

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los
colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Huancavelica, 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor (es) : Bach. Huarcaya Huaman, Zoraida
: Bach. Tovar Alvarez, Thalia Carmen
Asesor : Dr. Aguado Riveros, Uldarico Inocencio
Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio
y Culminación : De 20.10.2022 al 19.10.2023

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**TESIS****SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA,
2022****PRESENTADA POR:****Bach. Huarcaya Huaman, Zoraida
Bach. Tovar Alvarez, Thalia Carmen****PARA OPTAR EL TÍTULO DE:****Licenciado en Administración****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:****DECANO** : _____
DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY**PRIMER
MIEMBRO** : _____
MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA**SEGUNDO
MIEMBRO** : _____
MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA S.**TERCER
MIEMBRO** : _____
MG. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

Huancayo, de del 2023

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
HUANCAVELICA, 2022**

ASESOR:

DR. AGUADO RIVEROS, ULDARICO INOCENCIO

Dedicatoria:

A mis Padres, Emilio y Sabina, quienes me impulsaron para seguir adelante, a mis hermanos, que han estado conmigo en cada momento importante y me han enseñado que la perseverancia nos hace cumplir nuestras metas y objetivos.

A mi madre, quien me apoyo incondicionalmente en cada paso que he ido avanzando durante mi carrera profesional, a ella por su esfuerzo y la confianza que me dio.

Zoraida y Thalia.

Agradecimientos:

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, por su confianza y por habernos suministrado información suficiente para llevar a cabo la presente investigación.

A nuestro asesor, quien con su experiencia, conocimiento y motivación pudo brindarnos las mejores sugerencias y correcciones para culminar con éxito el presente estudio.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0124 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA, 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. HUARCAYA HUAMAN ZORAIDA
BACH. TOVAR ALVAREZ THALIA CARMEN

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

Fue analizado con fecha 16/11/2023; con 132 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 16 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

Los grandes cambios ocasionados por la globalización y la crisis sanitaria a nivel mundial provocaron diversos problemas en las organizaciones, estos problemas están asociados a la productividad y rentabilidad de las mismas. No obstante, muchos expertos en gestión empresarial coinciden que el elemento clave para alcanzar los objetivos organizacionales es el talento humano, considerada también como la parte más sensible y difícil de gestionar. (García, 2022)

Justamente lo que a un inicio se tocó, la crisis sanitaria, vista por todos los enfoques como un gran problema que perjudicó e interrumpió las labores, en efecto muchas de las organizaciones decidieron adaptarse al cambio para sobrevivir en el mercado, por lo que incurrieron a someter a sus colaboradores a trabajar remotamente. Este hecho se agravó aún más la gestión de las personas en la organización, provocando la insatisfacción por diversos factores tanto externos como internos de la organización, esto se reflejó en actitudes negativas de los mismos como la falta de compromiso e involucramiento en los equipos de trabajo, falta de identificación con las metas y objetivos organizacionales, malas relaciones laborales, decisión de renunciar a su trabajo, etc. Asimismo, organizaciones del sector financiero como la Coopac Huancavelica también están inmersos y afectados por los problemas descritos anteriormente. En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo principal establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

Siendo esta una investigación científica se empleó el método científico, deductivo y estadístico para alcanzar los objetivos de la investigación, así como también, el tipo de estudio fue básica, de nivel correlacional – no experimental y transversal. La población estuvo

constituida por 74 colaboradores de la Coopac Huancavelica y se empleó la muestra censal, ya que se aplicó las encuestas como técnica de acopio de datos al total de la población.

El desarrollo de la presente investigación, se realizó en V capítulo, las cuales se detallarán a continuación:

En el Capítulo I, establece el planteamiento del problema, se desarrolló la descripción de la realidad problemática, delimitación y formulación del problema, la justificación y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación, donde se consignará los antecedentes de estudio (internacional y nacional), bases teóricas y definición conceptual de las variables y sus dimensiones correspondientes. .

En el Capítulo III, hipótesis de la investigación, se plantea la hipótesis general y específica, el marco conceptual y operacional de las variables.

En el Capítulo IV metodología, se desarrollaron aspectos como: método, tipo, nivel, diseño de investigación, delimitación de la población y muestra, técnicas de procesamiento y análisis de datos, técnica de recolección de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo V resultados, se describieron los resultados encontrados y se realizó el contraste de la hipótesis general y específica; luego, se presentó el análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presentaron las referencias bibliográficas de acuerdo al estilo APA, y el apartado de anexos (matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, el instrumento de investigación, la data de procesamiento de datos, consentimiento informado y evidencias de la aplicación del instrumento).

Los autores.

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Dedicatoria:.....	v
Agradecimientos:	vi
Introducción	ix
Contenido.....	xi
Contenido de Tablas	xv
Contenido de Figuras	xvi
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Capítulo I	18
Planteamiento del Problema	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	18
1.2. Delimitación del Problema.....	22
1.2.1. Delimitación Espacial	22
1.2.2. Delimitación Temporal	22
1.2.3. Delimitación Conceptual	22
1.3. Formulación del Problema	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. Justificación.....	23

1.4.1. Justificación Social	23
1.4.2. Justificación Teórica	24
1.4.3. Justificación Metodológica	24
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo General	25
1.5.2. Objetivos Específicos.....	25
Capítulo II.....	26
Marco Teórico.....	26
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	29
2.2. Bases Teóricas.....	33
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	33
2.2.2. Compromiso Organizacional	48
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	59
2.3.1. Satisfacción Laboral.....	59
2.3.2. Compromiso Organizacional	60
Capítulo III.....	62
Hipótesis	62
3.1. Hipótesis General	62
3.2. Hipótesis Específicos	62

3.3. Variables.....	63
Capítulo IV.....	65
Metodología	65
4.1. Método de Investigación	65
4.2. Tipo de Investigación	66
4.3. Nivel de Investigación.....	66
4.4. Diseño de Investigación	67
4.5. Población y Muestra.....	67
4.5.1. Población.....	67
4.5.2. Muestra	69
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	69
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	69
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	70
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	72
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	73
Capítulo V.....	74
Resultados	74
5.1. Descripción de Resultados	75
5.1.1. Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....	75
5.1.2. Resultados de la Variable Compromiso Organizacional	82
5.2. Contraste de Hipótesis.....	88

5.2.1. Contraste de la Hipótesis General.....	89
5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas.....	90
Análisis y Discusión de Resultados	96
Conclusiones	101
Recomendaciones	103
Referencias Bibliográficas	104
ANEXOS	109
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	110
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	111
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento	112
Anexo 4: Instrumento de Investigación	114
Anexo 5: Validez de los Instrumentos de Investigación.....	116
Anexo 6: La Data de Procesamiento de Datos.....	122
Anexo 7: Consentimiento Informado.....	128
Anexo 8: Evidencias de la Aplicación del Instrumento.....	129

Contenido de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables	64
Tabla 2 Distribución de la Población.....	68
Tabla 3 Baremo de interpretación Alfa de Cronbach	71
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	71
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento Satisfacción laboral.....	72
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento Compromiso Organizacional	72
Tabla 7 Puntos porcentuales de la variable satisfacción laboral.....	75
Tabla 8 Puntos porcentuales de la dimensión significancia en la tarea	76
Tabla 9 Puntos porcentuales de la dimensión ambiente físico de trabajo.....	78
Tabla 10 Puntos porcentuales de la dimensión prestaciones recibidas.....	79
Tabla 11 Puntos porcentuales de la dimensión desarrollo profesional	81
Tabla 12 Puntos porcentuales de la variable Compromiso organizacional	82
Tabla 13 Puntos porcentuales de la dimensión compromiso afectivo	84
Tabla 14 Puntos porcentuales de la dimensión compromiso normativo.....	85
Tabla 15 Puntos porcentuales de la dimensión compromiso de continuidad	87
Tabla 16 Baremo de interpretación del coeficiente rho de Spearman	88
Tabla 17 Correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional	89
Tabla 18 Correlación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo.....	91
Tabla 19 Correlación entre satisfacción laboral y compromiso normativo	92
Tabla 20 Correlación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad.....	94

Contenido de Figuras

Figura 1 índices de salario mensual reales urbanos promedios, por país, 2021	20
Figura 2 Equidad en el intercambio social.....	37
Figura 3 Necesidades individuales de Maslow	38
Figura 4 Respuestas a la insatisfacción en el trabajo	42
Figura 5 Factores que determinan el compromiso organizacional	55
Figura 6 Puntos porcentuales de la variable satisfacción laboral	75
Figura 7 Puntos porcentuales de la dimensión significancia en la tarea.....	77
Figura 8 Puntos porcentuales de la dimensión ambiente físico de trabajo	78
Figura 9 Puntos porcentuales de la dimensión prestaciones recibidas	80
Figura 10 Puntos porcentuales de la dimensión desarrollo profesional.....	81
Figura 11 Puntos porcentuales de la variable Compromiso organizacional	83
Figura 12 Puntos porcentuales de la dimensión compromiso afectivo.....	84
Figura 13 Puntos porcentuales de la dimensión compromiso normativo	86
Figura 14 Puntos porcentuales de la dimensión compromiso de continuidad.....	87

Resumen

Esta investigación tuvo como problema central ¿Cuál es la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?, y por objetivo general establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en dichos colaboradores de la empresa mencionada. Asimismo, respecto a la metodología se empleó el método científico, deductivo y estadístico para alcanzar los objetivos de la investigación, así como también, el tipo de estudio fue básica, de nivel correlacional – no experimental y transversal; la población y la muestra estuvo constituida por 74 colaboradores, y como técnica de recolección de datos se utilizó las encuestas (instrumento cuestionario). Los resultados más significativos, fue que el 51.4% (38) de los colaboradores presentan niveles intermedios de satisfacción laboral, por otro lado, un 63.5% (47) de los colaboradores presentan niveles de compromiso organizacional de bajo a intermedio. En conclusión, se verificó que existe relación significativa ($r_s=0.730$, $p<0.05$) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Coopac Huancavelica, además, dicha relación es directa, por lo tanto, mientras se mantenga altos niveles de satisfacción laboral por parte de los colaboradores, el compromiso organizacional de los mismos se verá fortalecido. Ante ello, se recomienda que el departamento de recursos humanos, deberá diseñar planes y programas que promueva el bienestar del trabajador para incrementar su satisfacción laboral, con la finalidad de fortalecer el compromiso organizacional en los mismos.

Palabras clave: Satisfacción laboral y compromiso organizacional

Abstract

The central problem of this research was what is the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the collaborators of the Huancavelica Savings and Credit Cooperative, 2022? And as a general objective, establish the relationship between job satisfaction and commitment organization in said collaborators of the mentioned company. Likewise, regarding the methodology, the scientific, deductive and statistical method was used to achieve the objectives of the research, as well as the type of study was basic, correlational level - non-experimental and transversal; the population and the sample consisted of 74 collaborators, and surveys (questionnaire instrument) were used as a data collection technique. The most significant results were that 51.4% (38) of the collaborators present intermediate levels of job satisfaction, on the other hand, 63.5% (47) of the collaborators present levels of organizational commitment from low to intermediate. In conclusion, it was verified that there is a significant relationship ($r_s=0.730$, $p<0.05$) between job satisfaction and organizational commitment in Coopac Huancavelica employees, in addition, said relationship is direct, therefore, while maintaining high levels of job satisfaction on the part of the collaborators, their organizational commitment will be strengthened. Given this, it is recommended that the human resources department should design plans and programs that promote the well-being of the worker to increase their job satisfaction, in order to strengthen their organizational commitment.

Keywords: Job satisfaction and organizational commitment

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones son conscientes de que el recurso más valioso es el talento humano, así como también es el más difícil de gestionar, puesto que son personas, considerando que cada una de ellas son un mundo por conocer. Uno de los retos que asume día a día los directivos responsables de los RRHH es mantener comprometidos y satisfechos a los mejores talentos (personal clave) y reemplazar aquellos que no cumplen con las exigencias del puesto (Chiavenato, 2007).

A nivel internacional, todas las organizaciones fueron afectados por la pandemia Covid-19, de forma que redujeron personal por la paralización de procesos, baja productividad, trabajadores se vieron obligados a trabajar remotamente, entre otro. Esto ha provocado que muchos trabajadores cambien su forma de trabajo, muchos de ellos difícilmente se adaptaron, especialmente esto ocurrió en personas mayores, debido a la poca práctica y utilización de la tecnología (Organización Internacional del Trabajo, 2022). El efecto psicológico ocurrido en

las personas es la insatisfacción laboral, presentaban sentimientos negativos respecto a su nueva forma de trabajo.

(Moreno, 2017) en su estudio realizado mediante una encuesta sobre la satisfacción y el compromiso en personas que laboran a tiempo completo en 160 organizaciones a nivel mundial, se encontró que sólo el 15% de estos colaboradores presentan niveles de medio a alto de satisfacción y compromiso en el trabajo que realizaban.

El citado informe revela que debido a los importantes cambios que se están produciendo relacionado a la crisis económica internacional, los colaboradores se encuentran expuestos a situaciones cambiantes que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico, tales como: cambios organizacionales o de reestructuración, pocas oportunidades laborales, incremento de la precariedad laboral, miedo a perder el empleo, despidos a gran escala, dificultades de desempleo, pérdida de la estabilidad financiera, entre otros.

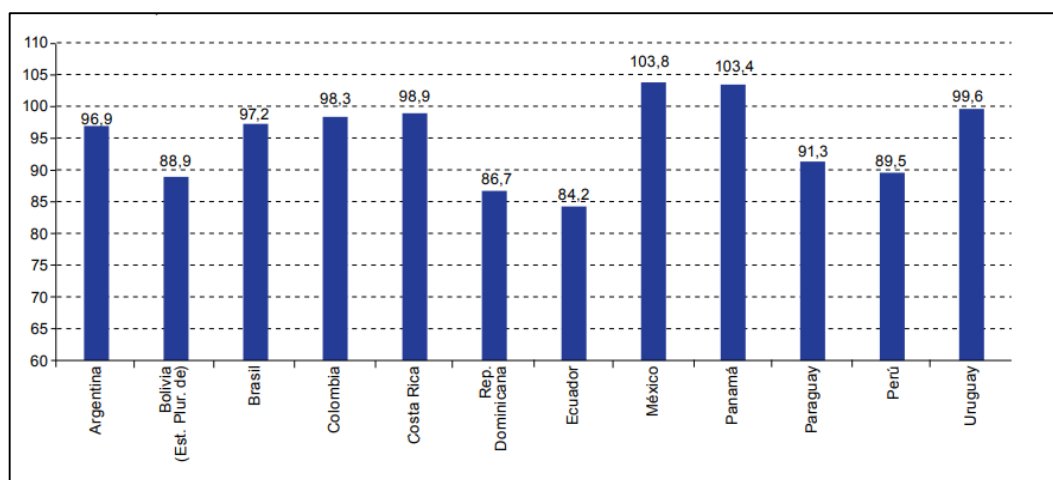
Asimismo, (Diario Gestión, 2018) Revela que el 7% de trabajadores a tiempo completo considera que tiene un empleo ideal en América Latina y el Caribe, considerando que solo el 73% de personas que laboran en organizaciones formales de esta Región es a tiempo completo y el resto es a tiempo parcial.

Uno de los elementos fundamentales de la satisfacción laboral es la remuneración y/o salario, siendo esta la más afectada después de la crisis sanitaria Covid-19. En un informe publicado por (Organización Internacional del Trabajo, 2022), revelo que los salarios mensuales promedio de las personas que laboran en organizaciones formales de América Latina para el año 2021 reflejan una recuperación moderada respecto al año 2020, lo cual se muestra en la figura 1.

Perú es uno de los países que tiene el salario bajo mensual promedio respecto a los demás países de Latinoamérica, con ello se deduce que los trabajadores por lo general perciben salarios mínimos, lo que provoca la insatisfacción laboral de los mismos, puesto que, para dichos trabajadores su labor no cubre con sus expectativas económicas.

Figura 1

Índices de salario mensual reales urbanos promedios, por país, 2021



Nota: Los datos corresponden a año 2021, cuando se apreciaba una recuperación en el ámbito laboral respecto al año 2020. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La problemática descrita anteriormente se basa en la insatisfacción de los trabajadores, y por ende a los bajos niveles de compromiso de los mismos. El Perú experimenta realidades similares o incluso peores respecto a lo sucedido a nivel mundial; la insatisfacción y la falta de compromiso en los trabajadores con su organización es un problema frecuente que los líderes de RRHH tienen que enfrentar. En un estudio realizado por (Deloitte Business Confidence, 2018 como se citó en el Diario Gestión, 2018), encontró que el 85% de personal empleado de las empresas peruanas, consideran que el aprendizaje y desarrollo profesional son

aspectos fundamentales que les haría sentir más satisfechos y comprometidos con su organización.

Las organizaciones del sector financiero están inmersas en las organizaciones que presentan problemas de insatisfacción y bajos niveles de compromiso organizacional en sus trabajadores. (Paredes et al., 2021) en su estudio sobre compromiso organizacional en colaboradores de las instituciones financieras de la Región Junín reveló que el 53% de los mismos presentan niveles bajos y medio de compromiso con su institución. Es decir, se habla de la mayor parte de trabajadores, lo que da a entender que es un grave problema, puesto que contar con personal poco comprometido, la institución tendrá problemas en alcanzar sus objetivos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica cuenta con cuatro agencias distribuidas a nivel nacional, su sede principal está ubicada en la provincia de Huancavelica. Se ha evidenciado que la Cooperativa presenta problemas en la gestión de su personal, esto se refleja en actitudes de insatisfacción de los colaboradores, muchos ellos no están de acuerdo con la remuneración que perciben, debido a que se esfuerzan demasiado y no están siendo recompensados de manera justa; además, se ha observado que las oficinas y mobiliarios no son las adecuadas, lo que les perjudica en la realización de sus labores, además, son conscientes que esto a la larga les perjudicaría su salud física; por otro lado, se ha evidenciado que la Cooperativa no se esfuerza en ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a sus colaboradores, ya que no realizan capacitaciones frecuentes u otros medios para fortalecer sus conocimiento y las habilidades.

Todo lo expuesto anteriormente, está asociado a la falta de compromiso que tienen los colaboradores, esto se refleja en el poco involucramiento e identificación de estos con sus labores y con la Cooperativa. Motivo por el cual, la presente

investigación se enfocará en el estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, para ello se procederá a la delimitación y formulación del problema.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

Esta investigación estuvo delimitada espacialmente por desarrollarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limita 582 (sede principal – Huancavelica), ubicada en el Jr. Arica Nro. 217 C.P. distrito, provincia y departamento de Huancavelica; y sus agencias: Huancayo, Paucará y Lircay.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación se delimitó temporalmente por desarrollarse desde el mes de agosto de año 2022 hasta abril del año 2023, ya que en ese periodo de tiempo se tomó como referencia los datos e información que llevaron a cabo el presente estudio.

1.2.3. Delimitación Conceptual

Satisfacción Laboral.

(Herrera et al., 2017) define a la satisfacción laboral como “el conjunto de percepciones, actitudes y emociones que experimenta un individuo en relación a su trabajo, ya sea en términos generales o específicas del mismo y que puede influir en su comportamiento de manera positiva o negativa según sea el caso” (p.89).

Compromiso Organizacional.

(Robbins y Coulter, 2005) define al compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (p.79).

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

PE 1

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?

PE 2

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?

PE 3

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

La investigación tuvo una importante relevancia social, siendo los beneficiarios directos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, ya que en base al incremento de los niveles de satisfacción laboral se logró el fortalecimiento del compromiso organizacional en los mismos.

