiempo, esfuerzo, dinero y el temor de perder todo si deja la organización, es decir, se considera a la empresa como una necesidad al no tomar en cuenta oportunidades de encontrar otro empleo si decidiera renunciar (Meyer y Allen 2014). Whitener y Waltz (2014) sostienen que existe una relación positiva entre el componente de continuidad y la valoración de la estabilidad laboral.

#### Dimensión: Normativo

Tiene su base en un sentido moral, una creencia que establece que el trabajador debe retribuir a la organización por todos los beneficios ofrecidos. Es decir, el trabajador siente el deber de quedarse en la empresa porque considera que sostiene una deuda con ella (Gouldner 1960). Este tipo de compromiso podría verse como la continuidad del compromiso afectivo, pero desde una perspectiva más racional (Jaros et al. 2014).

Bayona, Goñi y Madorrán (2015) refieren que un trabajador con un alto compromiso normativo puede llegar a ser influenciado por su entorno laboral,

de modo que considere correcto pensar primero en los intereses de la empresa y no sus intereses personales.

En el Perú existen algunas investigaciones que aportan a la confiabilidad de la escala. Por ejemplo, el estudio Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, arroja la confiabilidad del cuestionario con un total de .88 según alfa de Cronbach. Asimismo, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio, con rotación Varimax, y los resultados de este estudio señalaron que no existe relación entre el compromiso organizacional y variables demográficas, sin embargo, sí se encontró una relación positiva entre la satisfacción del trabajo y el compromiso organizacional (Loli, 2007, p. 28).

### 2.3. Marco conceptual

#### - Satisfacción:

Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo. (Westbrook y Reilly, 1983, p. 29)

#### - Satisfacción laboral:

Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Locke 1976, p. 23)

#### - Compromiso:

El compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas, es el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo. Comprometerse y mantener los compromisos, es la esencia de la proactividad. (Lehman, p. 16)

#### - Compromiso organizacional:

Un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. (Robbins, 1998, p. 27)

## 2. Hipótesis

H1: La relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de la empresa Banco Ripley Trujillo 2023, es directa

Ho: La relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de la empresa Banco Ripley Trujillo 2023, no es directa

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

#### *Variable 1: Satisfacción Laboral*

| Variable             | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones    | Indicador                | Ítems   | Opciones   | Instrumento   | Escala de medición |
|----------------------|--|---|----------------|--------------------------|---|--|---|--------------------|
| Satisfacción Laboral | Consiste en el sentimiento afectivo hacia nuestra labor y las responsabilidades que ello acarrea, influyen numerosos factores desde la actividad que se realiza, la vocación profesional, las condiciones de trabajo, la cultura | Se logrará la satisfacción laboral para los trabajadores en la organización cuando sea posible que nos desarrollemos, alcancemos el crecimiento y la satisfacción | Trabajo        | Condiciones laborales    | 1. ¿Usted está de acuerdo con su horario de trabajo?                                      | De acuerdo<br><br>Ni en acuerdo ni en desacuerdo | Cuestionario<br><br>La satisfacción en el trabajo está relacionada con las siguientes dimensiones tomada de la tesis La cultura | Escala de likert   |
|                      |  |   | Salario        | Motivación               | 2. ¿Considera usted que las condiciones salariales son buenas?                            |  |   |                    |
|                      |  |   | Promoción      | Crecimiento y desarrollo | 3. ¿Considera usted que puede forjar una línea de carrera en su actual puesto de trabajo? |  |   |                    |
|                      |  |   | Reconocimiento | Valoración               | 4. ¿Considera usted adecuado el reconocimiento al esfuerzo de la labor que realiza?       |  |   |                    |

|   |   |   |                   |  |               |   |
|---|---|---|-------------------|--|---------------|---|
| empresarial, el estilo de recolección de recursos humanos, el ambiente laboral, etc. Nieto (2014) | en lo que hacemos, sintamos que somos reconocidos y valorados y ganemos razonablemente bien, así trabajamos bien. Temple (2014) | Beneficios  | Motivación        | 5. ¿Se encuentra conforme con los beneficios que la empresa ofrece?                                    | En desacuerdo | organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima (Roman ,2018 ), |
|   |   | Condiciones de trabajo  |                   | 6. ¿Cree usted, que la empresa le brinda las condiciones físicas necesarias para la labor que realiza? |               |   |
|   |   | Compañía y Dirección  | Comunicación      | 7. ¿Está de acuerdo con la actual gestión de la empresa?   |               |   |
|   |   |   |                   | 8. ¿Cree usted que encuentra estabilidad actualmente en su empleo?                                     |               |   |
|   |   | Compañerismo  | Trabajo en equipo | 9. ¿Está de acuerdo con el nivel de compañerismo en su centro de trabajo?                              |               |   |
| Supervisión   | Confianza   | 10. ¿Cree usted que su jefe inmediato dirige al personal de forma positiva? |                   |  |               |   |

Variable 2: Compromiso Organizacional

| Variable                  | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones | Indicadores    | Ítems  | Opciones   | Instrumento  | Escala de Medición |
|---------------------------|---|--|-------------|----------------|--|--|--|--------------------|
| Compromiso Organizacional | Es un estado psicológico en el que un colaborador se encariña con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una contribución elevada en el trabajo consiste en adaptarse con lo que uno hace para la compañía Robbins, (2015) | En un inicio, desarrollaron dos sub escalas para medir el compromiso organizacional: afectivo y de compromiso continuo. Más adelante, se introdujo la escala de compromiso normativo esta escala intenta medir la internalización de las normas que guían el comportamiento del trabajador a comprometerse con los objetivos organizacionales. | Afectivo    | Identificación | 11. ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?  | De acuerdo<br><br>Ni en acuerdo ni en desacuerdo | Cuestionario<br><br>El compromiso organizacional está relacionado con las siguientes dimensiones tomada de la tesis La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Cainicela y Pazos ,2016), | Escala de likert   |
|                           |   |  |             |                | 12. ¿Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella? |  |  |                    |
|                           |   |  |             | Sentimiento    | 13. ¿Una razón principal para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra no podría igualar el sueldo y                                    |  |  |                    |

(Meyer y Allen 1984).

|   |            |   |               |
|---|------------|---|---------------|
|   |            | prestaciones que tengo aquí?  | En desacuerdo |
| Compromiso continuo   | Valoración | 14. ¿Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado? |               |
|   |            | 15. ¿Esta compañía tiene una razón de ser personal para mí?                               |               |
|   | Lealtad    | 16. ¿Me siento como parte de una gran familia en esta empresa?                            |               |
| 17. ¿En verdad siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas? |            |   |               |
| Normativo   | Permanecía | 18. ¿Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque   |               |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo?                            |  |  |
|  |  | 19. ¿Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo?            |  |  |
|  |  | 20. ¿Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo? |  |  |

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Material

##### 3.1.1 Población

Los colaboradores de Banco Ripley, que ascienden a un total de 150

##### 3.1.2. Marco muestral

Colaboradores de Banco Ripley del distrito de Trujillo.