Así como también, con los resultados del estudio que se obtuvo, los directivos de la Coopac Huancavelica podrán diseñar estrategias que les permita mejorar las condiciones determinantes de la satisfacción y el compromiso, siendo los beneficiarios no solo los colaboradores sino también la organización, logrando mayor competitividad y alcanzando sus objetivos exitosamente; de la misma forma, el beneficio obtendrá otras organizaciones del mismo rubro.

1.4.2. Justificación Teórica

La relevancia teórica del presente estudio se basa en demostrar cómo se da la asociatividad entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo cual permitió compilar conceptos, perspectivas teóricas sobre las variables de estudio; en ese sentido, se incidió en el tratamiento bibliográfico actual y de los autores más destacados, lo cual será de utilidad para el enriquecimiento de la comunidad científica con un nuevo conocimiento sobre las variables de estudio.

1.4.3. Justificación Metodológica

La justificación metodológica de la investigación se basa en la construcción de un instrumento de medición que permitió establecer la relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional en trabajadores que laboran en organizaciones del rubro financiero, el cual fue confiable y estuvo validado por expertos; por tanto, será de gran utilidad para futuras investigaciones respecto a tema de estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

OE 1

Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

OE 2

Fijar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

OE 3

Conocer la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

(Baca, 2019) en su estudio sobre *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de las agencias de Mi Banco*, sustentado para obtener el grado de Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú, cuyo objetivo fue “determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco” (p.22), para lo cual, empleó la siguiente metodología: el diseño de estudio corresponde al no experimental – transeccional, de nivel correlacional; para la recolección de datos se empleó el cuestionario de tipo Likert la cual fue aplicado a 52 trabajadores de las diversas jerarquías, es decir, el estudio es censal, ya que el tamaño de la población es igual a la muestra. Como conclusión se encontró que existe relación significativa y lineal entre las variables ($r=0.680$), lo cual significa, a mayor satisfacción de los colaboradores de la entidad bancaria, el compromiso de los mismos con la organización se incrementará en la misma proporción.

(Barreto, 2017) en su tesis sobre *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de MiBanco*, sustentado para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internaciones por la Universidad Alas Peruanas, Perú, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de MiBanco” (p.6). La metodología de estudio estuvo diseñado de la siguiente manera: el tipo de investigación fue aplicada, ya que se enfocó en buscar soluciones y ponerlo en práctica, el nivel fue descriptivo – correlacional de diseño no experimental de corte transversal, utilizó el método hipotético – deductivo que permitió llevar a cabo la verificación de las hipótesis; asimismo, la población estuvo delimitada por 119 trabajadores de la entidad bancaria antes mencionada, de las cuales la muestra extraída fue 91 sujetos que participaron voluntariamente en las encuestas. Como conclusión se obtuvo que compromiso organizacional se relaciona de forma significativa y directa ($r_s=0.883$) con la satisfacción laboral de los trabajadores de Mi Banco, además, dicha relación se da a un nivel alto; esto significa que a medida el compromiso se incrementa, la satisfacción de dichos trabajadores se elevará en la misma proporción.

(Gonzales et al., 2019) en su tesis titulado *Satisfacción laboral y rotación de personal de asesores comerciales de las Instituciones Microfinancieras*, sustentado para optar el grado de Maestro en Organización y Dirección de Personas por la Universidad Esan, Perú, cuyo objetivo consistió en “determinar la correlación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los asesores comerciales de las Instituciones Microfinancieras” (p.21), para lograr dicho objetivo se empleó la siguiente metodología: Por su

finalidad es de tipo básica con carácter transversal – correlacional; se trabajo con una población infinita y la muestra determinada fue 384 asesores de las microfinancieras, quienes desarrollaron el cuestionario de forma voluntaria. Como conclusión se obtuvo que existe relación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal, lo cual se interpreta como: a mayor nivel de satisfacción del trabajador (asesor comercial), disminuye la intención de rotación especialmente de tipo voluntaria de los asesores de las instituciones microfinancieras.

(Huamán y Maradiegue, 2018) en su investigación sobre *Compromiso organizacional y estrés laboral en los colaboradores de dos agencias de una entidad financiera*, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, Trujillo, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera” (p.14). Para alcanzar dicho objetivo utilizó el método estadístico (descriptivo y el SPSS) ya que tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño transversal no experimental y por su finalidad fue de tipo básica; el tamaño de la población fue 44 colaboradores, ya que fue un estudio censal se realizó el estudio al 100% de la población, para lo cual empleo como instrumento de recopilación de datos el cuestionario y como técnica las encuestas. La conclusión más relevante que existe relación significativa y directa en un nivel moderado ($r_s=0.443$) entre el compromiso organizacional y estrés laboral, esto significa que cualquier cambio ocasionado en la primera variable tendrá un cambio positivo en la segunda variable de forma proporcional.

(Perez, 2019) En su tesis sobre *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo*, sustentado para obtener el grado de Magíster en Ciencias Económicas por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, cuyo objetivo consistió en “determinar cómo la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo” (p.10). Para lo cual el diseño metodológico estuvo alineado a lo siguiente: utilizó el método deductivo e inductivo, analítico sintético, el tipo de estudio fue básica de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental – transeccional; el instrumento de acopio de datos que se empleo fue la revisión bibliográfica y el cuestionario, este último fue aplicado a la población total conformado por 82 trabajadores de la entidad mencionada. Como conclusión se encontró que la satisfacción laboral influye directa y proporcionalmente sobre el compromiso organizacional ($r_s=0.615$, $p<0.05$), lo cual indica mientras los trabajadores de la CAC Parroquia San Lorenzo se sienten satisfechos en su centro de labores, su compromiso con la organización se fortalecerá en la misma proporción; además, cabe mencionar que sucede lo mismo entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

(Aguilera y Guaña, 2017) en su tesis titulado *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del sector comercial del Cantón Quito*, sustentado para obtener el título profesional de Ingeniera Comercial por la Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador, cuyo objetivo consistió en “analizar la satisfacción laboral y su relación con las tres dimensiones del compromiso

organizacional del RRHH de las pymes del Sector Comercial” (p.6), para alcanzar dicho objetivo utilizó la siguiente metodología: tuvo un enfoque cuantitativo, ya que pretende realizar inferencias estadísticas, por su finalidad el estudio fue aplicada de diseño no experimental y transeccional, asimismo, el nivel de estudio fue correlacional ya que pretende establecer vinculaciones entre las variables; el tamaño poblacional fue 7440 trabajadores de las Pymes del sector mencionado y la muestra representativa fue 205 sujetos quienes participaron de forma voluntaria en el llenado del cuestionario. La conclusión principal fue existe relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo y normativo, pero esto no sucede con el compromiso de continuidad, lo cual significa mientras los trabajadores sientan mayor satisfacción con sus labores, el vínculo emocional y moral con su organización se verá fortalecido.

(Aimacaña, 2017) en su tesis sobre *Empowerment y compromiso organizacional en una mediana empresa del sector industrial*, sustentado para obtener el título profesional de Ingeniera Comercial por la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, cuyo objetivo consistió en “determinar la influencia que ejerce el Empowerment en el compromiso organizacional en la industria IMPLASTICO” (p.7), por tanto, el diseño metodológico estuvo alineado a un enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, nivel correlacional (causal), diseño no experimental y transversal; la técnica de recolección de datos empleado fue el cuestionario con valoraciones tipo Likert, la cual fue aplicado a 33 colaboradores de la empresa ya mencionada, esta constituye el tamaño de la población, por ende, el estudio fue censal. La conclusión más relevante fue existe una relación nula entre las variables, es decir, el

Empowerment no incide en el compromiso de los colaboradores con la organización, debido a que existe otros factores como la satisfacción laboral que si influyen en el compromiso de dichos trabajadores; motivo por el cual es necesario realizar investigaciones sobre el compromiso organizacional y otros factores relacionado a ella.

(Pérez, 2018) en su estudio sobre *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*, sustentado para obtener el título profesional de Ingeniera de Empresas por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo se basó en “analizar cómo influye la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de las pequeñas empresas carroceras de la Ciudad de Ambato” (p.5), para lo cual utilizó la siguiente metodología: el diseño fue no experimental – transeccionales, nivel correlacional no causal, ya que solo pretende establecer asociaciones entre las variables; la población estuvo conformado por 78 trabajadores que laboran en la diferentes carrocerías de Ambato, considerando un estudio censal, el tamaño de la muestra fue 65 sujetos, quienes participaron en las encuestas de forma voluntaria. Como conclusión se obtuvo que tanto el compromiso como la satisfacción de los colaboradores depende de factores como estado civil, salario, relaciones interpersonales, motivación, estabilidad, seguridad, nivel de educación, etc. Así como también, se halló que el compromiso que tiene mayor predominancia dentro de las pequeñas empresas es el afectivo y de continuidad, puesto que el colaborador que tiene más tiempo trabajando en la organización su compromiso está más fortalecido; no obstante, la satisfacción presenta una relación baja con el compromiso organizacional, con lo que se

puede decir que existe factores como lo anteriormente expuesto que si guarda asociación, por lo que al respecto se sugiere realizar más investigaciones sobre el tema.

(Salazar, 2018) en su tesis sobre *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana*, sustentado para obtener el grado de Magíster en Desarrollo del Talento Humano por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, su objetivo consistió en “identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (p.18); para alcanzar dicho objetivo utilizó la metodología siguiente: el enfoque fue cuantitativo, ya que se enfocó en la recolección de datos mediante un instrumento (cuestionario) para luego procesarlo utilizando métodos estadísticos y realizar inferencias a toda la población; el tipo de estudio fue básica por su finalidad y de nivel correlacional, puesto que se persigue establecer asociaciones entre las variables; la población estuvo constituida por 568 funcionarios (servidores y trabajadores) de la entidad y la muestra determinada fue 229 colaboradores. Como conclusión se obtuvo que la satisfacción y el compromiso de los trabajadores se encuentran estrechamente relacionados, lo cual quiere decir si un colaborador se siente satisfecho con la organización y con sus labores, tenderá a estar más comprometido con la misma, motivo por el cual, es fundamental diseñar estrategias y/o buenas prácticas para mantener satisfecho a dicho trabajador.

(Tello, 2018) en su tesis denominado *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector calzado*, sustentado para obtener el grado de Magíster en Talento Humano por la Universidad Técnica

de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo fue “relacionar el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal para establecer jerarquías teóricas y conceptuales” (p.14); para lo cual el marco metodológico de la investigación se alineó a lo siguiente: tuvo un enfoque cuali-cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y tipo básica; por otro lado, la población estuvo constituida por 63 trabajadores de la empresa de calzados Mil Boots, por el tamaño reducido de elementos se utilizó el total de la población en la evaluación, asimismo, se utilizó el cuestionario como instrumento de acopio de datos. Como conclusión se obtuvo que el compromiso afectivo y normativo son las que más predominan en los trabajadores de la empresa mencionada, frente a la de continuidad; además, se encontró que no existe relación entre la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, esto indica que existe mejores predictores de desempeño como la rotación, puntualidad e incluso la productividad, antes de la satisfacción laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

En esta era del conocimiento y de la información, las organizaciones procuran ser un lugar excelente para trabajar y refiriéndonos intrínsecamente gratificante para las personas. La satisfacción tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, la cual se refiere a cómo se siente el colaborador dentro de la organización. Un alto grado de satisfacción en el trabajo promueve atraer talentos y retenerlos, mantener un clima laboral saludable, motivar a los individuos y fortalecer su compromiso (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009).

La satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento, sino por el contrario una actitud de las personas frente a su función dentro de la organización. En función a ello, en sus inicios (Locke 1976 citado por Sanchez, 2011) define a la satisfacción laboral como “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (p. 118). Este último es desarrollado en la teoría de la discrepancia, así como también se implementaron otras teorías tales como se detalla a continuación.

Teorías que han Estudiado la Satisfacción Laboral.

A lo largo del tiempo se ha desarrollado diversas teorías que explica la satisfacción laboral, sin embargo, entre las más resaltantes fue las siguientes:

Teoría de Higiene-Motivacional Herzberg (1968). Esta teoría fue laborada por el psicólogo Frederick Herzberg en el año 1968, la cual plantea que los factores que son fuente de satisfacción son intrínsecos al trabajo (el contenido del trabajo, el logro, la responsabilidad y el crecimiento personal) y denominados como motivacionales. Mientras que a los elementos que causan insatisfacción, se les denomina como factores de higiene y son extrínsecos a la labor (las políticas de la compañía, las relaciones interpersonales y con el supervisor, el salario y las condiciones de trabajo). (Robbins y Timothy 2009)

El primer factor de higiene, principalmente se enfoca en el contexto en el que se da el trabajo y puede provocar desmotivación en caso no estén presentes o estén mal gestionados, entre ellos tenemos:

- Salarios y beneficios
- Relaciones interpersonales
- Ambiente físico

- Formas de supervisión
- Seguridad en el trabajo

Por otro lado, estos los factores de motivación o extrínsecos, la cual se refiere al contenido de las labores, a los deberes o tareas que exige el cargo. También son considerados como factores motivacionales que tienen efecto duradero de satisfacción, entre estos tenemos:

- Promoción (ascensos)
- Autonomía en la realización del trabajo
- Reconocimientos

Teoría de la Discrepancia. Esta teoría fue elaborada por Locke en el año 1976 y parte del planteamiento de que la satisfacción laboral resulta de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y estas pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función, presentando así tres elementos primordiales (Sanchez, 2011), que a continuación se detalla:

- La satisfacción con las dimensiones del trabajo, donde aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherente al trabajo.
- La descripción de las dimensiones, referida a las percepciones que no se relacionan con los afectos y experiencias en el trabajo.
- Relevancia de las dimensiones, es la importancia del trabajo para el individuo.

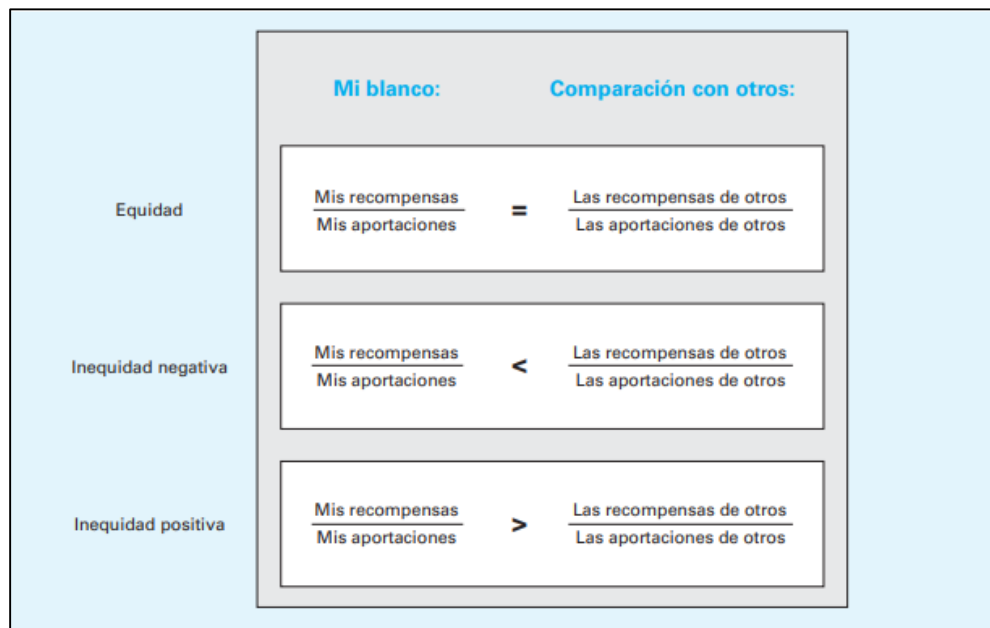
Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo va a derivar del valor atribuido de cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado. Siguiendo este mismo orden comparto lo manifestado por

Locke, porque si bien es cierto, cuantos más bajos sean los resultados alcanzados a lo ambicionado, lo más probable es que se genere la insatisfacción laboral y mucho más, si el patrón de vida es elevado.

Teoría de la Equidad. Fue desarrollada por Adams, la cual se basa principalmente en las comparaciones que los individuos realizan entre sus aportaciones y recompensas y las de otros. Es decir, las personas, evalúan sus entradas (experiencia, esfuerzo, competencias y educación) con los resultados que obtienen (remuneración, incentivos y reconocimientos), todo ello en comparación con las demás personas. Analizan los resultados (lo que perciben del trabajo) en relación a lo que invierten (las entradas), y se llega en dos casos:

- (1) Cuando sucede que en las comparaciones se produce una igualdad entonces deducimos que hay equidad.
- (2) Cuando se da que las comparaciones son desiguales, las personas experimentan una tensión negativa, que conduce a una acción correctiva para eliminar cualquier injusticia, entonces deducimos que hay inequidad en este caso puede ser positiva o negativa.

Figura 2

Equidad en el intercambio social

Nota: Se presenta de situaciones de comparación, considerando que la primera igual (equidad) es el mejor resultado a obtener. (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009)

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow. Fue desarrollado por el psicólogo Abraham Maslow en el año 1943, la cual explica que la satisfacción laboral se da especialmente cuando las necesidades de la persona se logran alcanzar por medio del trabajo y de su entorno (Sanchez, 2011). Las necesidades lo estudian en cinco categorías, la cual se muestra en la siguiente figura.

Figura 3

Necesidades individuales de Maslow

Nota: Mientras más alto sea la necesidad más difícil de alcanzarla por completo.

Estas cinco necesidades se agrupan en dos partes: necesidades de orden inferior y de orden superior.

Necesidades de orden inferior, es aquella necesidad elemental para la supervivencia, y suelen cubrirse con medios materiales, entre estas están las fisiológicas y las de seguridad, tales como: salario, normas de seguridad e higiene, seguridad social, otros.

Necesidades de orden superior, son no tangibles y difícilmente se puede cubrir por completo, entre estas están las necesidades sociales, autoestima y autorrealización.

Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral.

(Robbins y Coulter, 2005) señala que la satisfacción laboral, contiene factores determinantes que permitan conocer e identificar si un colaborador se

siente contento y en agrado con los beneficios que la organización le brinda, estos factores por lo general viene a ser el reto de trabajo, sistemas de recompensas injustas (donde el colaborador siente que está dando mucho más de lo debido y no está siendo recompensado adecuadamente), condiciones de trabajo y relación laboral (trabajo – empleado).

Para reforzar la teoría anterior, (Dessler y Valera, 2011) considera que las causas principales de la satisfacción y/o insatisfacción del empleado son los siguientes:

- Sistema de remuneraciones y salarios, para mantener al empleado satisfecho su remuneración tiene que ser justo, en caso contrario estará insatisfecho.
- Relaciones laborales, mantener buenas relaciones entre el empleado y el empleador para alcanzar la satisfacción del trabajador.
- Promoción (ascensos), ofrecer más oportunidades de crecimiento profesional mediante los ascensos y/o promociones.
- Condiciones laborales, ofrecer condiciones adecuadas que facilita al empleado cumplir sus metas y objetivos.
- Circunstancias personales y laborales, tratar en lo posible colocar al trabajador en un puesto en función a sus capacidades y experiencia, en caso que no sea así, sentirá una insatisfacción o desagrado.
- Personas inseguras, la que conlleva al temor y en efecto la insatisfacción del trabajador.
- Adaptación en el ambiente laboral, tener en cuenta que muchos trabajadores prefieren trabajar corto tiempo en la organización ya que

tienen dificultades en adaptarse a los diferentes cambios, esto debido a que algunas personas no están acostumbrados a cambios constantes.