##### 3.1.3. Unidad de análisis

Base de datos de los colaboradores del mes de agosto al mes de diciembre del 2023

##### 3.1.4. Muestra

El muestreo empleado es de tipo probabilístico aleatorio simple

Para determinar el tamaño de muestra se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{d^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N= Población 150 colaboradores del Banco Ripley Trujillo

n= Muestra

Z= Coeficiente de nivel de confianza a usar es de 95% (Tabla de distribución normal 1.96)

p= Probabilidad de éxito de un 50%

q= Probabilidad de fracaso de un 50%

d= Precisión 1-0.95 siendo 0.05

Luego:

$$n = \frac{(1.96^2) \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{(0.05^2) \times (150 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 108.08

n = 108

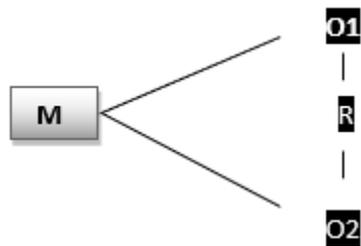
NOTA: Se tomará una muestra completa de los 108

### 3.2. Métodos

#### 3.2.1 Diseño de contrastación

El diseño es descriptivo correlacional, el cual se grafica de la siguiente manera:

Esquema:



Donde:

**M** = Muestra Banco Ripley del distrito de Trujillo

**O1**=Satisfacción laboral

**O2**=Compromiso organizacional

**R** = Determinación de la relación

#### 3.2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

| Técnica  | Instrumentos *  |
|----------|---|
| Encuesta | Cuestionario de compromiso organizacional. Elaborado por los autores - Anexo 2<br>Cuestionario de satisfacción laboral. Elaborado por los autores - Anexo 3 |

Validez

Los instrumentos han sido validados por juicio de expertos, conformado por tres profesores de la especialidad de Administración (2) y psicología.

## Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos estadísticos en la presente investigación se representó a partir de los resultados obtenidos, para lo cual se consideró la determinación de la Prueba de Alfa de Cronbach, el cual para nuestro estudio, fue del 0.846, teniendo como referencia a 15 colaboradores y 19 ítems del cuestionario (Anexo 5) y para dicho procedimiento se aplicó un paquete estadístico. A continuación, se presenta la escala de valorización del Alfa de Cronbach, la cual nos dice que la valoración de la fiabilidad de los ítems analizados en el instrumento de recolección de datos es buena.

| <b>Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach</b> | <b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b> |
|---|--|
| [0 ; 0,5[   | Inaceptable  |
| [0,5 ; 0,6[   | Pobre  |
| [0,6 ; 0,7[   | Débil  |
| [0,7 ; 0,8[   | Aceptable  |
| [0,8 ; 0,9[   | Bueno  |
| [0,9 ; 1]   | Excelente  |

### 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

#### Obtención de datos

Primero, se elaboró los instrumentos de recolección de datos, luego se validó por juicios de expertos y/o Pearson. Posteriormente se aplicarán ambos instrumentos primero el de satisfacción laboral y luego el de compromiso organizacional

Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño pre experimental porque se trabajó con dos variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, aplicándose la prueba estadística de Chi cuadrado para determinar la relación entre las variables y para su presentación se utilizó tablas estadísticas y /o figuras.

#### **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Para determinar la relación entre las variables de estudio se utilizó la prueba de Chi-cuadrado utilizando una situación hipotética, siendo esta prueba la más idónea para las variables de estudio. Entre las limitaciones que se tuvo para poder procesar la información fue la demora en los tiempos para poder realizar las encuestas.

##### **4.1 Presentación de resultados**

**Según el objetivo general:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.

**Tabla 1**

***Prueba chi-cuadrado entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.***

|                              | Valor                | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 102,000 <sup>a</sup> | 9  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 91,861               | 9  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 33,000               | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 150                  |    |                                      |

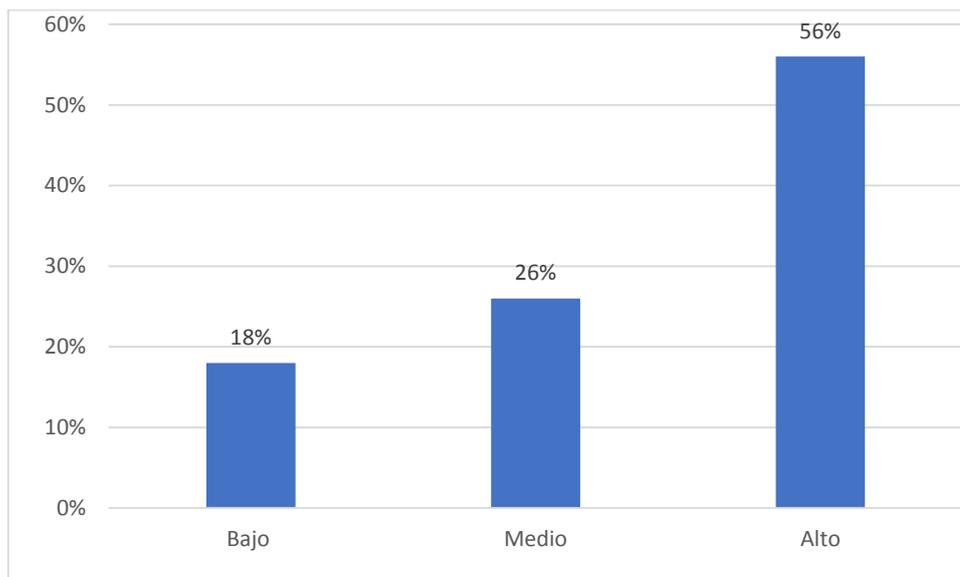
a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,06.

Nota: El resultado de la significancia de la prueba Chi-Cuadrado es 0.000 y es menor al p valor de 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna. Debido a que rechazamos la hipótesis nula en favor de la alterna podemos concluir que la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.

**Según el objetivo específico 1:** Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023

### Figura 1

*Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.*



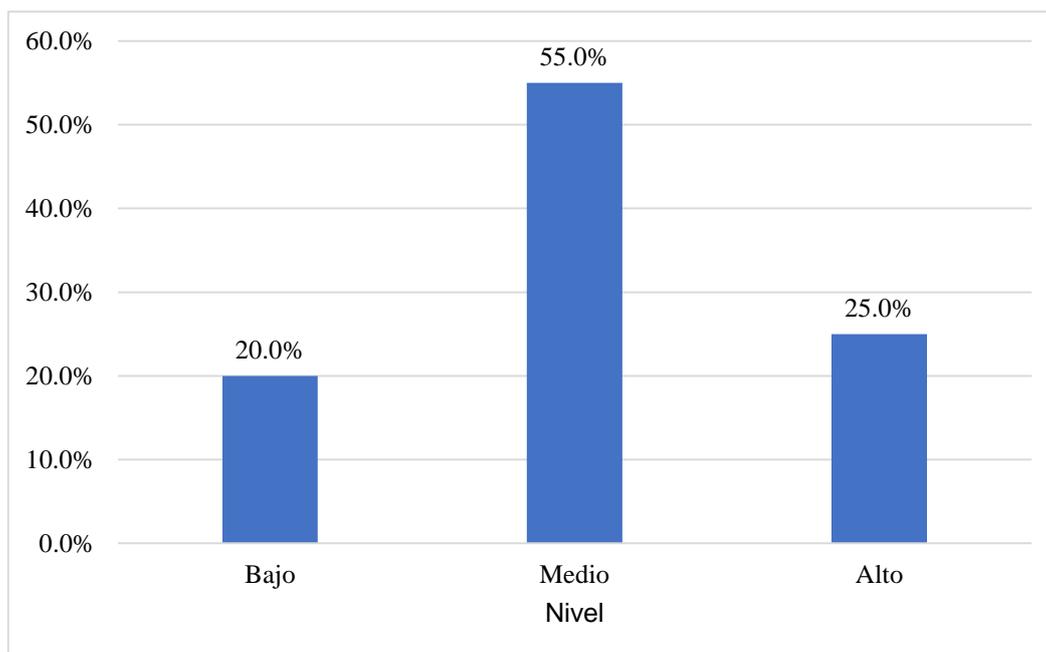
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura 1, que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Banco Ripley Trujillo 2023; es alto, dado que se obtuvo el 56% en esta opción.

**Según el objetivo específico 2:** Determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.

**Figura 2**

*Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley, Trujillo 2023.*



Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura 10, que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023; es medio, dado que el 55% de los encuestados marcaron esta opción.

**Según el objetivo específico 3:** Determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.

**Tabla 2**

*Relación entre la dimensión trabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           |                             | Satisfacción Laboral | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,752**                    |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                      |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |
|                 | Compromiso Organizacional | Coefficiente de correlación | ,752**               | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                         |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación muy alta y positiva entre la dimensión trabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.752. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión salario y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023*

|                 |                           | Satisfacción Laboral                 | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coeficiente de correlación<br>1,000  | ,977**                    |
|                 | Compromiso Organizacional | Sig. (bilateral) .                   | ,000                      |
|                 |                           | N                                    | 150                       |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coeficiente de correlación<br>,977** | 1,000                     |
|                 | Compromiso Organizacional | Sig. (bilateral) ,000                | .                         |
|                 |                           | N                                    | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación muy alta y positiva entre la dimensión salario y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.977. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión promoción y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           | Satisfacción Laboral                    | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|---|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coeficiente de correlación<br>de 1,000  | ,366**                    |
|                 | Compromiso Organizacional | Sig. (bilateral)                        | ,000                      |
|                 |                           | N                                       | 150                       |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coeficiente de correlación<br>de ,366** | 1,000                     |
|                 | Compromiso Organizacional | Sig. (bilateral)                        | ,000                      |
|                 |                           | N                                       | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación baja y positiva entre la dimensión promoción y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.366. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión reconocimiento y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           |                             | Satisfacción Laboral | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,652**                    |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                      |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |
|                 | Compromiso Organizacional | Coefficiente de correlación | ,652**               | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                         |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación alta y positiva entre la dimensión reconocimiento y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.652. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión beneficios y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           |                             | Satisfacción Laboral | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,852**                    |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                      |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |
|                 | Compromiso Organizacional | Coefficiente de correlación | ,852**               | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                         |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación muy alta y positiva entre la dimensión beneficios y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.852. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           | Satisfacción Laboral                 | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coeficiente de correlación<br>1,000  | ,276**                    |
|                 | Compromiso Organizacional | Sig. (bilateral)<br>.                | ,000                      |
| N               |                           | 150                                  | 150                       |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coeficiente de correlación<br>,276** | 1,000                     |
|                 | Compromiso Organizacional | Sig. (bilateral)<br>,000             | .                         |
| N               |                           | 150                                  | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación baja y positiva entre la dimensión condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.276. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión compañía y dirección y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           |                             | Satisfacción Laboral | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,732**                    |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                      |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |
|                 | Compromiso Organizacional | Coefficiente de correlación | ,732**               | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                         |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación alta y positiva entre la dimensión compañía y dirección y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.732. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

**Tabla 9**

*Relación entre la dimensión compañerismo y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                    |                              |                                | Satisfacción<br>Laboral | Compromiso<br>Organizacional |
|--------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Satisfacción<br>Laboral      | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                   | ,682**                       |
|                    |                              | Sig. (bilateral)               | .                       | ,000                         |
|                    |                              | N                              | 150                     | 150                          |
|                    | Compromiso<br>Organizacional | Coefficiente de<br>correlación | ,682**                  | 1,000                        |
|                    |                              | Sig. (bilateral)               | ,000                    | .                            |
|                    |                              | N                              | 150                     | 150                          |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación alta y positiva entre la dimensión compañerismo y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.682. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

**Tabla 10**

*Relación entre la dimensión supervisión y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023.*

|                 |                           |                             | Satisfacción Laboral | Compromiso Organizacional |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral      | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,722**                    |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                      |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |
|                 | Compromiso Organizacional | Coefficiente de correlación | ,722**               | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                         |
|                 |                           | N                           | 150                  | 150                       |

Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Se observa una correlación muy alta y positiva entre la dimensión supervisión y el compromiso organizacional en los colaboradores en la empresa Banco Ripley S.A. Trujillo 2023, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.722. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