Asimismo, manifiesta (Castañeda, 2005) que las acciones más relevantes para la satisfacción de los trabajadores, son los siguientes:

- Los colaboradores no sean exigidos por encima o por debajo de sus capacidades
- Las labores deben estar función a sus capacidades y preferencias de cada trabajador
- Ampliar las oportunidades de ascenso profesional
- Crear y mantener un buen clima laboral

Todo ello, con el fin de que colaborador pueda sentirse contento y su expresión pueda referirse a lo siguiente:

- Tener la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente
- Su trabajo le conlleva a la realización personal
- Confianza en las decisiones del jefe
- La forma de evaluación de desempeño laboral es correcta
- El jefe informa oportunamente lo que sucede en la empresa.
- La empresa es recomendable para trabajar

Efectos de Contar con un Empleado Insatisfecho y Satisfecho en el Lugar de Trabajo.

Si bien es cierto un empleado que le gusta su trabajo refleja en su actuar actitudes positivas, y por el contrario al que le disgusta es negativo. Para (Robbins y Coulter, 2005) existe una estructura teórica que posibilita comprender las consecuencias de la insatisfacción, mediante comportamiento de salida, voz, lealtad y negligencia del empleado.

Salida. Significa aquel comportamiento del empleado que se basa en salir de la organización, renunciar para buscar una oportunidad mejor.

Voz. Desenvolverse de forma activa y constructiva para mejorar las condiciones mediante sugerencias, aportando en el análisis de problemas junto a los superiores o formar parte de alguna actividad sindical.

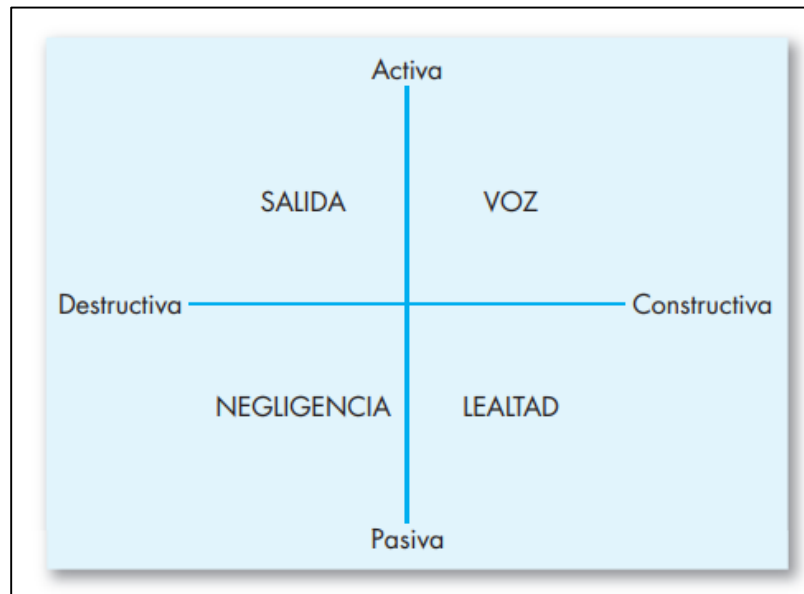
Lealtad. Se basa en la permanencia del empleado de forma pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren en el tiempo, incluso defender a la organización ante críticas externas destructivas y mantener la confianza en el administrador que esta haciendo las cosas correctas.

Negligencia. Se trata de un comportamiento del empleado de permitir de forma pasiva que las condiciones empeoren, incluso incurre en ausentismo o impuntualidad crónico, poco esfuerzo y aumenta la tasa de errores.

Siguiendo esta línea, los comportamientos destructivos involucra las salidas y negligencias, en primer lugar abandonar la organización para buscar otras oportunidades y segundo cometer errores que perjudiquen a dicha organización. No obstante, existe comportamiento constructivos, la cual esta basada en la lealtad y voz, ya que en ambos esperan contribuir a que la situación y condiciones mejoren en la organización mediante críticas constructivas y demás aportes.

Figura 4

Respuestas a la insatisfacción en el trabajo



Nota: El cuadrante I y IV representa actitudes constructivas (positivas), mientras que el cuadrante II y III representa actitudes destructivas (negativas). (Robbins y Coulter, 2005)

Por el contrario, los efectos de un personal empleado satisfecho son positivos para la organización, ya que tienen a desempeñarse mejor y realizan aportes valiosos para la misma. También existen otras consecuencias que a continuación se detalla:

Disminuye el nivel de ausentismo, un trabajador satisfecho va evitar en lo posible de no faltar a su trabajo, por el simple hecho de que le agrada lo que realiza.

Mejora el desempeño laboral, se ha demostrado en muchos estudios que las empresas que cuentan con trabajadores satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas que tienen empleados insatisfechos.

El personal empleado muestra un comportamiento socialmente responsable, contar con personal satisfecho muestra una actitud positiva,

ayudan a los demás y sus expectativas van más allá de lo normal esperado en el puesto.

Reduce la rotación de empleados, debido a que el personal está satisfecho de pertenecer a la organización, y difícilmente aceptará una propuesta externa. Esto es fundamental especialmente para mantener talentos que son irremplazables en la organización, es decir a aquellas personas claves para el éxito de la misma.

Niveles de Satisfacción Laboral.

Para (Sanchez, 2011) los resultados de medir la satisfacción laboral presentan tres niveles, las cuales se describe a continuación:

Alta Satisfacción Laboral. Es aquel sentimiento de agrado y de conformidad que percibe una persona al realizar un trabajo de su interés, acompañado a su vez con un entorno grato, del cual va a recibir una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a sus expectativas. De esta forma, lo manifestado por el autor, expresaría que la alta satisfacción laboral es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

Moderada Satisfacción Laboral. Respecto a este nivel de satisfacción se puede decir que es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo y políticas de la empresa.

Baja Satisfacción Laboral. La insatisfacción laboral es el sentimiento de desagrado y de inconformidad que percibe una persona al realizar un trabajo que no es de su interés, acompañado a su vez de un entorno desagradable, del

cual no recibe ninguna compensación psico-socio-económicas acordes a sus expectativas. En otras palabras, el autor nos indicaría que la baja satisfacción laboral es el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo a su trabajo, ya sea en el salario, falta de responsabilidad, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación e inestabilidad en el empleo, entre otros.

Dimensiones de Satisfacción Laboral.

(Locke 1976 citado por Sanchez, 2011), describe diversos componentes de la satisfacción en el trabajo, sin embargo, para la presente investigación se tomará cuatro de ellos, las cuales serán las dimensiones de la primera variable de estudio.

DI. Significancia en la Tarea. Se basa en aquel grado de impacto sustancial que tiene el trabajo sobre la vida del empleado o de otras personas (sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material) (Castañeda, 2005). Además, el autor afirma que la significancia laboral está condicionada por tres aspectos: (1) Retroalimentación, (2) variedad de tareas y (3) la importancia del cargo.

La significatividad en el trabajo tiene las siguientes características:

- Importancia de las labores realizadas
- Resultados de logro en las labores
- Impacto de las labores en el bienestar de otras personas
- La felicidad del trabajador al realzar sus labores
- El trabajador encuentra sentido en sus labores
- El trabajador es consciente de lo que le corresponde rendir en el trabajo.

D2. Condiciones Físicas de Trabajo. De acuerdo a la teoría planteada por (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009), los trabajadores prefieren ambientes físicos adecuados para laborar, es decir buscan ambientes que no sean peligrosos o incómodos, tales como: la temperatura, luz, ruido u otros factores externos que pudieran perjudicar su desempeño. Además, la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca a sus domicilios, en instalaciones limpias, más o menos cómodas, modernas y con tecnología y herramientas adecuadas.

A ello, agrega el autor que los trabajadores consideran un excelente lugar para trabajar cuando obtengan bienestar físico y psicológico; sobre todo donde se sientan valiosos e importantes, y que su trabajado es fundamental para el éxito organizacional.

Asimismo, (Chiavenato, 2007) señala que las condiciones ambientales o físicas de trabajo se caracterizan por:

- Iluminación adecuada en el lugar de trabajo
- El espacio de trabajo debe estar fuera de ruido, ya que entorpece su desempeño y a la larga genera malestar en la salud del trabajador.
- Temperatura adecuada en el centro de trabajo, considerando que la organización trate de mantener una temperatura adecuada mediante objetos tecnológicos como: Calefacción.
- Humedad

D3. Prestaciones Recibidas. Consiste en todas las formas de retribución económica que brinda la organización al trabajador, a cambio de su esfuerzo y desempeño en la misma. Dicha retribución económica corresponde a ser las

remuneraciones, incentivos, prestaciones sociales según ley, entre otros (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009).

Asimismo, enfatiza el autor que el personal empleado esperan ser reconocidos y recompensados por la organización, a cambio de que ellos aportan con conocimientos, sus habilidades y tiempo de servicio para el éxito de la organización. Esto sirve para que las personas perfeccionen su desempeño y puedan sentirse satisfecho con sus labores.

Por otro lado, (Robbins, 1998) señala que los sistemas de salarios y políticas de ascenso presente en las organizaciones deben ser justos y sin ambigüedades y sobre todo que estén de acuerdo a sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece en la satisfacción. Pero el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino el cómo uno percibe como justo; asimismo, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. En tal sentido la satisfacción con el salario, tienden hacer: los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones, que son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Por tanto, la administración del departamento del personal a través de esta actividad garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Ahora bien, tomando en cuenta lo señalado por el autor, evidenciaría que los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan de acuerdo al cumplimiento de las políticas de rectitud y justas,

probablemente experimenten mayor nivel de satisfacción. Para ello, la organización deberá preocuparse en lo siguiente:

- Los sueldos deben cubrir el esfuerzo de los trabajadores
- El sueldo de debe ser justo y aceptable
- El empleado debe percibir que el trabajo que realiza cumple las expectativas económicas
- Incentivos económicos por méritos
- Prestaciones sociales según ley (CTS, vacaciones, Asignación familiar, otros.)

D4. Desarrollo Profesional. Se define como el proceso de educación profesional que mediante la cual se perfecciona a la persona que ejerce una determinada especialidad dentro de una organización. Con la educación profesional es posible ampliar, desarrollar y perfeccionar al trabajador para su crecimiento profesional, con la finalidad de que se vuelva más eficiente y productivo en su puesto y por ende será de gran aporte para el éxito de la organización (Chiavenato, 2007). Los objetivos del desarrollo profesional son a mediano plazo y buscan proporcionar conocimiento que exige el puesto, de esta manera los trabajadores pueden responder con eficiencia y eficacia a los diversos problemas o exigencias dentro de sus responsabilidades.

Además, (Castañeda, 2005) agrega que un trabajador que experimenta su crecimiento profesional a partir de las diferentes formas de desarrollo que la organización realiza, dicha persona se sentirá contento y satisfecho de formar parte de la organización. Y como ya se sabe un trabajador satisfecho es más productivo o rinde mejor que uno insatisfecho, por ello es muy

conveniente para la empresa contar con personas que les agrada trabajar en la organización. Por tanto, las organizaciones deben promover lo siguiente:

- Oportunidades de crecimiento profesional (cursos, talleres, etc.)
- Desarrollo de competencias
- Oportunidades de ascensos y/o promoción
- Fortalecimiento de habilidades
- Programas de capacitación

2.2.2. *Compromiso Organizacional*

El compromiso organizacional fue estudiado con más fuerza desde la década de los 60's, después de la publicación de un estudio sobre involucramiento del trabajador en la organización desarrollado por Lodahl y Kejner en el año 1965. A partir de ese momento se inclinaron por conocer más sobre este tema que es muy importante para las organizaciones (Robbins, 1998).

A los inicios muchos autores trataron de conceptualizar el compromiso organizacional, sin embargo, la definición más resaltante fue dada por Porter Lawler en el año 1965 define al compromiso organizacional como el deseo de esforzarse al máximo por el bien de la organización, la cual estaba asociado al anhelo de permanecer en dicha organización, aceptando sus objetivos y valores. (Olivares et al., 2012)

Asimismo, (Buchaman, 1974 citado por Olivares et al., 2012) señala que una persona comprometida con la organización, provoca un sentimiento de apego tanto a sus objetivos y valores de la misma. En la década de los 90's se desarrollo una teoría que aportó en gran medida a los estudios realizados sobre el compromiso organizacional; se trata del Modelo de (Meyer y Allen, 1991

citado por Olivares et al., 2012) quienes definen al compromiso como “un conjunto de impresiones y/o creencias relativos del empleado hacia la organización, que caracteriza la correlación entre la persona y la organización; es algo que refleja deseo, necesidad y/o obligación de mantenerse dentro de la misma” (p.97)

Perspectivas Tradicionales en el Estudio del Compromiso Organizacional.

Desde sus inicios, el compromiso organizacional fue estudiado desde dos perspectivas, la primera actitudinal y la otra conductual. De acuerdo a la revisión de la literatura sobre la primera perspectiva actitudinal básicamente se ha interesado en el estudio de los antecedentes que contribuyen al desarrollo del compromiso y sus consecuencias. Por el contrario, desde la aproximación conductual, se han interesado fundamentalmente en el estudio de las condiciones bajo las cuales la conducta del compromiso hacia la organización.

Perspectiva Actitudinal. Ambos enfoques, han provocado confusión a lo largo del tiempo, sin embargo, (Gonzales y De la Torre, 1995) expone que la perspectiva actitudinal se desarrolló a partir de los aportes de Porter, Mowday y Boulian en el año 1974 la cual fue presentado en su obra ocho años más tarde; es ahí donde definen al compromiso organizacional como la “identificación e implicación del trabajador con la organización” (p.90). La identificación e implicación posibilita a la aceptación de metas y valores de la organización, así como también, la voluntad de ejercer esfuerzos suficientes para alcanzar metas, objetivos y deseando la permanencia como miembro de la dicha organización. No obstante, para la evaluación de este constructo los autores han desarrollado el *Organizational Commitment Questionary (OCQ)*,

la cual permitió fue ampliamente utilizada por sus propiedades aceptables psicométricas.

Este cuestionario estuvo compuesto por quince ítems, de las cuales el trabajador deberá responder las afirmaciones con una escala tipo Likert (siete puntos); posteriormente se presentó una versión corta, en la cual se suprime seis puntos considerados como “puntos negativos”.

Perspectiva Conductual. En cuanto a este punto de vista, el análisis se basó en la teoría “*side-bets*”, la cual fue desarrollada por Becker en el año 1960. Desde esa teoría el compromiso organizacional se define como “una disposición para desplegar una determinada línea consistente de comportamiento como resultado de la acumulación de inversiones que podrían perderse si dicha línea de acción fuese discontinua” (p.90). Este concepto hace referencia a que el trabajador a lo largo del tiempo de servicio acumula una inversión que al renunciar a la organización podría perderlo. Por tanto, se trata del coste asociado a la pérdida de la inversión acumula que conlleva al trabajador a permanecer en la organización. Las inversiones que el personal realiza son diversas, van desde los esfuerzos, desarrollo de habilidades, tiempo y relaciones con sus compañeros de trabajo (Gonzales y De la Torre, 1995).

En la teoría de Becker implementada en el año 1960, recomienda la gran variedad que ayuda a la acumulación de inversiones del trabajador; como índice para esta acumulación se ha visto variables como la edad y la antigüedad en la organización. Sin embargo, también se ha visto posible de considerar otras variables como salario, cargo que ocupa en la organización, estado civil y percepción de oportunidades.

Este estudio fue discrepado por diversos expertos como Jaros, Jermier, Koehler y Sincich en el año 1993, motivo por el cual este modelo no fue muy utilizado. No obstante, se disponen diversas escalas entre las cuales el más destacado fue *Organizational Commitment*, la cual fue desarrollada por Hrebiniak y Alutto en el año 1972 a partir del aporte realizado por Ritzer y Trice en el año 1969; esta escala mide, a través de cuatro ítems, los componentes que intervienen en la evaluación son los siguiente: salarios, status profesional, libertad y creatividad. Respecto a las respuestas se dieron en tres escalas tipo Likert. (Gonzales y De la Torre, 1995)

Consecuencias del Compromiso Organizacional.

El compromiso organizacional conlleva a la identificación del trabajador con la organización, que a través de ella se logra producir resultados con eficiencia y eficacia, alcanzando los objetivos organizacionales y las expectativas personales del dicho trabajador (Coronado et al., 2020). Además, el autor señala que las consecuencias provocadas por contar con personas comprometidas en la organización por lo general son positivas, como las que a continuación se detalla:

Implicación en el Puesto de Trabajo. Esto parte de una decisión propia del colaborador, desde el momento que realiza un ajuste de las experiencias que vive en la organización para involucrarse con ella y con su actividad laboral propia que realiza. El hecho que una persona esté involucrada y se identifica con sus labores es un aspecto fundamental que trae efectos positivos, en la práctica esto provoca un compromiso elevado. Sin embargo, un trabajador que labora con conformismo, solo es para recibir una remuneración o cualquier tipo de compensación, pero realmente no se esmeran ni se

involucran para lograr resultados que lleve al éxito de la organización; la diferencia entre un empleado comprometido y no comprometido radica especialmente en que el primero es responsable de sus tareas más porque se identifica que por el interés de la misma.

Ciudadanía Organizacional. El comportamiento fortalecido de los trabajadores provoca un mejor lugar para trabajar y el buen funcionamiento de la organización, ello involucra la ciudadanía organizacional; se busca promoverla a partir de que la organización satisfaga las obligaciones económicas, éticas y legales de sus miembros. Un colaborador comprometido siente que la empresa se preocupa por ellos, motivo por el cual responden de la misma manera; es decir, la ciudadanía organizacional influye en comportamientos que son consecuencias del compromiso organizacional.

Orientación al Aprendizaje. El conocimiento forma parte del activo estratégico de la organización, considerado como una ventaja competitiva; en ese sentido, las empresas promueven el aprendizaje mediante actividades que agreguen y den uso al conocimiento; el compromiso organizacional es crucial para dar continuidad al aprendizaje, ya que una comprometida permanece en la organización y puede desarrollarse (incrementar conocimientos), así como también, nace en él apoyar a sus compañeros compartiendo sus conocimientos. Con todo lo mencionado, el compromiso organizacional pasa a ser un procesador fundamental de la orientación al aprendizaje.

Permanencia en la Organización: Es la mayor preocupación de los directivos responsables del talento humano, ya que una organización que experimenta altos niveles de rotación provoca pérdidas y gastos tanto a corto y largo plazo. El compromiso organizacional impacta sobre la permanencia del

trabajador en la empresa, puesto que se ha evidenciado que una persona comprometida con su organización y sus labores difícilmente va tomar la decisión de renunciar a ella.

Desempeño. Este es una de las preocupaciones de las organizaciones, lograr el mejor desempeño de sus trabajadores; el compromiso organizacional posibilita que la persona se involucre con los objetivos de la organización y se esfuerzan para alcanzarlos, promoviendo esa conducta en los demás trabajadores. Por lo tanto, el compromiso en un trabajador genera el buen desempeño del mismo, justamente por identificarse con ella y porque siente que es de su responsabilidad que se obtenga buenos resultados.

Manejo del Estrés. El compromiso organizacional actúa como moderador del estrés, puesto que las personas con un compromiso alto, tienen más seguridad y sentido de pertenencia, lo cual les ayuda a enfrentar situaciones estresantes y a minimizar la ansiedad; enfocándose en la resolución de problemas de la organización y controlando sus reacciones.