## 4.2 Discusión de resultados

El primer objetivo específico determinó que el nivel de satisfacción laboral en Banco Ripley S.A, Trujillo 2023; es alto, dado que el 56% de los encuestados marcaron esta opción. Esto se debe a que la empresa aplica estrategias de trabajo en equipo de manera efectiva. Este resultado es semejante a Salazar (2020) en su investigación titulada “Relación entre las variables de satisfacción laboral y compromiso Organizacional, en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social 2020.”, quien concluyó que las dimensiones supervisión, prestaciones recibidas, ambiente físico, satisfacción intrínseca en el trabajo y la dimensión participación que hacen parte de la variable satisfacción laboral influyen en el compromiso de los colaboradores, al comparar estas dimensiones entre los cuestionarios, los resultados muestran que los colaboradores sienten satisfacción en su trabajo y están comprometidos como parte en la organización. Así también, el resultado con Según Chiang & Candia (2021), en su investigación “Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales concluyó que, el resultado de dicha investigación nos indica que las ecuaciones estructurales entregaron un modelo estimado que presentó dos causalidades con signo positivo entre las creencias y las variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional; estos efectos fueron explicados entre un 64% y un 47% respectivamente; por ende, el modelo estimado tuvo buenas propiedades que reflejan un ajuste aceptable, indicando que son confiables para la representación de estos fenómenos en particular. En ese sentido Blum & Naylor, (2015) afirman que los diferentes estudios nos demuestran, que la satisfacción laboral es como el empleado se siente en su puesto de trabajo y de qué manera afectan en el aspecto como el salario, estilo de dirección, las condiciones de trabajo. las oportunidades de ascenso, compañeros de trabajo, etc., también es considerada la forma como se desempeña, tanto en sus creencias y valores que demuestra hacia la empresa.

El segundo objetivo específico determinó que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores Banco Ripley, Trujillo 2023 es medio, dado que el 55 % de los encuestados seleccionó esta opción. Esto se debe a que la empresa aún mantiene un moderado valor percibido por los colaboradores. Este resultado es semejante a lo encontrado por Diaz (2020), en su tesis: Relación Del Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar, quien concluyó que la productividad y la correcta dirección del personal en las organizacionales se convierten en elementos claves de la subsistencia en el tiempo de estas, por lo que las variables que intervienen en estos procesos son relevantes al momento de realizar un diagnóstico organizacional; por ello que la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga. Mediante el compromiso organizacional se da el crecimiento y desarrollo personal, a través de una buena dirección conlleva a una buena productividad en la empresa. En ese sentido Meyer y Allen (1991, p.27) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo.

El tercer objetivo específico determinó que las dimensiones de la satisfacción laboral que más relacionados están con la variable compromiso organizacional son el salario y los beneficios, las cuales tuvieron una correlación muy alta, en específico la dimensión salario, la cual obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.977, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa, puesto que el p-valor es menor a 0.05; de igual manera la dimensión beneficios obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.852 (la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa puesto que el p-valor es menor a

0.05). Estos resultados guardan relación con Barahona (2019), en su tesis titulada: "*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la vida educativa Jaques Dalcroze*, Universidad Internacional SEK, Facultad de Psicología. Quito, Ecuador", donde concluyen lo siguiente: a mayor satisfacción será mayor el compromiso organizacional. Además, el autor de esta tesis comprobó la efectividad de los niveles de satisfacción en los alumnos mediante el compromiso personal el cual se dio de manera positiva

La principal limitación del estudio fue la poca predisposición a contestar el cuestionario por parte de los colaboradores de la empresa, ya que, debido a la fuerte afluencia de clientes, se tuvo que convencer por un periodo relativamente largo la respuesta de los mismos. Sin embargo, este problema se solucionó en cierta medida, cuando los clientes esperaban su atención.

La conclusión principal del trabajo fue que la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional Banco Ripley, Trujillo 2023, con una correlación muy alta y positiva, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.977. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05. Esta conclusión se asemeja con Según Pérez Cubas (2019), en su investigación "*compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del hospital nacional dos de mayo, 2018*". En este trabajo se formuló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel Correlacional. Los resultados nos indican que existe relación directa y alta ( $\rho=0.846$ ;  $p<0.01$ ) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se concluye que en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general: Se determinó el grado de relación de las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional, Trujillo 2023, el cual alcanzó un total de 0.000 siendo así calificado como una correlación positiva.
2. De acuerdo al objetivo específico 1: Se concluyó que el nivel de satisfacción laboral en Banco Ripley, Trujillo 2023 es alto, dado que el 56% de los encuestados marcaron esta opción. Esto se debe a que la empresa aplica estrategias de trabajo en equipo de manera efectiva.
3. De acuerdo al objetivo específico 2: Se determinó que el nivel de compromiso organizacional Banco Ripley, Trujillo 2023 es medio, dado que el 55% de los encuestados selecciono esta opción. Esto se debe a que la empresa aún mantiene un moderado nivel de valor percibido por los colaboradores.
4. De acuerdo al objetivo específico 3: Se concluyó que, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el salario es la dimensión que más se relaciona con el compromiso organizacional Banco Ripley, Trujillo 2023, dado que se obtuvo una correlación de 0.977.

## RECOMENDACIONES

1. Crear y desarrollar competencias de gestión del servicio al cliente, con mentalidades abiertas a los cambios y una cultura que permita acoger buenas iniciativas y predisposición para lograr los objetivos en Banco Ripley, Trujillo 2023.
2. Ampliar el alcance de estudio, mediante propuestas específicas por tipo de competencias en cuanto a la atención de clientes internos y externos, de tal manera que se pueda conseguir un análisis más profundo del tema estudiado.
3. Mejorar los aspectos vinculantes entre investigación y aplicación de gerencia de personas, ya que, es un aspecto muy difundido y aplicado, en las organizaciones modernas.
4. Aplicar medidas y estrategias para mejorar la dimensión de condiciones de trabajo para lograr la orientación de resultados, propiciando una mejora en los turnos de trabajo, dado que fue la dimensión que menos correlacionada está con el compromiso organizacional.

### 3. Referencias

- Arias, F. (2014). *¿Cómo Repensar el desarrollo productivo?* Banco Interamericano de Desarrollo. Ecuador.
- Arciniega, A. (2018). *Integrado La Oferta de las Microempresas Peruanas con la Demanda de Soluciones de Software* (Tesis de Maestría de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas) <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/338547>
- Barahona, P. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la vida educativa Jaques Dalcroze* (Tesis pregrado, Universidad Internacional SEK, Facultad de Psicología, Quito, Ecuador) <http://repositorio.uisek.edu.ec/123456789/1560>
- Bayona, Goñi y Madorrán (2015). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 9( No. 1).
- Blum, M. y Naylor, J. (2015). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. México: D.F. Editorial Trillas.
- Cainicela, F. y Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. (Tesis de Maestría Universidad del Pacífico) <http://purl.org/pe-repo/renati/level#maestro>
- 
- Bustamante C., Santillán G. y Navarro E. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación*. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones/12:2007\_V.I
- Canchanya, E. (2020). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa*. San Agustín-Callao, 2017 (Tesis de Pre grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega ) <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1372>
- Carrillo, A., Peña, M. y Díaz, G. (2015) *Relación del Clima Organizacional y*

*la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar*, Revista Internacional Administración & Finanzas, Vol.8, (No 1).

Chiavenato, I. (2014). *Gestión del Talento Humano*. Mc GrawHill. México, D. F. 3era Edición.

Chiang M., & Candia, F. (2021). *Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Científica de la UCSA. 8(1). 14-25. Recuperado de: <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/49>

Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill Interamericana, 2003. 10 edición.

Davis y Newstrom (1991). *El comportamiento Humano en el trabajo*. 8va Ed. México: McGraw-Hill.

Díaz, J. y Gil, Z. (2020). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la Municipalidad provincial de Trujillo en el año 2016*, (Tesis de Pre grado Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de Administración, Trujillo, Perú) <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2330>

Duche Pérez, A., Gutiérrez Aguilar, O. & Paredes Quispe, F. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos*. Conrado: Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos, vol.15, no. 70. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lang=es)

**Capítulo 2** Feliciano, C. (2018). *Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio, 2017*. (Tesis de pregrado Universidad Cayetano Heredia) <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3711>

Gallardo, E. y Triado, X. (2016). *Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo*. Vol 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2517654>

García y Sánchez (2020). *Confiabilidad de un instrumento de medición que permite conocer el compromiso de capital humano con el ahorro de energía*, Revista de Economía, Negocios y Finanzas, ciudad de

Trujillo, Perú.

García, L y Sánchez, M. (2017). *Confiabilidad de un instrumento de medición que permite conocer el compromiso de capital humano con el ahorro de energía*, Revista de Economía, Negocios y Finanzas. Volumen, (7), p.17-32

González y De Elena (1993). del cuestionario de implicación en el trabajo de Lodhal y Kejner.

Gouldner, A. (1960). La norma de reciprocidad: una declaración preliminar. Asociación Americana de Sociología. <https://doi.org/10.2307/2092623>

Koontz, H, y Weihrich, H. (1998). Administración 11ª. Edición. México: McGraw- Hill.

Lopez, T. y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. IC, 2014 – 10(1): 189-211 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214 <http://dx.doi.org/10.3926/ic.489>

Llanos, M. (2016). La cultura organizacional. Universidad Ecotec. Samborondón – Ecuador.

Marquina, C. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados en una universidad privada de Lima, 2019* (Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión) <http://hdl.handle.net/20.500.12840/123>

**Capítulo 3** McDonald, J. y Makin, P. (2016) La relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional. Innova DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.106>

Meyer, J. y Allen, N. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center.(Tesis de Pregrado Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas) <info:eu-repo/semantics/bachelorThesis>

Miranda, M. (2019). *Clima social laboral y compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo,*

- Perú, 2018 (tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego)  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/4370>
- Juaneda y González (2015). Influencia de variables personales sin compromiso organizativo dos empleados del sector hotelero. Universidad de Santiago de Costela. Vol 23 No 2.  
**DOI:** <https://doi.org/10.15304/rge.23.2.2481>
- Mowday, S. (2016). EL Compromiso Organizacional como parte del Comportamiento de los Trabajadores de las pequeñas empresas.
- Pedraza N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ vol.10 no.20.  
<https://cutt.ly/rKwy4eh>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.(tesis de pregrado Universidad Nacional de Amazonia Peruana)  
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>
- 
- Perez Cubas M. (2019). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del hospital nacional dos de mayo, 2018* Revi. referencia. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15301>
- Puchol, L. (2017). Dirección y gestión de recursos humanos. España. Séptima Edición.
- Robbins, S. (1998). Comportamiento Organizacional. México. Pearson. Décima edición.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. 15va Ed. México: Pearson.
- Quispe, M. (2019). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del hipermercado Tottus S.A. Pacasmayo: 2015* ( tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo)  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3117>
- Quispe, R. y Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*,

- Ríos M. (2010). Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México
- Rivera O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar el Título de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Graduados. Lima, Perú.
- Sancerni, Peiró, Gonzáles, Romá & Melía (2014). Análisis psicométrico de la escala de involucramiento en el trabajo de Lodahl y Kejner en trabajadores de Arequipa. *Revista Industrial Data* 20(1): 47-54 (2017) DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v20i2.13946>
- Ucrós, M., Sánchez. y Cardeño, N. (2020). *Satisfacción Laboral en Docencia, Investigación y Extensión, de los Profesores de Educación Superior en la Guajira Colombia, Revista Internacional Administración & Finanzas*, Vol. 8, (No 4), pp. 107-116
- 
- Vandenberghe, C. (2014). Alcance laboral y compromisos afectivos: el papel moderador del apoyo organizacional percibido y el intercambio líder-miembro *Relations Industrielles / Industrial Relations* Volumen 69, Número 3, Verano 2014 , p. 621–644. <https://doi.org/10.7202/1026761ar>
- Villadiego, A y Alzate, K (2020). *Análisis del clima organizacional su relación con el desempeño y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. durante el primer semestre de 2017* (Tesis de Universidad de Cartagena, Colombia, tesis de pre grado) <http://hdl.handle.net/11227/5505>
- Westbrook, R. y Reilly, M. (1983). Medición de la Satisfacción del cliente en *Organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Volumen 10*, eds. Richard P. Bagozzi y Alice M. Tybout, Ann Arbor, MI: Asociación para la Investigación del Consumidor, página 256

**4. Anexos:**

**Anexo 1: Matriz de discusión de resultados**

**Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023**

| OBJETIVOS  | RESULTADOS  | MARCO TEORICO   | ANTECEDENTES   | JUICIO DE VALOR  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar la intensidad de satisfacción laboral de la empresa Estación Ripley 2019</p> | <p>Según la tabla 4 indica que el 80% de los colaboradores encuestados están de acuerdo con el reconocimiento al esfuerzo respecto a los demás, lo cual implica un nivel de satisfacción laboral.</p> | <p>Cárdenas (2014) afirma que cuando el colaborador siente que confían, reconocen y lo apoyan, y esto es realizado por parte de sus superiores, ello se podría tomar como un elemento indispensable y que se diferencia en comparación a los demás elementos en el centro de labores.</p> | <p>Cainicela y Pasos (2016) Nos dice que la única variable que predice la intención de rotación son los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, luego de los resultados obtenidos en esta tesis, se propuso un plan de mejora enfocado en los factores intrínsecos, con el objeto de optimizar la satisfacción laboral.</p> | <p>Consideramos desde el punto de vista de la satisfacción laboral, es muy importante el reconocimiento a su esfuerzo para que surja una mayor intensidad con respecto a su bienestar laboral.</p> |
| <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar la intensidad de satisfacción laboral de</p>                                 | <p>Según la tabla 4 indica que el 80% de los colaboradores encuestados</p>  | <p>Cárdenas (2014) afirma que cuando el colaborador siente que confían, reconocen y lo</p>  | <p>Cainicela y Pasos (2016) Nos dice que la única variable que predice la intención de rotación</p>  | <p>Consideramos desde el punto de vista de la satisfacción laboral ,es</p>   |