Factores Determinantes del Compromiso Organizacional.

A partir de la literatura extraída de diversos autores, se ha obtenido que los factores determinantes del compromiso se dividen en tres grupos, el primero se refiere a las características demográficas y personales del personal, en segundo lugar, a las características del puesto y condiciones laborales y, por último, las experiencias y apreciaciones subjetivas del trabajador (Olivares et al., 2012).

Características Demográficas y Personales. Entre ellas se encuentra la edad, el sexo, nivel de educación y estado civil, este último es aparentemente

sin importancia, sin embargo, no es así debido a que, si la persona es casada o no, o tiene hijos o no influye bastante en su compromiso con la organización.

Empíricamente se ha demostrado que la edad impacta sobre el nivel de compromiso, fundamentalmente, está asociada a la antigüedad o el tiempo que el trabajador labora en la organización. Un trabajador que tiene más edad tiende a experimentar niveles más altos de compromiso frente a trabajadores jóvenes. En caso del sexo y el nivel de educación también son determinantes del grado de compromiso de la persona; finalmente estado civil y si tienes hijos o no son determinantes en la medida de que una persona casada y con hijos tienden a ser más responsables con sus labores, se identifican y permanecen laborando en la organización frente a los que son solteros y no tienen hijos.

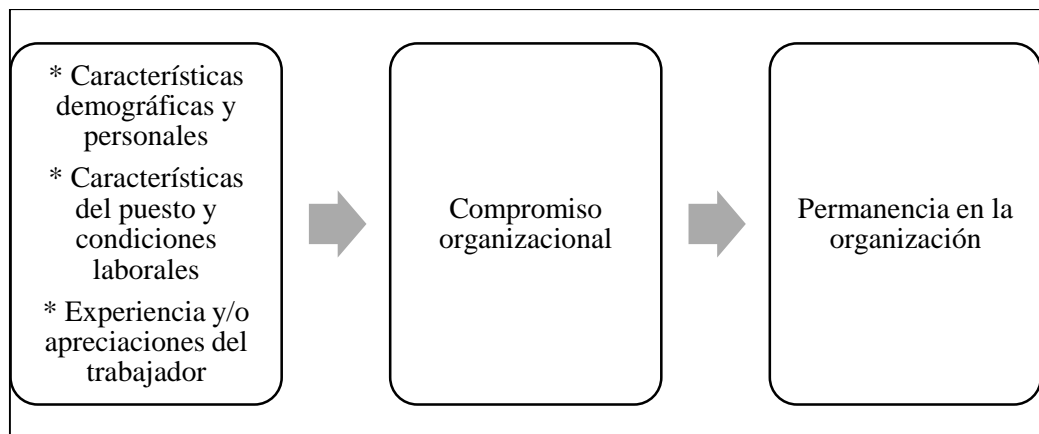
Características del Puesto y Condiciones Laborales. Entre ellas podemos encontrar la antigüedad, tipo de puesto que ocupa y las horas laboradas; en cuanto a la antigüedad como se ha detallado en líneas anteriores, un trabajador que lleva largo tiempo laborando en su organización presenta niveles altos de compromiso organizacional frente a otros que tienen poco tiempo de permanencia. Ahora bien, en cuanto al tipo de puesto que ocupa, las personas que tienden a ocupar cargos altos están más comprometidos frente a aquellos que ocupan cargos bajos. Por último, sobre las horas laboradas, ocurre que las personas que mayor tiempo pasan laborando fortalecen el vínculo laboral con la organización frente a aquellos que laboran pocas horas.

Experiencias y/o Apreciaciones Laborales. Entre sus características se encuentra la satisfacción con sus labores, salario, promociones y relaciones interpersonales dentro de la organización.

Empíricamente se ha demostrado que un trabajador que presente altos niveles de satisfacción tienden a estar más comprometidos; en cuanto al salario o compensaciones percibidas, se ha evidenciado que cuando persona percibe un salario justo o está por encima de sus expectativas, se eleva su compromiso con la organización frente a trabajadores que no están de acuerdo con el sistema de remuneraciones y/o salarios; respecto a las promociones, es evidente que un colaborador que tienen oportunidades de ser promocionado o ascendido a un puesto mejor querrá permanecer laborando en la organización; y finalmente, sobre las relaciones interpersonales, si un trabajador experimenta excelentes relaciones con sus compañeros y superiores se sentirá como en familia, lo que le conllevará a la felicidad y al deseo de trabajar en la organización.

Figura 5

Factores que determinan el compromiso organizacional



Nota: Son tres factores que determinan el compromiso del trabajador, en cada una de ellas existe diversas características. (Robbins, 1998)

Formas de Evaluar el Compromiso Organizacional.

Si bien es cierto, a lo largo del tiempo se ha desarrollado diversos modelos que han permitido medir y evaluar el compromiso organizacional, sin

embargo, existen otras formas de evaluación que muchas organizaciones vienen utilizando (Alles, 2015), entre ellas tenemos:

Encuesta de Pulso. Para la efectividad de esta forma de evaluación, es fundamental la selección de las preguntas o ítems que se va presentar, considerando que deben ser medibles. La ventaja de esta herramienta, a diferencia de las demás encuestas anuales, es que permite obtener información actualizada y constante sobre el grado de compromiso de los colaboradores con su organización.

Análisis de Sentimiento. Esta forma de medición trata de medir el compromiso a través del análisis del lenguaje y los códigos culturales del colaborador. Aquella persona que se identifica con los valores de la organización, refleja de alguna manera que está comprometido con la misma. Los momentos cruciales para identificar sentimientos o actitudes es cuando el colaborador realiza llamadas a los clientes (interacción) o brinda correos electrónicos (mensaje).

Encuesta ENPS (Puntaje de promotor neto del empleado). Si se desea medir el compromiso de los colaboradores de forma rápida ya sea por diversas necesidades, este tipo de herramienta es la ideal, puesto que permite evaluar de forma rápida y menos compleja el compromiso de los trabajadores, con una pregunta clave, la cual hace referencia a que probabilidad existe que la organización sea recomendable como un lugar para trabajar.

Reuniones Individuales (mensuales). En caso se quiera obtener más información para la evaluación del compromiso, este método es el más recomendable, ya que permite entablar una comunicación directa con los trabajadores, haciendo posible que estos se sienten escuchados; se sugiere ser

bastante empáticos y darle la confianza para que estos se puedan expresar sin ningún inconveniente; asimismo, al utilizar este método a través de reuniones permite encontrar los problemas más ocultos de la organización.

Dimensiones del Compromiso Organizacional.

(Meyer y Allen, 1991 citado por Olivares et al., 2012) plantea tres componentes del compromiso organizacional, donde hace referencia que estos pueden ser experimentados por una persona en un mismo momento en grados variables. Además, agregan los autores que el factor común entre esos tres enfoques del compromiso es un estado psicológico que indica la relación entre el trabajador y la organización, e implica la decisión de permanecer o interrumpir su contrato de trabajo en la misma.

Estos tres componentes del compromiso organizacional vendrán a ser las dimensiones de estudio de la segunda variable, por tanto, a continuación, se desarrolla cada una de ellas.

DI. Compromiso Afectivo. Consiste en aquella dedicación emocional que el trabajador tiene con la organización y el compromiso con sus valores. De acuerdo a lo manifestado por (Olivares et al., 2012) el compromiso afectivo esta bastante relacionado a los lazos emocionales que las personas desarrollan con su organización, lo cual se refleja en el apego emocional percibidas gracias a la satisfacción de necesidades, expectativas y/o espacio psicológico en el que la persona experimenta en su ambiente laboral. Esta forma de compromiso se diferencia de los demás debido a que constituye la permanencia del trabajador por sentirse felices y orgullosos de su organización.

(Robbins y Timothy, 2009) señala que una persona afectivamente comprometido presenta menor intención de rotación y/o abandono, además

están dispuestos a esforzarse más de lo esperado para mejorar la productividad y contribuir a que la empresa alcance sus objetivos organizacionales.

Las características fundamentales del compromiso afectivo son las siguientes:

- Vínculo afectivo o apego emocional con la organización
- Involucramiento con la organización
- Sentido de pertenencia

D2. Compromiso Normativo.

Para (Robbins y Coulter, 2005) el compromiso normativo consiste en la “obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que “la dejaría mal parada” si se fuera” (p. 347)

Una persona que experimenta el compromiso normativo siente obligación de pertenecer a su organización como una forma de agradecimiento o retribución mediante la lealtad y valor moral; el hecho de renunciar a ella les genera culpabilidad, ya que consideran como una decisión incorrecta. No obstante, las características principales del compromiso normativo son las siguientes:

- Lealtad con la organización
- Sentido de obligación
- Permanecer laborando por el valor moral y ético

D3. Compromiso de Continuidad.

El compromiso de continuidad se refiere al “valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una

trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara” (Robbins y Coulter, 2005, p.348)

De acuerdo a lo señalado por (Olivares et al., 2012) esta forma de compromiso se basa en que el trabajador se siente vinculado con su organización por haber invertido dinero, tiempo y esfuerzo; y renunciar su permanencia en ella involucraria la pérdida de todo, además de no contar con las opciones u otras oportunidades laborales fuera de la organización.

Asimismo, considera que las características esenciales del compromiso de continuidad son los siguientes:

- Percepción de pocas alternativas u oportunidades laborales
- Inversión realizada en la organización

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1. Satisfacción Laboral

(Herrera et al., 2017) define a la satisfacción laboral como “el conjunto de percepciones, actitudes y emociones que experimenta un individuo en relación a su trabajo, ya sea en términos generales o específicas del mismo y que puede influir en su comportamiento de manera positiva o negativa según sea el caso” (p.89).

(Robbins y Coulter, 2005) define a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (p.31).

Dimensiones.

Significancia en la Tarea. Se define como aquel grado en el que puesto tiene impacto sustancial en la vida o trabajo de otras personas, ya sea en el trabajo o en el ambiente externo. (Castañeda, 2005)

Condiciones Físicas de Trabajo. Consiste básicamente en aquellas características del lugar de trabajo impuestas al trabajador, tales como: instalaciones, mobiliario, distribución de espacios, iluminación, otros. (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009)

Prestaciones Recibidas. Se define como el grado de complacencia en relación al incentivo económico ya sea regular o adicional como una forma de pago que realiza el empleador al trabajador. (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009)

Desarrollo Profesional. Se define como “la educación profesional que perfecciona a la persona para ejercer una especialidad en una profesión específico dentro de una organización” (Chiavenato, 2007, p.322)

2.3.2. Compromiso Organizacional

(Robbins y Coulter, 2005) define al compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (p.79).

Dimensiones.

Compromiso Afectivo. Consiste en aquel apego o dedicación emocional del trabajador con su organización, es decir, se involucra, identifica y hay sentido de pertenencia por una decisión propia y afectiva de la persona. (Robbins y Timothy, 2009)

Compromiso Normativo. Este enfoque del compromiso hace referencia al sentimiento de lealtad que experimenta el trabajador con la cual se siente obligado a permanecer como miembro de una organización; es decir, parte de los valores de la persona, ya que piensan que deben continuar en virtud de que es lo correcto. (Robbins y Timothy, 2009)

Compromiso de Continuidad. Consiste en aquel reconocimiento que posee un trabajador respecto a los costos y pérdidas relacionadas a la separación de su organización, debido a ello, permanecen laborando en ella debido a que necesitan para subsistir. (Robbins y Timothy, 2009)

Capítulo III

Hipótesis

3.1.Hipótesis General

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

3.2. Hipótesis Específicos

HE 1

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

HE 2

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

HE 3

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

3.3. Variables

3.3.1. Definición Conceptual

V1. Satisfacción Laboral. Es “el conjunto de percepciones, actitudes y emociones que experimenta un individuo en relación a su trabajo, ya sea en términos generales o específicas del mismo y que puede influir en su comportamiento de manera positiva o negativa según sea el caso” (Herrera et al., 2017, p.89).

V2. Compromiso Organizacional. (Robbins y Coulter, 2005) define al compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (p.79).

3.3.2. Definición Operacional

V1. Satisfacción Laboral. Esta variable se evaluó en sus cuatro dimensiones: significancia en la tarea, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas y desarrollo profesional. Cada una de esta cuenta con cuatro indicadores que posteriormente dieron lugar a un cuestionario de 16 ítems en total (valorizaciones tipo Likert). Este instrumento permitió medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

V2. Compromiso Organizacional. Esta variable se evaluó en sus tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Cada una de esta cuenta con cinco indicadores que posteriormente dieron lugar a un cuestionario de 15 ítems en total (valorizaciones tipo Likert). Este instrumento permitió medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Satisfacción laboral	(Herrera et al., 2017) define a la satisfacción laboral como “el conjunto de percepciones, actitudes y emociones que experimenta un individuo en relación a su trabajo, ya sea en términos generales o específicas del mismo y que puede influir en su comportamiento de manera positiva o negativa según sea el caso” (p.89).	Esta variable se evaluó en sus cuatro dimensiones: significancia en la tarea, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas y desarrollo profesional. Cada una de esta cuenta con cuatro indicadores que posteriormente dieron lugar a un cuestionario de 16 ítems en total (valorizaciones tipo Likert). Este instrumento permitió medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.	D1. Significancia en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las labores realizadas • Resultados de logro en las labores • Impacto de mi labor en el bienestar de otras personas • Felicidad por su trabajo 	Ordinal
			D2. Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física del ambiente • Ambiente confortable • Condiciones de seguridad (iluminación, temperatura, señalización, etc.) • Medidas ergonómicas (sillas, escritorio, etc.) 	
			D3. Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo cubre el esfuerzo brindado • Sueldo aceptable • El trabajo cumple las expectativas económicas • Incentivos económicos por alcanzar las metas 	
			D4. Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de crecimiento profesional (cursos, talleres, capacitaciones, etc.) • Desarrollo de competencias • Oportunidades de ascensos y/o promoción • Fortalecimiento de habilidades 	
V2. Compromiso organizacional	(Robbins y Coulter, 2005) define al compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (p.79).	Esta variable se evaluó en sus tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Cada una de esta cuenta con cinco indicadores que posteriormente dieron lugar a un cuestionario de 15 ítems en total (valorizaciones tipo Likert). Este instrumento permitió medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.	D1. Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Orgullo por la organización • Sensación de felicidad • Vínculo emocional • Sentimiento de deseo por su trabajo 	Ordinal
			D2. Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de incorrecto renunciar a la organización • Sentimiento de culpabilidad por dejar la organización • Sensación de deber mucho a la organización • Lealtad • Obligación moral 	
			D3. Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo y prestaciones percibidas • Interrupción en la vida personal del trabajador • Inversión en la organización • Pocas opciones laborales • Renunciar es costoso para el trabajador 	

Capítulo IV

Metodología

4.1.Método de Investigación

Investigación Científica.

Para alcanzar los fines de la investigación, este estudio se alineó a una investigación científica, debido a que involucra procesos sistemáticos y metódicos enfocados a solucionar problemas o preguntas científicas; a través de los nuevos conocimientos producidos, las cuales son las respuestas a dichos problemas o interrogantes planteadas (Arias, 2012).

Método Científico.

Como método general se utilizó el método científico, ya que se hizo uso de la metodología científica para lograr el objetivo de la investigación, en este caso establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional. El método científico consiste en una serie de “procedimientos que se sigue en la investigación, con el objetivo de descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, generalizar y profundizar los conocimientos, llegar a demostrarlos con rigor

racional, comprobarlos en el experimento y con las técnicas necesarias” (Cabezas et al., 2018, p. 16)

Otros métodos a utilizar serán los siguientes:

Método Deductivo. Permite realizar la observación de los fenómenos desde un enfoque general a lo particular, con el propósito de explicar dichas particularidades.

Método Estadístico. Este método ayudó al procesamiento y análisis de datos, con las cuales se pudo generalizar los resultados obtenidos a toda la población de estudio.

4.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básica, puesto que tiene como finalidad fundamental generar o incrementar los conocimientos científicos, pero sin ningún aspecto práctico. Además, se caracteriza porque se origina en un marco teórico y durante el desarrollo de la investigación permanece en ella (Cabezas et al., 2018).

En ese sentido, esta investigación no tiene fines prácticos o de aplicación, solo gira en un entorno teórico de inicio hasta el final del estudio.

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de estudio fue correlacional, ya que se tiene como objetivo establecer la asociatividad entre las variables de estudio.

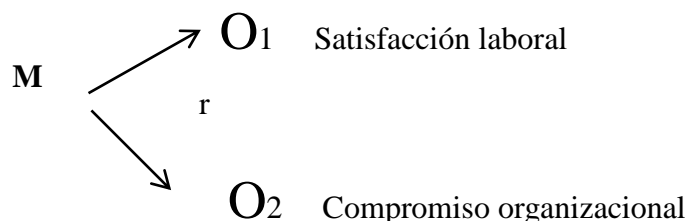
Sobre este nivel de estudio (Hernández et al., 2014) señala que se formulan hipótesis correlacionales en función a los objetivos específicos, este tipo de hipótesis sirven para traducir en términos estadísticos una correlación entre dos o más variables. El símbolo de una correlación entre dos variables es “r” minúscula y entre más de dos variables “R”; por lo tanto, para el estudio presente corresponde al primer caso.

4.4. Diseño de Investigación

El diseño investigativo al cual corresponde este estudio es el no experimental y transeccional.

Será no experimental, puesto que no se tiene ningún tipo de intención para la manipulación de las variables de estudio, sino por el contrario se observa en su entorno natural (tal como se presenta en la realidad). Asimismo, será de carácter transeccional, ya que la data se acopiará en un determinado momento (único) y no en una línea de tiempo; esto porque solo se pretende estudiar la asociación entre las variables (Hernández et al., 2014).

Este diseño se representa gráficamente de la siguiente manera:



Donde:

M = muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

Para delimitar la población de estudio, es necesario definir conceptualmente el término población, la cual es el “conjunto de elementos que consiste de personas, objetos, etc. En los que se puede observar o medir

una o más características de naturaleza cuantitativa o cualitativa” (Córdova, 2014, p.2).

En ese sentido, la población de la presente investigación estuvo conformada por 74 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, tal como está distribuido a continuación:

Tabla 2

Distribución de la Población

N°	Descripción	Cantidad
1	Presidente Consejo de Vigilancia	1
2	Vicepresidente de Consejo de Vigilancia	1
3	Secretarios	2
4	Asistentes	6
5	Jefes de línea	5
6	Asesores de Negocios	31
7	Contador General	1
8	Auditora Interna	1
9	Gerente General	1
10	Encargado de Previsión Social	1
11	Personal de Servicio Conserje	2
12	Gestor de Recuperaciones	3
13	Administrador Agencia	4
14	Representante Financiero	12
15	Responsable de Archivos	2
16	Abogado Recuperador	1
Total		74

Nota: La información fue brindada por la Unidad de Personal de la Coopac Huancavelica.

4.5.2. Muestra

La muestra fue censal, debido al tamaño reducido de la población se consideró factible estudiar a la totalidad de elementos que conforman el mismo, a fin de obtener mayor representatividad y precisión en los resultados; por tanto, se evaluó a los 74 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, quienes participaron voluntariamente en las encuestas.

La muestra censal es definida como “aquella en la que se incluyen todos los elementos que forman parte de la población que se está estudiando. La muestra censal se toma en cuenta a todos los individuos o elementos de la población" (Hernández et al., 2010, p. 253). Asimismo, según (Fraenkel y Wallen, 2012, p. 193) una muestra censal “es aquella en la que se incluyen todos los elementos que forman parte de la población que se está estudiando. En una muestra censal, se puede decir que la muestra y la población son idénticas". Por tanto, en relación a lo referido en las citas anteriores, los autores enfatizan que este tipo de muestra se utiliza cuando es necesario y/o la muestra es reducida, donde recomienda estudiar al 100% de la población.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Encuesta.