|   |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| <p>la empresa Estación Ripley 2019</p>  | <p>están de acuerdo con el reconocimiento al esfuerzo respecto a los demás, lo cual implica un nivel de satisfacción laboral.</p>  | <p>apoyan, y esto es realizado por parte de sus superiores, ello se podría tomar como un elemento indispensable y que se diferencia en comparación a los demás elementos en el centro de labores.</p>  | <p>son los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, luego de los resultados obtenidos en esta tesis, se propuso un plan de mejora enfocado en los factores intrínsecos, con el objeto de optimizar la satisfacción laboral.</p>              | <p>muy importante el reconocimiento a su esfuerzo para que surja una mayor intensidad con respecto a su bienestar laboral.</p>  |
| <p><b>ESPECIFICOS</b><br/>Identificar y describir la correlación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa Estación Ripley 2019</p> | <p>Según la tabla 2 indica que el 84% de los encuestados están de acuerdo con las condiciones salariales a diferencia del resto lo cual implica que hay una relación en su satisfacción en la empresa que conlleva al compromiso que se demuestra.</p> | <p>Puchol (2017) Nos dice que el salario es un factor higiénico, ello quiere decir que un adecuado salario no causa una satisfacción espacial, por lo que se entiende como contraprestación por el trabajo que se ha realizado, lo cual conlleva una de las razones principales para seguir trabajando en la</p> | <p>Según Meza (2014) en su tesis se confirma que el compromiso organizacional tiene una relación estrecha con la satisfacción laboral por tal motivo nos da un resultado positivo en el que nos rectifica la correlación de estas dos variables.</p> | <p>Consideramos que es muy importante las condiciones salariales , ya que de ello depende una mayor satisfacción y compromiso dentro de la empresa , esto explica las razones principales para seguir trabajando en la misma.</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | compañía esto es el<br>compromiso en la misma. |  |  |
|--|--|--|--|--|

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

La presente encuesta se hace con la finalidad de obtener y recaudar información para una investigación universitaria, sobre: Determinación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en Estación Ripley de la ciudad de Trujillo. Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

### I. DATOS GENERALES

EDAD: \_ \_ \_ \_ \_ SEXO: \_ \_ \_ \_ \_

#### **Satisfacción laboral Trabajo**

1. ¿Usted está de acuerdo con su horario de trabajo?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5

#### **Salario**

2. ¿Considera usted que las condiciones salariales son buenas?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5

#### **Promociones**

3. ¿Considera usted que puede forjar una línea de carrera en su actual puesto de trabajo?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5

#### **Reconocimiento**

4. ¿Considera usted adecuado el reconocimiento al esfuerzo de la labor que realiza?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5

### **Beneficios**

5. ¿Se encuentra conforme con los beneficios que la empresa ofrece?
- En total desacuerdo = 1
  - En desacuerdo = 2
  - Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - De acuerdo = 4
  - En total acuerdo = 5

### **Condiciones de trabajo**

6. ¿Cree usted, que la empresa le brinda las condiciones físicas necesarias para la labor que realiza?
- En total desacuerdo = 1
  - En desacuerdo = 2
  - Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - De acuerdo = 4
  - En total acuerdo = 5

### **Compañía y dirección**

7. ¿Está de acuerdo con la actual gestión de la empresa?
- En total desacuerdo = 1
  - En desacuerdo = 2
  - Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - De acuerdo = 4
  - En total acuerdo = 5
8. ¿Cree usted que encuentra estabilidad actualmente en su empleo?
- En total desacuerdo = 1
  - En desacuerdo = 2
  - Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - De acuerdo = 4
  - En total acuerdo = 5

### **Compañerismo**

9. ¿Está de acuerdo con el nivel de compañerismo en su centro de trabajo?
- En total desacuerdo = 1
  - En desacuerdo = 2
  - Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - De acuerdo = 4
  - En total acuerdo = 5

### **Supervisión**

10. ¿Cree usted que su jefe inmediato dirige al personal de forma positiva?
- En total desacuerdo = 1
  - En desacuerdo = 2
  - Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - De acuerdo = 4
  - En total acuerdo = 5

### **Compromiso organizacional Afectivo**

1. ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5
  
2. ¿Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5
  
3. ¿Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5

### **Compromiso continuo**

4. ¿Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5
  
5. ¿Esta empresa tiene un gran significado personal para mí?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4
  - e. En total acuerdo = 5
  
6. ¿Me siento como parte de una familia en esta empresa?
  - a. En total desacuerdo = 1
  - b. En desacuerdo = 2
  - c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3
  - d. De acuerdo = 4

e. En total acuerdo = 5

7. ¿Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas?

a. En total desacuerdo = 1

b. En desacuerdo = 2

c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3

d. De acuerdo = 4

e. En total acuerdo = 5

**Normativo**

8. ¿Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo?

a. En total desacuerdo = 1

b. En desacuerdo = 2

c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3

d. De acuerdo = 4

e. En total acuerdo = 5

9. ¿Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo?

a. En total desacuerdo = 1

b. En desacuerdo = 2

c. Ni en desacuerdo ni en acuerdo = 3

d. De acuerdo = 4

e. En total acuerdo = 5

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### Anexo 3:

Título: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023”.

**Objetivo general:** Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley Trujillo

**Hipótesis:** La relación que existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de la empresa Banco Ripley Trujillo es directa y significativa.

**Juez experto:** Ysmael Jiménez Chávez

**Firma:**



Grado académico del experto:

Fecha de revisión: 14-05-2022

| Variables Conceptuales    | Dimensiones o categorías | Indicadores           | ÍTEMS  | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con la variable |    | Observaciones |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------|--|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
|                           |                          |                       |  | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                               | NO |               |
| V.I: Satisfacción laboral | Trabajo                  | Condiciones laborales | 1. ¿Usted está de acuerdo con su horario de trabajo? | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |

|                        |                          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
|------------------------|--------------------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|--|
|                        |                          |  |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
| Salario                | Motivación               | 2. ¿Considera usted que las condiciones salariales son buenas?   | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |  |
| Promoción              | Crecimiento y desarrollo | 3. ¿Considera usted que puede forjar una línea de carrera en su actual puesto de trabajo?              | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |  |
| Reconocimiento         | Valoración               | 4. ¿Considera usted adecuado el reconocimiento al esfuerzo de la labor que realiza?                    | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |  |
| Beneficios             | Motivación               | 5. ¿Se encuentra conforme con los beneficios que la empresa ofrece?                                    | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
| Condiciones de trabajo |                          | 6. ¿Cree usted, que la empresa le brinda las condiciones físicas necesarias para la labor que realiza? | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |  |

|  |                      |                   |  |          |  |          |  |          |  |          |  |
|--|----------------------|-------------------|--|----------|--|----------|--|----------|--|----------|--|
|  | Compañía y dirección | Comunicación      | 7. ¿Está de acuerdo con la actual gestión de la empresa?<br>8. ¿Cree usted que encuentra estabilidad actualmente en su empleo? | ok<br>ok |  | Ok<br>Ok |  | Ok<br>ok |  | Ok<br>ok |  |
|  | Compañerismo         | Trabajo en equipo | 9. ¿Está de acuerdo con el nivel de compañerismo en su centro de trabajo?  | ok       |  | ok       |  | ok       |  | ok       |  |
|  | Supervisión          | Confianza         | 10. ¿Cree usted que su jefe inmediato dirige al personal de forma positiva?  | ok       |  | ok       |  | ok       |  | ok       |  |

|  |  | Indicadores | ÍTEMS |  |  |  |  |  | Observaciones |
|--|--|-------------|-------|--|--|--|--|--|---------------|
|--|--|-------------|-------|--|--|--|--|--|---------------|

| Variables Conceptuales            | Dimensiones o categorías |                |  | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con la variable |    |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------|--|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|
|                                   |                          |                |  | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                               | NO |
| V.D:<br>Compromiso organizacional | Afectivo                 | Identificación | <p>11. ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?</p> <p>12. ¿Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?</p> | Ok                        |    | Ok                                   |    | Ok                                   |    | Ok                               |    |
|                                   |                          | Sentimiento    | 13. ¿Una razón principal para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra no podría igualar  | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |

|  |                     |            |   |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
|--|---------------------|------------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|--|
|  |                     |            | el sueldo y prestaciones que tengo aquí?  |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
|  | Compromiso continuo | Valoración | 14. ¿Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado? | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
|  |                     |            | 15. ¿Esta compañía tiene una razón de ser personal para mí?                               | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
|  |                     |            | 16. ¿Me siento como parte de una gran familia en esta empresa?                            |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
|  |                     |            | 17. ¿En verdad siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas? | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
|  |                     | Lealtad    | 18. ¿Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque   | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |

|           |             |   |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
|-----------|-------------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|--|
|           |             | afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo?   | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
| Normativo | Permanencia | 19. ¿Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo?<br>20. ¿Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo? | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
|           |             |   | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |  |

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

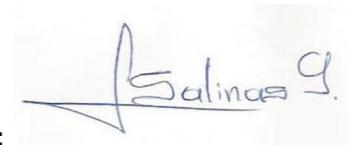
Título: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023”.

**Objetivo general:** Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley Trujillo

**Hipótesis:** La relación que existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de la empresa Banco Ripley Trujillo es directa y significativa.

Juez experto: Diana Jacqueline Salinas Gamboa

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Salinas G.", is written over a light-colored rectangular background.

Grado académico del experto:

Fecha de revisión: 14-05-2022

| Variables Conceptuales    | Dimensiones o categorías | Indicadores              | ÍTEMS   | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con la variable |    | Observaciones |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
|                           |                          |                          |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                               | NO |               |
| V.I: Satisfacción laboral | Trabajo                  | Condiciones laborales    | 1. ¿Usted está de acuerdo con su horario de trabajo?                                      | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |
|                           | Salario                  | Motivación               | 2. ¿Considera usted que las condiciones salariales son buenas?                            | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |
|                           | Promoción                | Crecimiento y desarrollo | 3. ¿Considera usted que puede forjar una línea de carrera en su actual puesto de trabajo? | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |
|                           | Reconocimiento           | Valoración               | 4. ¿Considera usted adecuado el reconocimiento al esfuerzo de la labor que realiza?       | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |

|  |                   |   |              |  |              |  |              |  |              |  |
|--|-------------------|---|--------------|--|--------------|--|--------------|--|--------------|--|
| Beneficios<br><br>Condiciones de trabajo | Motivación        | 5. ¿Se encuentra conforme con los beneficios que la empresa ofrece?<br><br>6. ¿Cree usted, que la empresa le brinda las condiciones físicas necesarias para la labor que realiza? | Ok<br><br>ok |  | Ok<br><br>Ok |  | Ok<br><br>ok |  | Ok<br><br>ok |  |
| Compañía y dirección                     | Comunicación      | 7. ¿Está de acuerdo con la actual gestión de la empresa?<br><br>8. ¿Cree usted que encuentra estabilidad actualmente en su empleo?  | Ok<br><br>ok |  | Ok<br><br>Ok |  | Ok<br><br>ok |  | Ok<br><br>ok |  |
| Compañerismo                             | Trabajo en equipo | 9. ¿Está de acuerdo con el nivel de compañerismo en su centro de trabajo?   | ok           |  | ok           |  | ok           |  | ok           |  |

|  |             |           |   |    |  |    |  |    |  |    |  |
|--|-------------|-----------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|
|  | Supervisión | Confianza | 10. ¿Cree usted que su jefe inmediato dirige al personal de forma positiva? | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
|--|-------------|-----------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|

| Variables Conceptuales            | Dimensiones o categorías | Indicadores    | ÍTEMS   | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con la variable |    | Observaciones |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
|                                   |                          |                |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                               | NO |               |
| V.D:<br>Compromiso organizacional | Afectivo                 | Identificación | 11. ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?<br><br>12. ¿Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella? | Ok                        |    | Ok                                   |    | Ok                                   |    | Ok                               |    |               |

|                     |             |  |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
|---------------------|-------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
|                     |             |  |  | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
|                     | Sentimiento | 13. ¿Una razón principal para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí?   |  | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
| Compromiso continuo | Valoración  | 14. ¿Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado?<br>15. ¿Esta compañía tiene una razón de ser personal para mí?<br>16. ¿Me siento como parte de una gran familia en esta empresa? |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |
|                     |             |  |  |    |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |

|  |           |             |   |    |  |    |  |    |  |    |  |
|--|-----------|-------------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|
|  |           | Lealtad     | <p>17. ¿En verdad siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas?</p> <p>18. ¿Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo?</p> | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |
|  | Normativo | Permanencia | 19. ¿Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la  | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |

|  |  |   |    |  |    |  |    |  |    |  |
|--|--|---|----|--|----|--|----|--|----|--|
|  |  | empresa donde<br>trabajo?<br><br>20. ¿Ahora mismo<br>sería duro para mí<br>dejar la empresa<br>donde trabajo, incluso<br>si quisiera hacerlo? | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
|--|--|---|----|--|----|--|----|--|----|--|

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Título: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Empresa Banco Ripley S.A, Trujillo 2023”.