La encuesta es aquella técnica de acopio de datos que involucra la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida, permitiendo dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables (Hernandez, 2018).

En tal sentido, la investigación utilizó la encuesta para la recolección de datos, que fue aplicada en determinado momento a todos los participantes conformado por 74 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario.

El cuestionario es definido como “el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández et al., 2014, p.250). En base a ello, el instrumento que permitió el acopio de datos para la medición de las variables es el cuestionario.

Se diseñó un cuestionario para la variable satisfacción laboral y otra para el compromiso organizacional. La primera está constituida por 16 ítems y/o enunciados con una valorización tipo Likert; en caso de la segunda variable se diseñó un cuestionario que estuvo conformado por 15 ítems, también con valorización tipo Likert. Ambos cuestionarios tendrán cinco escalas como opciones de respuesta, de la siguiente manera:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indeciso
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Confiabilidad de los Instrumentos.

La confiabilidad del instrumento consiste en aquel grado en que su aplicación reiterada en un mismo sujeto, los resultados que se obtendrán serán iguales (Hernandez, 2018). En tal sentido, para medir el grado de confiabilidad

de los instrumentos de investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, la cual tiene el siguiente baremo para su interpretación:

Tabla 3

Baremo de interpretación Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: Para las ciencias sociales, la confiabilidad de los instrumentos mínima aceptada es de 0.75 en adelante (rango 0.61 a 0.80).

Resumen de Casos Procesados. Se utilizó una prueba piloto de 15 sujetos (trabajadores de la Coopac Huancavelica), quienes rellenaron los cuestionarios de acuerdo a las indicaciones brindadas.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nivel de Confiabilidad del Primer Instrumento Satisfacción Laboral.

Según el coeficiente alfa de Cronbach los resultados arrojados por el SPSS son los siguientes:

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	16

Nota: N de elementos corresponde a los 16 ítems.

De acuerdo a la tabla, el coeficiente obtenido es $\alpha=0.901$ ubicándose en el rango 0.81 a 1.00, es decir, la confiabilidad se da a un nivel muy alto.

Nivel de Confiabilidad del Segundo Instrumento Compromiso Organizacional. Según el coeficiente alfa de Cronbach los resultados arrojados por el SPSS son los siguientes:

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	15

Nota: N de elementos corresponde a los 15 ítems.

De acuerdo a la tabla 6, el coeficiente obtenido es $\alpha=0.921$ ubicándose en el rango 0.81 a 1.00, es decir, para el segundo instrumento la confiabilidad también se da a un nivel muy alto.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para procesar los datos se utilizó el software Spss v26 y para organizar dichos datos se optó por emplear el programa Excel, tanto de la primera variable satisfacción laboral y la segunda variable compromiso organizacional. En cuanto al análisis de datos de empleó la estadística descriptiva e inferencial en los siguientes niveles:

La estadística descriptiva para verificar la calidad de datos que se obtuvo y para presentarlos de forma resumida mediante tabla y figuras.

La estadística inferencial, en la utilización de coeficientes de correlación como la rho de Spearman para establecer relaciones entre las variables, de modo que se pueda alcanzar los objetivos de la investigación.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

La investigación se desarrolló en base a lo contemplado en los artículos 227 y 28 del capítulo IV del Reglamento de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Lo cual, se basa en proteger la información brindada por los colaboradores de la Coopac Huancavelica, el consentimiento informado aplicado a los elementos de la muestra; además de los principios de beneficencia, responsabilidad y veracidad del estudio.

Asimismo, de acuerdo a lo contemplado en el Artículo 28 del mismo marco normativo señalado en el párrafo anterior, respecto al ámbito ético del presente estudio también considera el principio de originalidad, la rigurosidad científica, la confidencialidad de los hallazgos y el anonimato de los partícipes en la encuesta.

Capítulo V

Resultados

Para el desarrollo de este capítulo, se tuvo que realizar el trabajo de campo (encuestas), donde participaron voluntariamente los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica. Los datos recolectados fueron organizados mediante la hoja de cálculo Excel y procesados por el programa estadístico Spss v26; los resultados arrojados fueron a través de tablas y figuras por cada variable y sus dimensiones, las cuales serán presentadas en el siguiente orden: primera variable satisfacción laboral y sus dimensiones (significancia en la tarea, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas y desarrollo profesional), seguido a ello la segunda variable compromiso organizacional y sus dimensiones (compromiso afectivo, normativo y de continuidad).

Asimismo, se realizó el contraste de la hipótesis tanto general y específicas, para ello se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, siendo esta la más recomendada para variables con datos ordinales.

5.1. Descripción de Resultados

5.1.1. Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta los resultados de la primera variable Satisfacción laboral y sus dimensiones: D1. Significancia en la tarea, D2. Ambiente físico de trabajo, D3. Prestaciones recibidas y D4. Desarrollo profesional.

Tabla 7

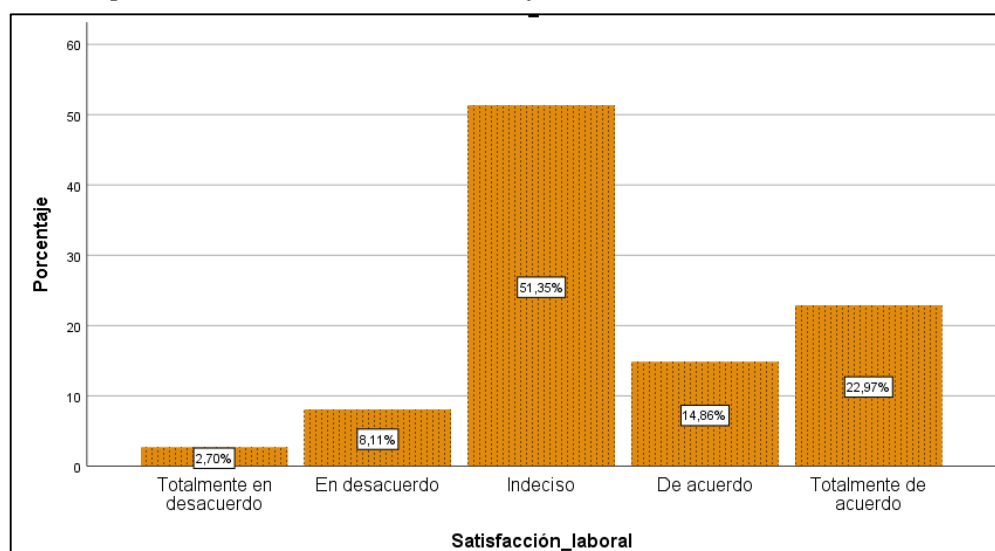
Puntos porcentuales de la variable satisfacción laboral

Escala inicial	Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	Muy bajo	2	2,7	2,7
	En desacuerdo	Bajo	6	8,1	10,8
	Indeciso	Medio	38	51,4	62,2
	De acuerdo	Alto	11	14,9	77,0
	Totalmente de acuerdo	Muy alto	17	23,0	100,0
Total			74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas.

Figura 6

Puntos porcentuales de la variable satisfacción laboral



Nota: Tabla 7

Interpretación. De acuerdo a lo observado en la tabla 7 y figura 6, los resultados sobre la satisfacción laboral revelan que:

Del total de encuestados, un 2.7% (2) manifestaron que tienen niveles muy bajo de satisfacción laboral, asimismo, el 8.1% (6) señalaron tener un nivel de satisfacción bajo, mientras que el 51.4% (38) indicaron presentar un nivel medio, por otro lado, un 14.9% (11) afirman tener un nivel alto y, por último, un 23.0% (17) consideran que presentan niveles muy alto. En base a todas estas afirmaciones se deduce que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica presentan niveles intermedios de satisfacción laboral, lo cual significa que, en dicha empresa existen condiciones o factores que provocan descontento o insatisfacción del trabajador.

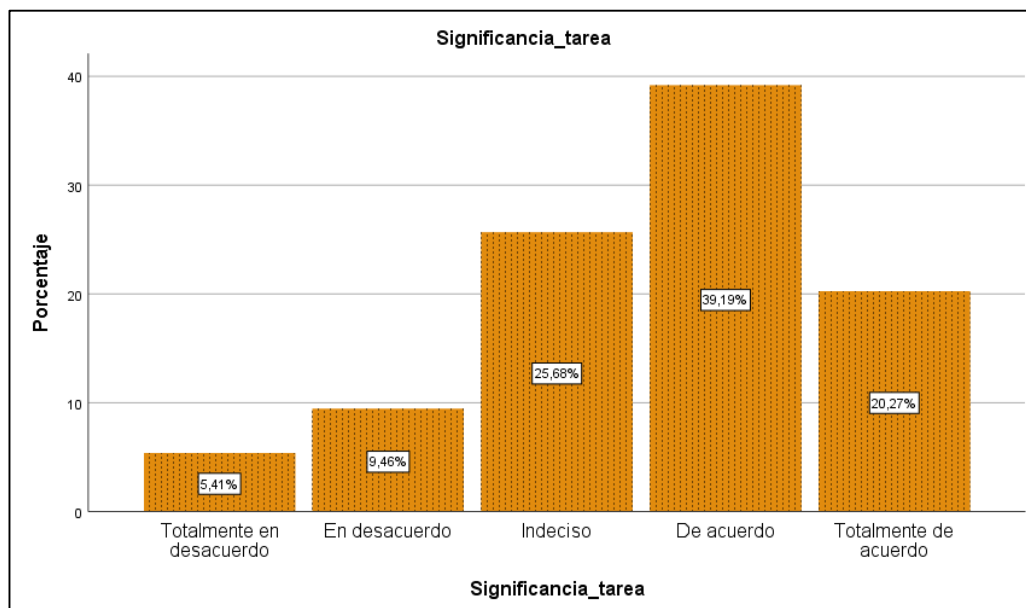
Tabla 8

Puntos porcentuales de la dimensión significancia en la tarea

Escala inicial		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,4	5,4
	En desacuerdo	7	9,5	14,9
	Indeciso	19	25,7	40,5
	De acuerdo	29	39,2	79,7
	Totalmente de acuerdo	15	20,3	100,0
Total		74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas

Figura 7

Puntos porcentuales de la dimensión significancia en la tarea

Nota: Tabla 8

Interpretación. Respecto a la tabla 8 y figura 7, los resultados sobre la significancia en la tarea revelan lo siguiente:

Del 100% de encuestados, un 5.4% (4) afirman estar totalmente en desacuerdo con la importancia que tiene sus tareas encomendadas para el éxito de la Cooperativa, asimismo, el 9.5% (7) señalaron estar de acuerdo, mientras que, el 25.7% (19) se mostraron indecisos, por otro lado, un 39.2% (29) manifestaron que están de acuerdo, por último, un 20.3% (15) consideran estar totalmente de acuerdo. Por todo lo descrito, se deduce que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica están de acuerdo en que las tareas asignadas son importantes y tienen un gran significado para la consecución de los objetivos de dicha Cooperativa, es decir, los trabajadores sienten que su aporte es válido e indispensable para el éxito de su organización.

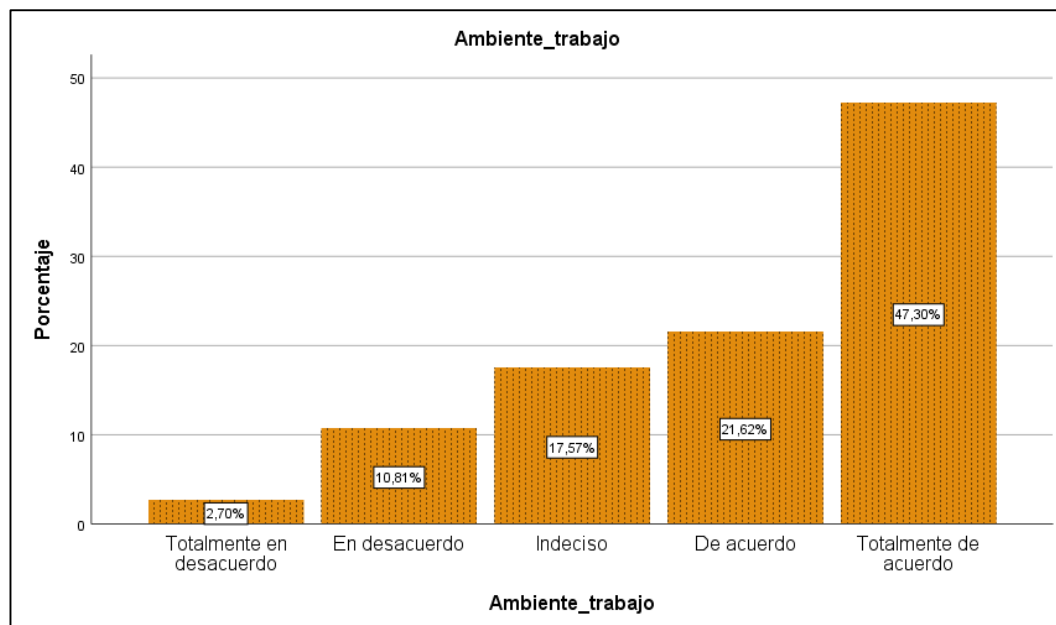
Tabla 9

Puntos porcentuales de la dimensión ambiente físico de trabajo

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	Pésimo		2	2,7	2,7
	En desacuerdo	Malo		8	10,8	13,5
	Indeciso	Regular		13	17,6	31,1
	De acuerdo	Bueno		16	21,6	52,7
	Totalmente de acuerdo	Excelente		35	47,3	100,0
Total				74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas

Figura 8

Puntos porcentuales de la dimensión ambiente físico de trabajo

Nota: Tabla 9

Interpretación. Según la tabla 9 y figura 8, los resultados sobre el ambiente físico de trabajo revelan lo siguiente:

De un total de 74 encuestados, solo un 2.7% (2) consideran que el ambiente físico de trabajo brindado por la Cooperativa es pésimo, asimismo, un 10.8% (8) señalaron que es malo, mientras que, el 17.6% (13) indicaron que es regular, por otro lado, un 21.6% (16) manifestaron que es bueno, finalmente, una cifra significativa de 47.3% (35) afirmaron que es excelente. En base a estos resultados, se puede afirmar que el ambiente físico de trabajo que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica a sus colaboradores es excelente, lo cual significa que dichos trabajadores sienten agrado por su ambiente laboral.

Tabla 10

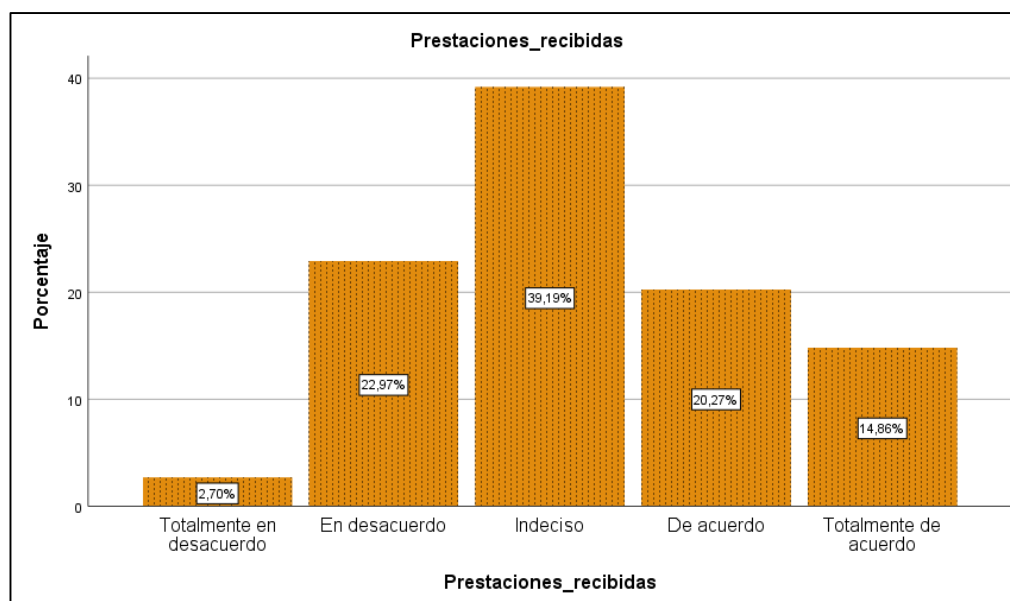
Puntos porcentuales de la dimensión prestaciones recibidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,7	2,7
	En desacuerdo	17	23,0	25,7
	Indeciso	29	39,2	64,9
	De acuerdo	15	20,3	85,1
	Totalmente de acuerdo	11	14,9	100,0
Total		74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas

Figura 9

Puntos porcentuales de la dimensión prestaciones recibidas



Nota: Tabla 10

Interpretación. Como se observa en la tabla 10 y figura 9, los resultados sobre prestaciones recibidas revelan lo siguiente:

De un total de 74 encuestados, solo un 2.7% (2) manifestaron que están totalmente en desacuerdo con las prestaciones recibidas, mientras que, un 23.0% (17) señalaron que están de acuerdo, asimismo, el 39.2% (29) indicaron que están indecisos, por otro lado, un 20.3% (15) consideran estar de acuerdo, finalmente, un 14.9% (11) afirmaron que están totalmente de acuerdo. Con todas estas afirmaciones descritas anteriormente, se puede decir que, la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica no están de acuerdo ni en desacuerdo (indecisos) con las prestaciones recibidas a cambio de sus servicios profesionales brindados a dicha Cooperativa.

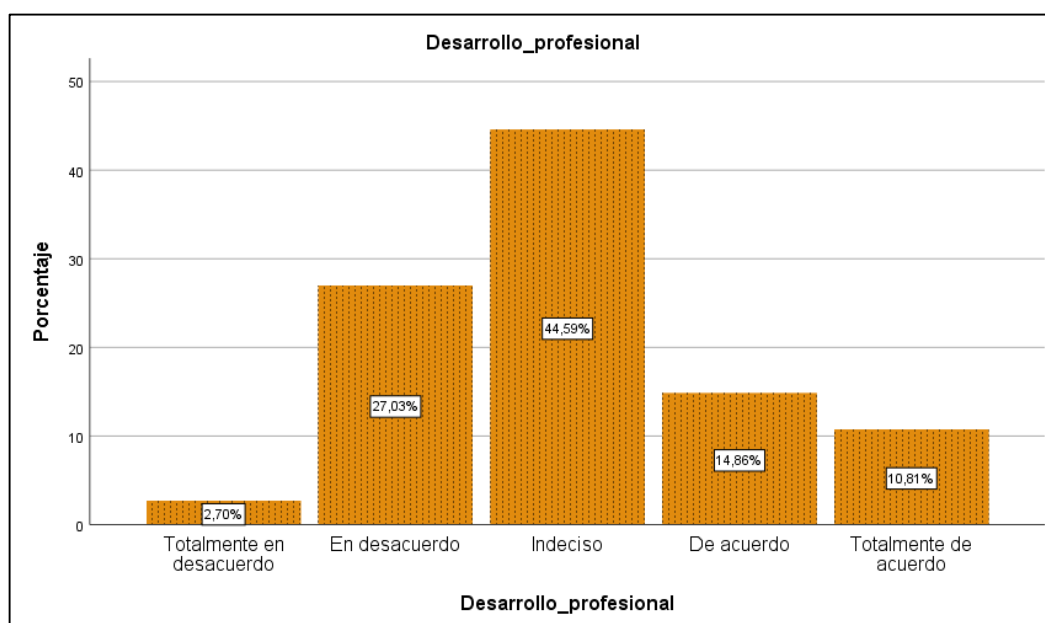
Tabla 11

Puntos porcentuales de la dimensión desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,7	2,7
	En desacuerdo	20	27,0	29,7
	Indeciso	33	44,6	74,3
	De acuerdo	11	14,9	89,2
	Totalmente de acuerdo	8	10,8	100,0
Total		74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas.

Figura 10

Puntos porcentuales de la dimensión desarrollo profesional

Nota: Tabla 11

Interpretación. Respecto a la tabla 11 y figura 10, los resultados sobre el desarrollo profesional son los siguientes:

Del total de encuestados, solo un 2.7% (2) consideraron estar totalmente en desacuerdo con su desarrollo profesional dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, mientras que, un 27.0% (20) señalaron que están de acuerdo, así como también, un 44.6% (33) indicaron estar indecisos, por otro lado, un 14.9% (11) afirman estar de acuerdo, y, por último, un 10.8% (8) manifiestan que están totalmente de acuerdo. En base a lo descrito en líneas anteriores es correcto mencionar que, la mayoría de los colaboradores de dicha Cooperativa no están de acuerdo ni en desacuerdo (indecisos) con su desarrollo profesional, lo cual significa que la empresa no está brindando suficientes oportunidades de desarrollo profesional a sus colaboradores.

5.1.2. Resultados de la Variable Compromiso Organizacional

En seguida, se presenta los resultados de la segunda variable compromiso organizacional y sus dimensiones: D1. Compromiso afectivo, D2. Compromiso normativo y D3. Compromiso de continuidad.

Tabla 12

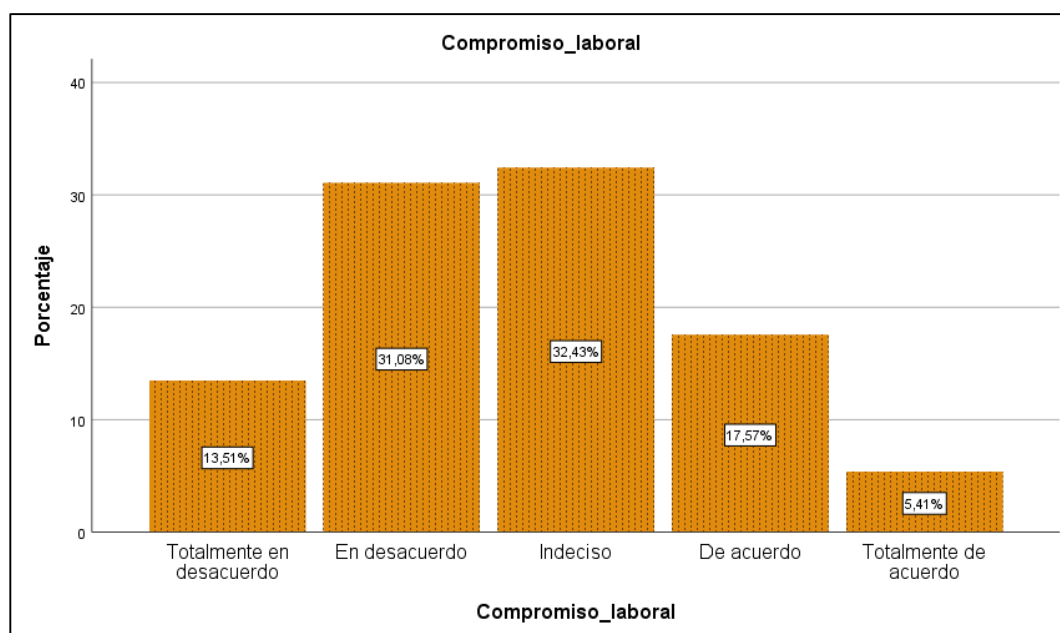
Puntos porcentuales de la variable Compromiso organizacional

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	Muy bajo		10	13,5	13,5
	En desacuerdo	Bajo		23	31,1	44,6
	Indeciso	Medio		24	32,4	77,0
	De acuerdo	Alto		13	17,6	94,6
	Totalmente de acuerdo	Muy alto		4	5,4	100,0
Total				74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas.

Figura 11

Puntos porcentuales de la variable Compromiso organizacional



Nota: Tabla 12

Interpretación. De acuerdo a la tabla 12 y figura 11, se aprecia los siguientes resultados:

De un total de 74 encuestados, un 13.5% (10) presentan niveles muy bajos de compromiso con su organización, asimismo, un 31.1% (23) se sienten comprometidos en un nivel bajo, mientras que, el 32.4% (24) indicaron tener un compromiso a un nivel medio, por otro lado, un 17.6% (13) manifestaron estar comprometidos en un nivel alto, finalmente, una solo un 5.4% (4) afirmaron sentirse comprometidos en un nivel muy alto. Con todas estas afirmaciones, es correcto afirmar que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica presentan niveles de compromiso organizacional de bajo a intermedio.

Tabla 13

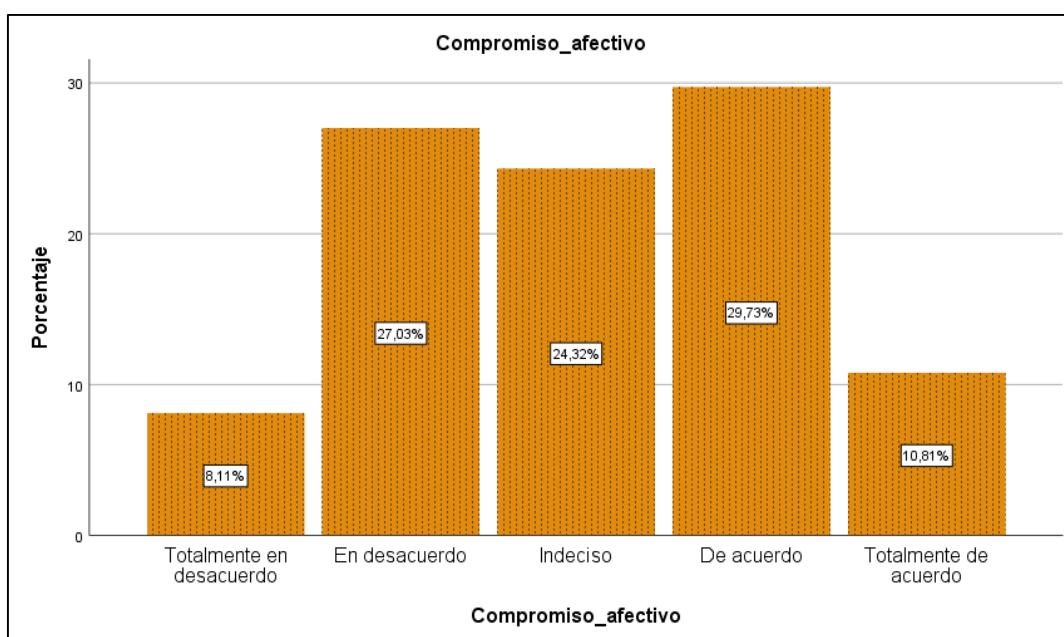
Puntos porcentuales de la dimensión compromiso afectivo

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	Muy bajo	6	8,1	8,1
En desacuerdo	Bajo	20	27,0	35,1
Indeciso	Medio	18	24,3	59,5
De acuerdo	Alto	22	29,7	89,2
Totalmente de acuerdo	Muy alto	8	10,8	100,0
Total		74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas.

Figura 12

Puntos porcentuales de la dimensión compromiso afectivo



Nota: Tabla 13

Interpretación. En relación a la tabla 13 y figura 12, se encontraron los siguientes resultados:

De un total de 74 encuestados, solo un 8.1% (6) presentan niveles muy bajos de compromiso afectivo con su organización, sin embargo, un 27.0% (20) sienten este tipo de compromiso en un nivel bajo, mientras que, el 24.3% (18) indicaron estar comprometidos afectivamente en un nivel medio, por otro lado, un 29.7% (22) manifestaron tener un compromiso afectivo en un nivel alto, y, por último, el 10.8% (8) afirmaron sentir este tipo de compromiso en un nivel muy alto. En base a estos resultados, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica presentan niveles de compromiso afectivo de intermedio a alto, esto es bueno para la empresa, ya que este tipo de compromiso es uno de los más importantes entre las demás, ya que esta parte de iniciativa propia del trabajar (felicidad y orgullo por su organización).

Tabla 14

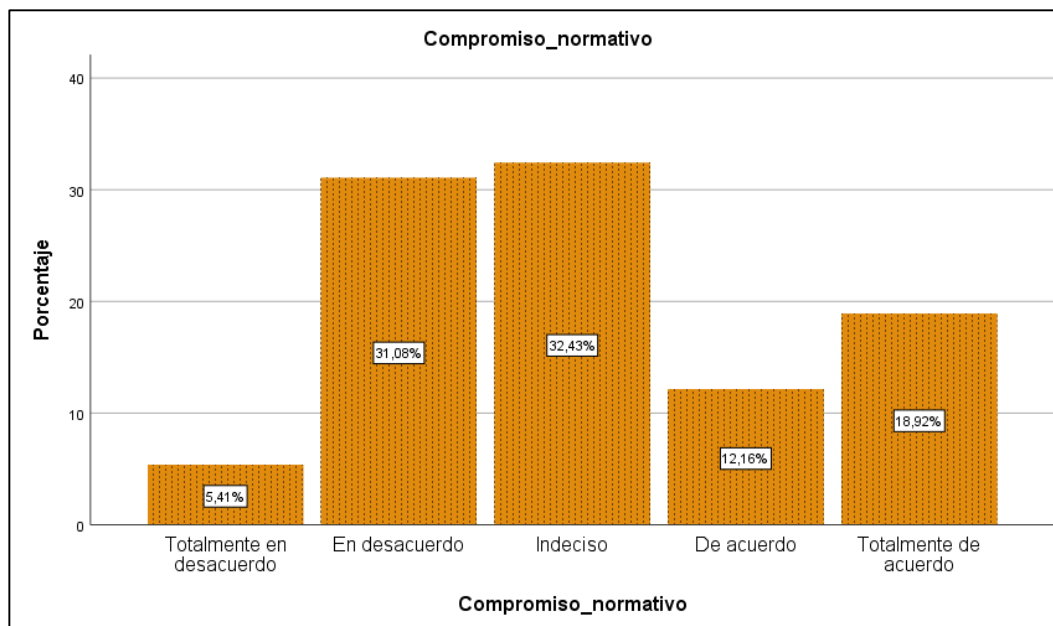
Puntos porcentuales de la dimensión compromiso normativo

Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	Muy bajo	4	5,4	5,4
	En desacuerdo	Bajo	23	31,1	36,5
	Indeciso	Medio	24	32,4	68,9
	De acuerdo	Alto	9	12,2	81,1
	Totalmente de acuerdo	Muy alto	14	18,9	100,0
Total			74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas

Figura 13

Puntos porcentuales de la dimensión compromiso normativo



Nota: Tabla 14

Interpretación. De acuerdo a la tabla 14 y figura 13, se encontraron los siguientes resultados:

Del total de encuestados, solo un 5.4% (4) presentan niveles muy bajos de compromiso normativo con la Cooperativa, sin embargo, un 31.1% (23) sienten este tipo de compromiso en un nivel bajo, mientras que, el 32.4% (24) indicaron sentir el compromiso normativo en un nivel medio, por otro lado, un 12.2% (9) sienten presentar este tipo de compromiso en un nivel alto, y, por último, el 18.9% (14) manifiestan sentir un compromiso normativo en un nivel muy alto. En base a estas afirmaciones, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica presentan niveles de compromiso normativo de bajo a intermedio, lo cual significa que en cierta medida dichos trabajadores sienten tener un vínculo con su empresa por ética u obligación moral que parte de sí mismo.

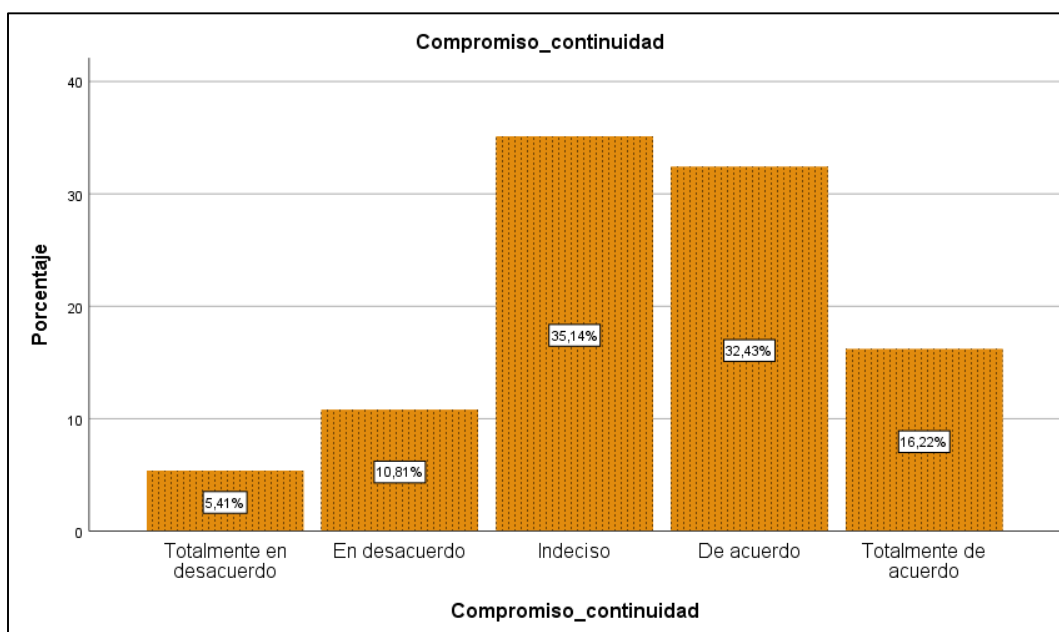
Tabla 15

Puntos porcentuales de la dimensión compromiso de continuidad

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	Muy bajo		4	5,4	5,4
	En desacuerdo	Bajo		8	10,8	16,2
	Indeciso	Medio		26	35,1	51,4
	De acuerdo	Alto		24	32,4	83,8
	Totalmente de acuerdo	Muy alto		12	16,2	100,0
Total				74	100,0	

Nota: Resultados de la aplicación de las encuestas

Figura 14

Puntos porcentuales de la dimensión compromiso de continuidad

Nota: Tabla 15

Interpretación. Según la tabla 15 y figura 14, se encontraron los siguientes resultados:

Del total de encuestados, solo un 5.4% (4) presentan niveles muy bajos de compromiso de continuidad con la Cooperativa, asimismo, un 10.8% (8) sienten este tipo de compromiso en un nivel bajo, mientras que, el 35.1% (26) indicaron sentir el compromiso de continuidad en un nivel medio, de la misma forma, el 32.4% (24) sienten presentar este tipo de compromiso en un nivel alto, finalmente, el 16.2% (12) manifiestan sentir un compromiso de continuidad en un nivel muy alto. En base a esta descripción, se puede deducir que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica presentan niveles de compromiso de continuidad de intermedio a alto, lo cual significa que, dichos trabajadores tienen la sensación de permanecer laborando porque piensan que han aportado lo suficiente a su organización y deben ser compensados por ello.

5.2. Contraste de Hipótesis

Para la verificación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman por rangos, la cual ha demostrado su efectividad en estudios similares al nuestro, además, se acuerdo a (Hernández et al., 2014) es el más recomendado para medir variables cualitativas ordinales. Siendo así, se presenta el baremo de interpretación que le corresponde a este coeficiente.

Tabla 16

Baremo de interpretación del coeficiente rho de Spearman

Valor	Significado
+/- 0.81 a 1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.61 a 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.41 a 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.21 a 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.01 a 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	No existe correlación entre las variables

Nota: La variación de los rangos va depender de la intensidad de correlación entre las variables. (Hernández et al., 2014)

5.2.1. Contraste de la Hipótesis General

Hipótesis General.

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

Tabla 17

Correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional

			Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Interpretación. Se puede apreciar en la tabla 17, que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es de $r_s=0.730$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) y un p valor=0.000, con estos resultados se procederá a la verificación de la hipótesis de acuerdo a la prueba “p valor”.

Formulación de la Hipótesis Estadística. Considerando la Hipótesis nula simbolizado “Ho” y la hipótesis alterna como “H1”, siendo este último la hipótesis de la investigación.

Ho. No existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($r_s=0$)

H1. Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($r_s \neq 0$)

Regla General. Para la prueba de significancia, se utilizará la regla general, la cual admite un valor de significancia máximo de $\alpha=0.05$.

- Si p valor $< \alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula
- Si p valor $> \alpha=0.05$, no se rechaza la hipótesis nula

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un p valor $=0.000 < \alpha=0.05$, por tanto, se afirma que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión Estadística. Existe relación significativa ($p < 0.05$, $r_s = 0.730$) entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, además, se ha verificado que la relación existente es positivo muy fuerte, es decir, es una relación directa, a mayores niveles de satisfacción laboral, el compromiso organizacional se fortalecerá.

5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1.

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

Tabla 18

Correlación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo

			Satisfacción laboral	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Interpretación. Se puede apreciar en la tabla 18, que el coeficiente de correlación rho de Spearman encontrado es de $rs=0.609$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) y un p valor=0.000, con estos resultados se procederá a verificar la hipótesis específica 1 de acuerdo a la prueba “p valor”.

Formulación de la Hipótesis Estadística. Considerando la Hipótesis nula como “Ho” (negación de la hipótesis de investigación) y la hipótesis alterna como “H1”, siendo este último la hipótesis de la investigación.

Ho. No existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($rs=0$)

H1. Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($rs\neq 0$)

Regla General. Para la prueba de significancia, se utilizará la regla general, la cual admite un valor de significancia máximo de $\alpha=0.05$.

- Si p valor $< \alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula
- Si p valor $> \alpha=0.05$, no se rechaza la hipótesis nula

Según los resultados mostrados en la tabla 18, se obtuvo un p valor $=0.000 < \alpha=0.05$, por tanto, es correcto mencionar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión Estadística. Existe relación significativa ($p<0.05$, $r_s=0.609$) entre satisfacción laboral y compromiso afectivo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, asimismo, se ha verificado que la relación existente se da a un nivel positivo fuerte, es decir, es una relación directa, mientras exista niveles de satisfacción laboral altos, el compromiso afectivo se intensificará.

Hipótesis Específica 2.

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

Tabla 19

Correlación entre satisfacción laboral y compromiso normativo

			Satisfacción laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Interpretación. Respecto a la tabla 19, se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman encontrado es de $r_s=0.740$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) y un p valor=0.000, con estos resultados se procederá a verificar la hipótesis específica 2 de acuerdo a la prueba “p valor”.

Formulación de la Hipótesis Estadística. De la misma forma considerando la Hipótesis nula como “Ho” (negación de la hipótesis de investigación) y la hipótesis alterna como “H1”, siendo este último la hipótesis de la investigación.

Ho. No existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($r_s=0$)

H1. Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($r_s \neq 0$)

Regla General. Para este caso también se empleará la regla general, la cual admite un valor de significancia máximo de $\alpha=0.05$.