**Objetivo general:** Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Banco Ripley Trujillo

**Hipótesis:** La relación que existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de la empresa Banco Ripley Trujillo es directa y significativa.

**Juez experto:** Jose German Salinas Gamboa

**Firma:**



Grado académico del experto:

Fecha de revisión: 14-05-2022

| Variables Conceptuales    | Dimensiones o categorías | Indicadores              | ÍTEMS   | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con la variable |    | Observaciones |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
|                           |                          |                          |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                               | NO |               |
| V.I: Satisfacción laboral | Trabajo                  | Condiciones laborales    | 1. ¿Usted está de acuerdo con su horario de trabajo?            | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |
|                           | Salario                  | Motivación               | 2. ¿Considera usted que las condiciones salariales son buenas?  | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |
|                           | Promoción                | Crecimiento y desarrollo | 3. ¿Considera usted que puede forjar una línea de carrera en su | ok                        |    | ok                                   |    | ok                                   |    | ok                               |    |               |

|                        |              |  |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
|------------------------|--------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|--|
|                        |              | actual puesto de trabajo?  |    |  |    |  |    |  |    |  |  |
| Reconocimiento         | Valoración   | 4. ¿Considera usted adecuado el reconocimiento al esfuerzo de la labor que realiza?                    | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |  |
| Beneficios             | Motivación   | 5. ¿Se encuentra conforme con los beneficios que la empresa ofrece?                                    | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
| Condiciones de trabajo |              | 6. ¿Cree usted, que la empresa le brinda las condiciones físicas necesarias para la labor que realiza? | ok |  | Ok |  | ok |  | ok |  |  |
| Compañía y dirección   | Comunicación | 7. ¿Está de acuerdo con la actual gestión de la empresa?   | ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |  |
|                        |              | 8. ¿Cree usted que encuentra estabilidad actualmente en su empleo?                                     |    |  |    |  |    |  |    |  |  |

|  |              |                   |   |    |  |    |  |    |  |    |  |
|--|--------------|-------------------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|
|  |              |                   |   | ok |  | Ok |  | ok |  | ok |  |
|  | Compañerismo | Trabajo en equipo | 9. ¿Está de acuerdo con el nivel de compañerismo en su centro de trabajo?   | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
|  | Supervisión  | Confianza         | 10. ¿Cree usted que su jefe inmediato dirige al personal de forma positiva? | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |

| Variables Conceptuales            | Dimensiones o categorías | Indicadores    | ÍTEMS   | Redacción clara y precisa |    | Tiene coherencia con los indicadores |    | Tiene coherencia con las dimensiones |    | Tiene coherencia con la variable |    | Observaciones |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------|---|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|----------------------------------|----|---------------|
|                                   |                          |                |   | SI                        | NO | SI                                   | NO | SI                                   | NO | SI                               | NO |               |
| V.D:<br>Compromiso organizacional | Afectivo                 | Identificación | 11. ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad? | Ok                        |    | Ok                                   |    | Ok                                   |    | Ok                               |    |               |

|                     |             |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
|---------------------|-------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
|                     |             | 12. ¿Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella? | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
|                     | Sentimiento | 13. ¿Una razón principal para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí?       | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |
| Compromiso continuo | Valoración  | 14. ¿Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado?  | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |

|  |  |         |   |    |  |    |  |    |  |    |  |
|--|--|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|--|
|  |  |         | 15. ¿Esta compañía tiene una razón de ser personal para mí?   | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |
|  |  |         | 16. ¿Me siento como parte de una gran familia en esta empresa?  | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |
|  |  | Lealtad | 17. ¿En verdad siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas?   | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |
|  |  |         | 18. ¿Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo? | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |

|  |           |             |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
|--|-----------|-------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
|  |           |             |  |    |  |    |  |    |  |    |  |
|  | Normativo | Permanencia | <p>19. ¿Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo?</p> <p>20. ¿Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo?</p> | Ok |  | Ok |  | Ok |  | Ok |  |
|  |           |             |  | ok |  | ok |  | ok |  | ok |  |

Anexo 4: Carta de Aceptación de la Empresa



**CARTA DE ACEPTACION DE LA INSTITUCION**

**Asunto:** Carta de Aceptación de la Empresa

**FECHA:** 23/09/2021

**Sr. MIGUEL ANGEL MENDOZA CASTILLO  
GERENTE DE AGENCIA**

Por el presente documento me permito informarle que el Sr. Miguel Alejandro Chávez Saldaña, y el Sr. Milton Campos Villacrez alumnos de la Universidad Privada Antenor Orrego, de la Carrera de Administración de Empresas, fue aceptada para realizar el Proyecto de investigación:

"SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BANCO RIPLEY S.A, TRUJILLO 2021", bajo la supervisión y asesoría de MG. Margot Herbias Figueroa, ocupa el cargo asesora de tesis.

**ATENTAMENTE**

  
Miguel A. Mendoza Castillo  
D.N.I. 41129394  
Gerente de Sucursal  
BANCO RIPLEY S.A.

**MIGUEL MENDOZA CASTILLO**

Gerente de Agencia

**Anexo 5:**

## ALFA DE CRONBACH

**Muestra**      15trabajadore

**Items:**        19 items

| Sujetos/Items | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | Suma de Items |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| 1             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 43            |
| 2             | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 34            |
| 3             | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 41            |
| 4             | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 43            |
| 5             | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 43            |
| 6             | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 38            |
| 7             | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 40            |
| 8             | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 41            |

|           |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |              |
|-----------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------|
| <b>9</b>  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 41           |
| <b>10</b> | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 3  | 40           |
| <b>11</b> | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 39           |
| <b>12</b> | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 40           |
| <b>13</b> | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 37           |
| <b>14</b> | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 37           |
| <b>15</b> | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 38           |
|           | 39                                       | 38 | 43 | 44 | 36 | 38 | 40 | 38 | 41 | 39 | 38 | 42 | 42 | 40 | 37 | 34 | 35 | 34 | 35 | <b>6.524</b> |
|           | <b>S<sub>r</sub><sup>2</sup> = 4.602</b> |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |              |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

[ ]

$$\alpha = \frac{15}{15 - 1} \cdot \frac{1 - 4.602}{6.524}$$

$$\alpha = 0.846$$