- Si p valor $< \alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula
- Si p valor $> \alpha=0.05$, no se rechaza la hipótesis nula

Con todos los resultados presentados en la tabla 19, se obtuvo un p valor $=0.000 < \alpha=0.05$, en tal sentido, es correcto mencionar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión Estadística. Existe relación significativa ($p<0.05$, $r_s=0.740$) entre satisfacción laboral y compromiso normativo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, así como también, se ha verificado que la relación existente se da a un nivel positivo muy fuerte, es

decir, es una relación directa, a medida en que los colaboradores presenten niveles de satisfacción altos, el compromiso normativo de los mismos se verá impactado de forma positiva.

Hipótesis Específica 3.

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

Tabla 20

Correlación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad

			Satisfacción laboral	Compromiso continuidad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Compromiso continuidad	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Interpretación. Como se muestra en la tabla 20, el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es de $rs=0.641$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) y un p valor=0.000, con estos resultados se procederá a verificar la hipótesis específica 3 de acuerdo a la prueba “p valor”.

Formulación de la Hipótesis Estadística. De igual manera se ha considerado la Hipótesis nula como “Ho” (negación de la hipótesis de investigación) y la hipótesis alterna como “H1”, siendo este último la hipótesis de la investigación.

Ho. No existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($r_s=0$)

H1. Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022. ($r_s \neq 0$)

Regla General. De la misma forma se empleará la regla general para la toma de decisión, la cual admite un valor de significancia máximo de $\alpha=0.05$.

- Si $p \text{ valor} < \alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula
- Si $p \text{ valor} > \alpha=0.05$, no se rechaza la hipótesis nula

En base a los resultados presentados en la tabla 19, se obtuvo un $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha=0.05$, por lo que, es correcto mencionar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión Estadística. Existe relación significativa ($p < 0.05$, $r_s = 0.641$) entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, además, se ha verificado que la relación existente se da a un nivel positivo muy fuerte, es decir, es una relación directa, a mayor satisfacción de los colaboradores, el compromiso de continuidad se fortalecerá en los mismos.

Análisis y Discusión de Resultados

Se procede a realizar el análisis y discusión de los resultados, pero antes es necesario mencionar que el objetivo general de la investigación consistió en establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

La investigación estuvo sujeto a muchas limitaciones en cuanto a la disponibilidad de la información sobre la unidad de análisis, a pesar de ello, se logró realizar una adecuada recolección de datos. La confiabilidad del instrumento fue determinada por el coeficiente alfa de Cronbach; obteniéndose un grado de confiabilidad muy alto para ambos instrumentos (V1 y V2), dando un valor de 0.901 para el primer cuestionario y 0.921 para el segundo, por ende, se dio pase a su aplicación y al análisis de la información que se desarrollara seguidamente.

Ahora bien, en cuanto a la información obtenida y analizada, para la primera variable satisfacción laboral, se encontró que, de un total de 74 colaboradores encuestados, un 51.4% (38) presentan niveles intermedios de satisfacción laboral, lo cual significa que, en dicha empresa aún persiste condiciones o factores que provocan descontento o insatisfacción del trabajador.

Los resultados más relevantes respecto a sus dimensiones, en base a la muestra considerada de 74 sujetos de estudios; para la primera dimensión significancia en la tarea, se identificó que un 39.2% (29) de los colaboradores manifiesta que están de acuerdo en que las tareas asignadas son importantes y tienen un gran significado para la consecución de los objetivos organizacionales; en tanto para la segunda dimensión ambiente físico de trabajo, se halló que un 47.3% (35) de los sujetos expresa que el ambiente físico de trabajo que brinda la Cooperativa es excelente, lo cual significa que dichos trabajadores sienten agrado por su ambiente laboral; para la tercera dimensión prestaciones recibidas, se identificó que un 39.2% (29) de los sujetos expresan que no están de acuerdo ni en desacuerdo (indecisos) con las

prestaciones recibidas a cambio de sus servicios profesionales brindados a la Cooperativa; y por último, la cuarta dimensión desarrollo profesional, se halló que un 44.6% (33) de los encuestados denota que no están de acuerdo ni en desacuerdo (indecisos) con su desarrollo profesional, lo cual significa que la empresa no está brindando suficientes oportunidades de desarrollo profesional a sus colaboradores.

Para la segunda variable compromiso organizacional, se identificó que, de los 74 sujetos sometidos a evaluación, un 63.5% (47) de estos presentan niveles de compromiso organizacional de bajo a intermedio, lo cual significa que los colaboradores no se identifican lo suficiente con su organización, lo que provocaría grandes problemas para la misma.

En cuanto a sus dimensiones de estudio, en base a la muestra considerada de 74 sujetos; para la primera dimensión compromiso afectivo, se identificó que un 54.0% (30) de estos presentan niveles de compromiso afectivo de intermedio a alto, esto es bueno para la empresa, ya que este tipo de compromiso es uno de los más importantes entre las demás, debido a que esta parte de iniciativa propia del trabajar (felicidad y orgullo por su organización); para la segunda dimensión compromiso normativo, un 63.5% (47) presentan niveles de compromiso normativo de bajo a intermedio, lo cual significa que en cierta medida dichos trabajadores sienten tener un vínculo con su empresa por ética u obligación moral; finalmente, para la tercera dimensión compromiso de continuidad, un 67.5 (50) presentan niveles de compromiso de continuidad de intermedio a alto, lo cual significa que, dichos trabajadores tienen la sensación de permanecer laborando porque piensan que han aportado lo suficiente a su organización y deben ser compensados por ello.

Respecto al objetivo general de investigación y con los resultados descritos anteriormente se dio lugar al contraste de la hipótesis general, que consistió en la verificación de que *existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica*, para ello, se empleó

el coeficiente rho de Spearman, mediante ello se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), además, se ha verificado que la relación es positiva muy fuerte ($r_s=0.730$), en base a ello, se puede afirmar que existe relación significativa entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Al respecto, (Baca, 2019) en su estudio sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en las agencias de Mi Banco, llega a un resultado similar, siendo que el autor considera que existe relación significativa y lineal entre las variables ($r=0.680$), lo cual significa, a mayor satisfacción de los colaboradores de la entidad bancaria, el compromiso de los mismos con la organización se incrementará en la misma proporción.

Asimismo, (Perez, 2019) en su tesis sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una Cooperativa, afirma que la satisfacción laboral influye directa y proporcionalmente sobre el compromiso organizacional ($r_s=0.615$, $p<0.05$), lo cual indica mientras los trabajadores se sienten satisfechos en su centro de labores, su compromiso con la organización se fortalecerá en la misma proporción; además, cabe mencionar que sucede lo mismo entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En cuanto al primer objetivo específico que se basó en *Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica*, dio lugar al contraste de la primera hipótesis específica, que consistió en verificar si *existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de dicha Cooperativa*, para lo cual, se empleó el coeficiente rho de Spearman, mediante ello se identificó que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), además, se ha verificado que la relación es positiva fuerte ($r_s=0.609$), en base a ello, es correcto afirmar que existe relación significativa entre satisfacción laboral y el compromiso afectivo. En tanto, (Aguilera y Guaña, 2017) llega a un resultado parecido, en su estudio sobre satisfacción laboral y compromiso

organizacional, donde afirma que existe relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo, lo cual significa mientras los trabajadores sientan mayor satisfacción con sus labores, el vínculo emocional con su organización se verá fortalecido.

Asimismo, en cuanto al segundo objetivo específico que se basó en *fijar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica*, dio lugar al contraste de la segunda hipótesis específica, que consistió en verificar si *existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de dicha Cooperativa*, para lo cual, según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera (*sig. p. = 0.000 < α = 0.05*) y que la relación se da a un nivel muy fuerte (*$r_s=0.740$*), en base a ello, se afirma que existe la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso normativo. En relación a este resultado no se encontró estudios que respalden o discutan.

Sin embargo, un estudio que guarda relación con el nuestro, fue realizado por (Gonzales et al., 2019) en su estudio sobre satisfacción laboral y rotación de personal de asesores comerciales de las Instituciones Microfinancieras, reveló que existe relación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal, lo cual se interpreta como: a mayor nivel de satisfacción del trabajador (asesor comercial), disminuye la intención de rotación especialmente de tipo voluntaria de los asesores de las instituciones microfinancieras.

Respecto al tercer objetivo específico que se basó en *conocer la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica*, dio lugar al contraste de la tercera hipótesis específica, que consistió en verificar si *existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de dicha Cooperativa*, para ello, se empleó el coeficiente rho de Spearman, mediante ello se estableció que el nivel de significancia

dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), asimismo, se ha verificado que la relación es positiva muy fuerte ($r_s = 0.641$), por tanto, es correcto afirmar que la satisfacción laboral se relaciona de forma significativa con el compromiso de continuidad. Estos resultados coinciden en gran medida con lo hallado por (Pérez, 2018) en su estudio sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, donde afirma que, el compromiso que tiene mayor predominancia dentro de la empresa analizada es el de continuidad, puesto que el colaborador que tiene más tiempo trabajando en la organización su compromiso está más fortalecido.

Conclusiones

Los resultados de la presente tesis dan lugar al cumplimiento de los objetivos planteados, y permiten responder a los problemas identificados y formulados inicialmente, por tanto a continuación se presenta las conclusiones en el orden siguiente:

1. Respecto al objetivo general, se afirma que existe relación significativa ($r_s=0.730$, $p<0.05$) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica. Asimismo, se ha verificado que la relación existente se da a un nivel positivo muy fuerte, es decir, se trata de una relación directa entre las variables; por lo tanto, mientras se mantenga altos niveles de satisfacción laboral por parte de los colaboradores, el compromiso organizacional de los mismos se verá fortalecido.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se afirma que, existe una relación significativa ($r_s=0.609$, $p<0.05$) entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Coopac Huancavelica. Además, se ha verificado que la mencionada relación se da a un nivel positivo fuerte, es decir, se trata de una relación directa; por todo ello, se puede decir que, a medida que la satisfacción laboral reine en los colaboradores, el compromiso afectivo de los mismos se intensificará.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se afirma que, existe una relación significativa ($r_s=0.740$, $p<0.05$) entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo de los colaboradores de la Coopac Huancavelica. Así como también, se ha verificado que la relación existente es positivo muy fuerte, es decir, se trata de una relación directa; por todo ello, es correcto señalar que, mientras los colaboradores se sientan satisfechos en su centro de labores, el compromiso normativo de los mismos tendrá un impacto positivo.
4. Para el tercer objetivo específico, se afirma que, existe una relación significativa ($r_s=0.641$, $p<0.05$) entre satisfacción laboral y el compromiso de continuidad de los

colaboradores de la Coopac Huancavelica. Además, se ha verificado que la relación antes mencionada es positivo muy fuerte, es decir, se trata de una relación directa; en base a ello, se puede decir que, a mayor nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, el compromiso de continuidad de los mismos se incrementará.

Recomendaciones

Con todos los resultados obtenidos y en base a las conclusiones descritas en la hoja anterior, se recomienda lo siguiente:

- 1.** La Cooperativa por medio de su área o departamento de recursos humanos, deberá diseñar planes y programas que promueva el bienestar del trabajador para incrementar su satisfacción laboral, con la finalidad de fortalecer el compromiso organizacional en los mismos, ya que se ha verificado que ambas variables están estrechamente relacionadas.
- 2.** La Cooperativa debe tener en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, para diseñar estrategias que le ayuden a incrementar los niveles de satisfacción en los colaboradores, de modo que estos puedan crear un vínculo sentimental por la empresa.
- 3.** El área de recursos humanos, debe aprobar políticas de incentivos atractivos para los trabajadores, de modo que dichos colaboradores se sientan valorados y satisfechos en su puesto de trabajo, consecuentemente estos se sentirán comprometidos con su organización.
- 4.** Se debe seguir estudiando la variable compromiso organizacional relacionado con otras variables distinto a la satisfacción laboral y en diversas muestras, de modo que se pueda comparar los resultados y ver su significancia de cada uno de ellos.

Referencias Bibliográficas

- Aguilera, M., & Guaña, D. (2017). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del sector comercial del Cantón Quito. (*tesis de ingeniería*). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13387/1/T-ESPE-057340.pdf>
- Aimacaña, A. (2017). Empowerment y compromiso organizacional en una mediana empresa del sector industrial. (*tesis de ingeniería*). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3778/1/T-UTC-0225.pdf>
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos* (tercera ed.). Madrid, España: Ediciones Granica S.A.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Baca, R. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de las agencias de Mi Banco. (*tesis de maestría*). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9664/Baca_Goicochea_Rosa_Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreto, L. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de MiBanco. (*tesis de Licenciatura*). Universidad a las Peruanas, Huaraz, Perú. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/5722/Tesis_Compromiso_Organizacional_Relacion_Satisfaccion_Laboral.pdf?sequence=1

- Cabezas, E., ANdrade, D., Torres, & Johana. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Castañeda, R. (2005). *La Gestión Integral de Recursos Humanos*. Alcalá de Henares, España: Instituto de Dirección y Organización de Empresas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill. Obtenido de file:///E:/Files/TESIS%20PROFE%20AGUADO/libros/libros%20recursos%20humanos/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (segunda ed.). Ciudad de México: The McGra-Hill.
- Córdova, M. (2014). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Lima: Moshera S.R.L.
- Coronado, Graciela, Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (15 de Diciembre de 2020). Compromiso Organizacional. *Redalyc*, 15-25.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Diario Gestión. (06 de Mayo de 2018). Economía. *El mejor lugar para trabajar en América Latina*, págs. 5-7.
- Diario Gestión. (21 de Noviembre de 2018). Tendencias. *Compromiso laboral en empresas peruanas*, págs. 2-3.
- Fraenkel, J., & Wallen, N. (2012). *Investigación educativa: Una guía práctica* (Novena ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Garcia, V. (30 de Junio de 2022). Gestión Empresarial. *Business Innova Sciences*(1), 06-30.

- Gonzales, A., & De la Torre, E. (1995). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. En L. A. Gonzales, *Comportamiento Organizacional* (págs. 89-103). Madrid: Eudema.
- Gonzales, H., Herrera, L., Ramírez, S., & Varas, R. (2019). Satisfacción laboral y rotación de personal de asesores comerciales de las instituciones microfinancieras. (*tesis de Maestría*). Esan Business, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1718/2019_MAODP_16-1_02_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, D., Ramírez, G., & Rosas, J. (2017). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones*. Ciudad de México: Grupo Editorial Hess S.A.
- Huamán, M., & Maradiegue, P. (2018). Compromiso organizacional y estrés laboral en los colaboradores de dos agencias de una entidad financiera. (*tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13591/Huaman%20Visitaci%C3%B3n%20Marita%20Daniela%20-%20Maradiegue%20Dominguez%20Paulo%20Roberto%20Alan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, J. (2017). *Informe de Responsabilidad Empresarial*. Madrid: Accenture.

- Olivares, G., Silva, M., & Carlos, C. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Academia Española.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago: Publicaciones de las Naciones Unidas.
- Organización Internacional del Trabajo. (1 de febrero de 2022). *Panorama laboral 2021. América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_836196/lang--es/index.htm
- Paredes, M., Palomino, A., Cárdenas, V., & Gonzales, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 5-8.
- Pérez, J. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. (*tesis de Ingeniería*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29070/1/535%20O.E..pdf>
- Perez, L. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo. (*tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14205/Perez%20Barrenechea,%20Lourdes%20Gabriela..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications*. Canada: Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.

- Robbins, S., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Salazar, P. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. (*tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Sanchez, S. (2011). *Satisfacción laboral: causas, consecuencias y medición*. Madrid, España: Academia Española.
- Tello, L. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el sector calzado. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA	
¿Cuál es la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?	Establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.	Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.	V1. Satisfacción laboral	D1. Significancia en la tarea	<p>Método general: Método científico</p> <p>Otros Métodos: Método deductivo Método estadístico</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- r M --- O2 O1 --- r O2 --- r </pre> </div> <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación</p> <p>Población: Conformado por 74 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Coeficientes de correlación rho de Spearman.</p>	
<p>PE 1 ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?</p> <p>PE 2 ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?</p> <p>PE 3 ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022?</p>	<p>OE 1 Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.</p> <p>OE 2 Fijar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.</p> <p>OE 3 Conocer la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.</p>	<p>HE 1 Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.</p> <p>HE 2 Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.</p> <p>HE 3 Existe relación significativa entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022.</p>		V2. Compromiso organizacional		D2. Ambiente físico de trabajo
						D3. Prestaciones recibidas
						D4. Desarrollo profesional

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Satisfacción laboral	(Herrera et al., 2017) define a la satisfacción laboral como “el conjunto de percepciones, actitudes y emociones que experimenta un individuo en relación a su trabajo, ya sea en términos generales o específicas del mismo y que puede influir en su comportamiento de manera positiva o negativa según sea el caso” (p.89).	Esta variable se evaluó en sus cuatro dimensiones: significancia en la tarea, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas y desarrollo profesional. Cada una de esta cuenta con cuatro indicadores que posteriormente dieron lugar a un cuestionario de 16 ítems en total (valorizaciones tipo Likert). Este instrumento permitió medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.	D1. Significancia en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las labores realizadas • Resultados de logro en las labores • Impacto de mi labor en el bienestar de otras personas • Felicidad por su trabajo 	Ordinal
			D2. Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física del ambiente • Ambiente confortable • Condiciones de seguridad (iluminación, temperatura, señalización, etc.) • Medidas ergonómicas (sillas, escritorio, etc.) 	
			D3. Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo cubre el esfuerzo brindado • Sueldo aceptable • El trabajo cumple las expectativas económicas • Incentivos económicos por alcanzar las metas 	
			D4. Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de crecimiento profesional (cursos, talleres, capacitaciones, etc.) • Desarrollo de competencias • Oportunidades de ascensos y/o promoción • Fortalecimiento de habilidades 	
V2. Compromiso organizacional	(Robbins y Coulter, 2005) define al compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (p.79).	Esta variable se evaluó en sus tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Cada una de esta cuenta con cinco indicadores que posteriormente dieron lugar a un cuestionario de 15 ítems en total (valorizaciones tipo Likert). Este instrumento permitió medir el grado de asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.	D1. Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Orgullo por la organización • Sensación de felicidad • Vínculo emocional • Sentimiento de deseo por su trabajo 	Ordinal
			D2. Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de incorrecto renunciar a la organización • Sentimiento de culpabilidad por dejar la organización • Sensación de deber mucho a la organización • Lealtad • Obligación moral 	
			D3. Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo y prestaciones percibidas • Interrupción en la vida personal del trabajador • Inversión en la organización • Pocas opciones laborales • Renunciar es costoso para el trabajador 	

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Satisfacción Laboral	D1. Significancia en la tarea	• Importancia de las labores realizadas	1. Siento que mis labores son importantes para el logro de objetivos de la Coopac Huancavelica.	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
		• Resultados de logro en las labores	2. Me siento contento con los resultados que logro en mis labores.	
		• Impacto de mi labor en el bienestar de otras personas	3. Siento que mis labores tienen un impacto de bienestar en otras personas.	
		• Felicidad por su trabajo	4. Me siento feliz al realizar mis labores.	
	D2. Ambiente físico de trabajo	• Distribución física del ambiente	5. La distribución física del ambiente facilita la ejecución de mis labores.	
		• Ambiente confortable	6. El ambiente de trabajo en la Coopac Huancavelica es confortable (agradable y placentero).	
		• Condiciones de seguridad (iluminación, temperatura, señalización, etc.)	7. La Coopac Huancavelica brinda las condiciones de seguridad (iluminación, temperatura, señalización, etc.) adecuadas.	
		• Medidas ergonómicas (sillas, escritorio, etc.)	8. La Coopac Huancavelica brinda muebles ergonómicos que facilita la realización de mis labores.	
	D3. Prestaciones recibidas	• Sueldo cubre el esfuerzo brindado	9. Siento que mi sueldo cubre mi esfuerzo brindado a la Coopac Huancavelica.	
		• Sueldo aceptable	10. Siento que mi sueldo es bastante aceptable.	
		• El trabajo cumple las expectativas económicas	11. El trabajo que realizo cumple con mis expectativas económicas.	
		• Incentivos económicos por alcanzar las metas	12. La Coopac Huancavelica brinda incentivos económicos por alcanzar las metas asignadas.	
	D4. Desarrollo profesional	• Oportunidades de crecimiento profesional (cursos, talleres, capacitaciones, etc.)	13. La Coopac Huancavelica me brinda oportunidades para crecer profesionalmente mediante cursos, taller, capacitaciones, etc.	
		• Desarrollo de competencias	14. Mi trabajo me permite desarrollar mis competencias (conocimiento y habilidades).	
		• Oportunidades de ascensos y/o promoción	15. La Coopac Huancavelica me da la oportunidad de ascender por mis méritos.	
		• Fortalecimiento de habilidades	16. La Coopac Huancavelica se preocupa en fortalecer mis habilidades que requiere el puesto que ocupo.	

V2: Compromiso Organizacional	D1. Compromiso afectivo	• Sentido de pertenencia	17. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización (Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica).	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
		• Orgullo por la organización	18. Siento orgullo de trabajar en la Coopac Huancavelica.	
		• Sensación de felicidad	19. Me sentiría muy feliz por pasar el resto de mi vida laboral en la Coopac Huancavelica.	
		• Vínculo emocional	20. Me siento emocionalmente vinculado con la Coopac Huancavelica.	
		• Sentimiento de deseo por su trabajo	21. Siento deseo por realizar mis labores encomendadas por mi jefe.	
	D2. Compromiso normativo	• Sensación de incorrecto renunciar a la organización	22. Siento que no es correcto renunciar a mi organización.	
		• Sentimiento de culpabilidad por dejar la organización	23. Tendría una sensación de culpabilidad si renunciaría en estos momentos a la Coopac Huancavelica considerando todo lo que me han brindado.	
		• Sensación de deber mucho a la organización	24. Siento que estoy en deuda con la Coopac Huancavelica.	
		• Lealtad	25. Siento que la Coopac Huancavelica merece mi lealtad.	
		• Obligación moral	26. No abandonaría a la Coopac Huancavelica porque es de mi obligación moral permanecer en ella.	
	D3. Compromiso de continuidad	• Sueldo y prestaciones percibidas	27. Siento que la Coopac Huancavelica me brinda un salario y las prestaciones sociales que otras organizaciones no lo haría de la misma forma.	
		• Interrupción en la vida personal del trabajador	28. Si decido renunciar a la Coopac Huancavelica muchas cosas de mi vida personal se verían interrumpidas.	
		• Inversión en la organización	29. Siento que he invertido demasiado tiempo y esfuerzo en la Coopac Huancavelica.	
• Pocas opciones laborales		30. No abandonaría a la Coopac Huancavelica porque tengo pocas opciones laborales.		
• Renunciar es costoso para el trabajador		31. Siento que renunciar a la Coopac Huancavelica sería muy costoso, ya que perdería diversos beneficios.		

Anexo 4: Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Colaborador:

Se le invita a participar en la presente encuesta, que tiene como objetivo establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, la cual será de gran utilidad para su organización donde labora actualmente. Asimismo, se le informa que la información brindada se manejará cuidadosamente, manteniendo la confidencialidad y será utilizado solo para fines de la investigación. Desde ya se le agradece por su colaboración y se le pide rellenar el cuestionario de acuerdo a la siguiente instrucción.

Instrucción: Lee atentamente y marca con un aspa (X) la respuesta que considere la más adecuada, teniendo en cuenta las siguientes valorizaciones (escala).

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	V1: Satisfacción Laboral					
	D1: Significancia en la tarea					
1	Siento que mis labores son importantes para el logro de objetivos de la Coopac Huancavelica.					
2	Me siento contento con los resultados que logro en mis labores.					
3	Siento que mis labores tienen un impacto de bienestar en otras personas.					
4	Me siento feliz al realizar mis labores.					
	D2: Ambiente Físico de Trabajo					
5	La distribución física del ambiente facilita la ejecución de mis labores.					
6	El ambiente de trabajo en la Coopac Huancavelica es confortable (agradable y placentero).					
7	La Coopac Huancavelica brinda las condiciones de seguridad (iluminación, temperatura, señalización, etc.) adecuadas.					
8	La Coopac Huancavelica brinda muebles ergonómicos que facilita la realización de mis labores.					
	D3: Prestaciones recibidas					
9	Siento que mi sueldo cubre mi esfuerzo brindado a la Coopac Huancavelica.					
10	Siento que mi sueldo es bastante aceptable.					
11	El trabajo que realizo cumple con mis expectativas económicas.					
12	La Coopac Huancavelica brinda incentivos económicos por alcanzar las metas asignadas.					
	D4: Desarrollo profesional					
13	La Coopac Huancavelica me brinda oportunidades para crecer profesionalmente mediante cursos, taller, capacitaciones, etc.					
14	Mi trabajo me permite desarrollar mis competencias (conocimiento y habilidades).					
15	La Coopac Huancavelica me da la oportunidad de ascender por mis méritos.					
16	La Coopac Huancavelica se preocupa en fortalecer mis habilidades que requiere el puesto que ocupo.					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado Colaborador:

Se le invita a participar en la presente encuesta, que tiene como objetivo establecer la relación que se da entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, la cual será de gran utilidad para su organización donde labora actualmente. Asimismo, se le informa que la información brindada se manejará cuidadosamente, manteniendo la confidencialidad y será utilizado solo para fines de la investigación. Desde ya se le agradece por su colaboración y se le pide rellenar el cuestionario de acuerdo a la siguiente instrucción.

Instrucción: Lee atentamente y marca con un aspa (X) la respuesta que considere la más adecuada, teniendo en cuenta las siguientes valorizaciones (escala).

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	V1: Compromiso Organizacional					
	D1: Compromiso Afectivo					
1	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización (Cooperativa de Ahorro y Crédito de Huancavelica).					
2	Siento orgullo de trabajar en la Coopac Huancavelica.					
3	Me sentiría muy feliz por pasar el resto de mi vida laboral en la Coopac Huancavelica.					
4	Me siento emocionalmente vinculado con la Coopac Huancavelica.					
5	Siento deseo por realizar mis labores encomendadas por mi jefe.					
	D2: Compromiso Normativo					
6	Siento que no es correcto renunciar a mi organización.					
7	Tendría una sensación de culpabilidad si renunciaría en estos momentos a la Coopac Huancavelica considerando todo lo que me han brindado.					
8	Siento que estoy en deuda con la Coopac Huancavelica.					
9	Siento que la Coopac Huancavelica merece mi lealtad.					
10	No abandonaré a la Coopac Huancavelica porque es de mi obligación moral permanecer en ella.					
	D1: Compromiso de Continuidad					
11	Siento que la Coopac Huancavelica me brinda un salario y las prestaciones sociales que otras organizaciones no lo haría de la misma forma.					
12	Si decido renunciar a la Coopac Huancavelica muchas cosas de mi vida personal se verían interrumpidas.					
13	Siento que he invertido demasiado tiempo y esfuerzo en la Coopac Huancavelica.					
14	No abandonaré a la Coopac Huancavelica porque tengo pocas opciones laborales.					
15	Siento que renunciar a la Coopac Huancavelica sería muy costoso, ya que perdería diversos beneficios.					

Anexo 5: Validez de los Instrumentos de Investigación

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2021

Variable: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1: Significancia en la terna	1	4	4	4	4		
	2	2	4	2	4		
	3	4	4	4	4		
	4	4	4	4	4		
D2: Ambiente Físico de Trabajo	5	4	2	2	4		
	6	4	4	4	4		
	7	4	4	4	4		
	8	4	4	4	4		
D3: Prestaciones recibidas	9	4	2	4	4		
	10	4	4	4	4		
	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	2		
D4: Desarrollo profesional	13	4	4	4	4		
	14	2	4	4	4		
	15	4	4	4	4		
	16						
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Macha.

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

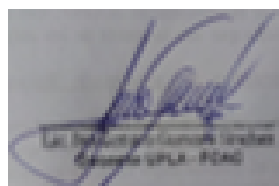
Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Ivo Genaro Guevara Sánchez <i>Sánchez</i>	Maestría en Administración estratégica de empresas	16	Nivel Alto

Sello y Firma:



FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022

Variable: Compromiso Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D0: Compromiso Activo	1	3	4	4	4		
	2	4	3	4	4		
	3	4	4	3	4		
	4	4	4	4	4		
	5	4	4	4	4		
D0: Compromiso Normativo	6	4	4	4	4		
	7	3	4	4	4		
	8	4	4	4	4		
	9	4	3	4	4		
D0: Compromiso de Continuidad	10	4	4	4	4		
	11	3	4	4	4		
	12	4	4	4	4		
	13	4	4	3	4		
	14	3	4	4	4		
	15	4	4	4	3		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha H

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	
1.	No cumple con el criterio
2.	Nivel bajo
3.	Nivel moderado
4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Ivo Genaro Guevara Sánchez Sánchez	Maestría en Administración estratégica de empresas	15	Nivel Alto

Sello y Firma:

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022

Variable: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Significancia en la tarea	1	4	4	4	4		
	2	4	4	4	4		
	3	3	4	3	4		
	4	4	4	4	4		
D2: Ambiente Físico de Trabajo	5	4	4	4	4		
	6	4	4	4	4		
	7	4	4	4	4		
	8	4	3	4	4		
D3: Prestaciones recibidas	9	4	4	4	4		
	10	4	4	4	4		
	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	4		
D4: Desarrollo profesional	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	3		
	15	4	4	4	4		
	16	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha.

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

**Cuadro 1
Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Martínez Vitor	Maestro		Nivel Alto

Sello y Firma:



Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03459

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022

Variable: Compromiso Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Compromiso Afectivo	1	4	4	4	4		
	2	4	4	4	4		
	3	4	4	3	4		
	4	4	4	4	4		
	5	4	4	3	4		
D2: Compromiso Normativo	6	4	4	4	4		
	7	4	4	4	4		
	8	3	3	4	4		
	9	4	4	4	4		
D3: Compromiso de Continuidad	10	4	4	4	4		
	11	4	3	4	4		
	12	4	4	4	4		
	13	4	4	3	4		
	14	4	4	4	3		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS	15	4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha H

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Martínez Vitor	Maestro		Nivel Alto

Sello y Firma:

Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario I: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022

Variable: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Significancia en la tarea	1	4	4	4	4		
	2	4	4	4	4		
	3	4	4	4	4		
	4	4	4	4	4		
D2: Ambiente Físico de Trabajo	5	4	4	4	4		
	6	4	4	4	4		
	7	4	4	4	4		
	8	4	4	4	4		
D3: Prestaciones recibidas	9	4	4	4	4		
	10	4	4	4	4		
	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	4		
D4: Desarrollo profesional	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	4		
	15	4	4	4	4		
	16	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha.

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

**Cuadro 1
Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal Cerrón Aliaga	Magister – mención: Gestión Pública	16	4

Sello y Firma:




 Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
 Reg. CLAD N° 63686

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica, 2022

Variable: Compromiso Organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Compromiso Afectivo	1	4	4	4	4		
	2	4	4	4	4		
	3	4	4	4	4		
	4	4	4	4	4		
	5	4	4	4	4		
D2: Compromiso Normativo	6	4	4	4	4		
	7	4	4	4	4		
	8	4	4	4	4		
	9	4	4	4	4		
	10	4	4	4	4		
D3: Compromiso de Continuidad	11	4	4	4	4		
	12	4	4	4	4		
	13	4	4	4	4		
	14	4	4	4	4		
	15	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha H

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto


Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Aníbal Cerrón Aliaga	Magister – mención: Gestión Pública	15	4

Sello y Firma:




Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga
 Reg. CLAD N° 62698

Anexo 6: La Data de Procesamiento de Datos

VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	SIGNIFICANCIA EN LA TAREA					AMBIENTE FISICO DE TRABAJO					PRESTACIONES RECIBIDAS					DESARROLLO PROFESIONAL					TOTAL
	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	TOTAL	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	TOTAL	
1	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	59
2	3	3	3	3	12	4	4	2	2	12	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	43
3	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	58
4	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
5	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	61
6	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	60
7	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	58
8	3	3	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	32
9	4	4	3	4	15	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
10	4	4	2	3	13	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	28
11	4	3	3	4	14	4	3	3	2	12	3	4	4	5	16	3	3	3	2	11	53
12	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	45
13	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	45
14	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	54
15	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	45
16	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	39
17	4	4	3	3	14	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	39
18	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	40
19	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	42
20	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
21	4	4	3	4	15	3	3	3	1	10	3	4	3	5	15	2	3	3	3	11	51
22	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	58
23	4	3	3	3	13	2	2	2	1	7	3	4	3	2	12	2	2	2	2	8	40

24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	60
25	4	3	3	3	13	3	2	2	1	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	41
26	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	39
27	4	4	2	4	14	2	2	1	1	6	4	2	4	2	12	4	4	2	2	12	44
28	4	4	3	5	16	4	3	2	2	11	5	3	2	2	12	2	2	2	2	8	47
29	3	3	1	2	9	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	22
30	4	4	1	4	13	2	2	1	1	6	4	2	4	2	12	4	4	2	2	12	43
31	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	47
32	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11	56
33	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	44
34	4	4	3	4	15	3	3	2	1	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
35	4	3	3	3	13	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	41
36	4	4	3	3	14	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	41
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
38	4	3	3	3	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	46
39	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	4	3	5	16	3	4	3	3	13	59
40	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	58
41	4	4	3	4	15	4	4	4	2	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	52
42	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	4	3	3	13	4	3	3	2	12	46
43	4	4	3	4	15	3	3	3	2	11	3	4	3	3	13	2	2	2	2	8	47
44	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	42
45	4	4	3	4	15	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
46	3	2	3	4	12	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	41
47	4	4	3	4	15	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	44
48	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
49	4	4	3	3	14	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	43
50	5	5	5	5	20	2	3	4	2	11	1	1	1	1	4	2	3	4	5	14	49
51	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	69

52	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
53	4	4	2	4	14	2	2	1	1	6	4	2	4	2	12	4	4	2	2	12	44
54	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	44
55	4	4	2	3	13	2	2	1	1	6	4	2	4	2	12	4	4	1	1	10	41
56	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	40
57	4	4	2	4	14	2	2	1	1	6	4	2	4	2	12	4	4	2	2	12	44
58	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	43
59	4	4	2	4	14	2	2	1	1	6	4	2	4	2	12	4	4	2	2	12	44
60	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
61	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	57
62	4	4	3	4	15	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	56
63	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	50
64	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	45
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	31
66	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	63
67	4	2	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	33
68	4	4	3	4	15	3	3	4	1	11	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	44
69	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	59
70	4	4	3	5	16	3	4	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	64
71	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	51
72	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	60
73	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	58
74	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	53

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO NORMATIVO						COMPROMISO DE CONTINUIDAD						TOTAL
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15	TOTAL	
1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	3	18	58
2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	43
3	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	2	13	2	2	4	2	2	12	39
4	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
6	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	17	54
7	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	3	18	4	3	4	2	3	16	53
8	2	2	2	3	2	11	2	2	2	1	1	8	1	1	1	2	1	6	25
9	3	3	1	3	3	13	3	2	1	3	3	12	2	2	4	2	2	12	37
10	3	3	1	1	2	10	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	1	7	25
11	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	48
12	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	38
13	4	4	2	2	4	16	2	2	2	3	2	11	2	2	4	2	2	12	39
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	43
15	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	34
16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	2	14	50
17	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	2	11	34
18	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	33
19	2	4	2	2	3	13	2	2	3	4	2	13	3	3	3	3	3	15	41
20	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	47
21	4	4	1	4	4	17	4	2	2	4	2	14	3	3	4	3	3	16	47
22	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	3	4	4	4	4	19	54
23	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	3	2	4	2	3	14	40
24	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	33

25	2	3	1	2	3	11	3	2	1	2	2	10	2	2	4	1	3	12	33
26	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	29
27	4	4	2	3	3	16	4	2	2	4	1	13	4	2	4	4	1	15	44
28	4	4	3	3	4	18	2	5	2	4	1	14	2	2	3	2	3	12	44
29	3	3	1	1	3	11	1	1	1	3	1	7	1	1	3	1	1	7	25
30	4	4	2	4	4	18	4	2	1	4	1	12	4	2	4	1	1	12	42
31	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	35
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	3	4	2	3	14	54
33	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19	2	2	3	3	3	13	49
34	3	3	1	2	3	12	3	2	2	2	2	11	2	2	4	3	2	13	36
35	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	26
36	3	3	1	3	3	13	3	2	1	3	3	12	3	3	4	1	2	13	38
37	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	52
38	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	10	2	3	4	2	2	13	36
39	4	4	3	4	4	19	4	4	2	4	3	17	4	4	3	2	4	17	53
40	4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	4	21	3	3	3	3	3	15	54
41	4	4	3	3	3	17	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	3	15	47
42	2	2	2	2	1	9	3	3	3	2	3	14	4	2	2	2	2	12	35
43	4	4	2	4	4	18	4	3	3	4	2	16	3	4	4	2	3	16	50
44	3	3	2	3	4	15	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	3	10	34
45	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	4	4	3	3	17	43
46	3	3	2	2	3	13	2	3	2	3	2	12	2	4	3	3	4	16	41
47	3	3	1	3	3	13	3	2	2	3	2	12	3	4	4	3	4	18	43
48	5	5	5	4	4	23	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	3	16	58
49	3	4	2	3	3	15	3	2	2	4	2	13	3	3	4	3	3	16	44
50	5	5	5	5	5	25	4	4	3	5	5	21	4	4	4	3	2	17	63
51	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	22	71
52	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	44

53	4	4	2	4	4	18	4	2	2	4	1	13	4	2	4	1	1	12	43
54	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	42
55	4	4	2	4	4	18	4	2	2	4	1	13	4	2	4	2	1	13	44
56	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	44
57	4	4	2	4	4	18	4	2	2	4	1	13	4	2	4	2	1	13	44
58	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	33
59	4	4	2	4	4	18	4	2	1	4	1	12	4	2	4	1	1	12	42
60	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	41
61	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	55
62	4	4	2	3	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	3	2	3	14	48
63	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	49
64	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	13	2	2	4	3	2	13	39
65	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30
66	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22	4	4	5	3	5	21	65
67	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	40
68	3	3	1	3	3	13	3	2	2	3	2	12	2	4	4	3	4	17	42
69	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17	55
70	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23	4	4	4	2	4	18	62
71	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	4	3	4	4	4	19	46
72	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	3	18	4	4	3	2	1	14	51
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	58
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	48

Anexo 7: Consentimiento Informado

Anexo 5: Consentimiento Informado

Yo, ADOLFO RENE MACASSI LARA con N° de DNI 43017033 a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada:

**Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los
Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Huancavelica, 2022.**

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
HUANCVELICA LTDA. N° 882
Adolfo Macassi Lara
ADMINISTRACIÓN AGENCIA HUANCAYO

PARTICIPANTE

Anexo 8: Evidencias de la Aplicación del Instrumento

