



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINAS DE POSGRADOS

Tema:

**FORTALECIMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BALDORÉ**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**

Línea de Investigación:

Desarrollo Organizacional y Estrategias

Autora:

Carola Iliana Romo Villota

Director:

Lcdo. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Mg.

Ambato – Ecuador

Mayo 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

FORTALECIMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BALDORÉ

Línea de Investigación:

Desarrollo organizacional y estrategias

Autora:

Carola Iliana Romo Villota

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lcdo. Mg.

f: 

CALIFICADOR

Elva Aidé Llerena Barreno, Ing. Mg.

f: 

CALIFICADOR

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Ing. Psi Ind. Mg.

f: 

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, Lcdo. P. PhD.

f: 

OFICINA POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f: 

SECRETARIO GENERAL PUCESA



Ambato - Ecuador

Mayo 2023



DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **CAROLA ILIANA ROMO VILLOTA** con CC.1804156543, autora del trabajo de graduación intitulado **“FORTALECIMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BALDORÉ”**; previo la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGIA MENCION COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en la oficina de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en conformidad con el art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar al SENECYT con el formato digital una copia el referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respeta de los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respeta las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, mayo 2023



Carola Iliana Romo Villota

Cc.1804156543

DEDICATORIA

Con mi corazón lleno de orgullo y satisfacción por el cumplimiento de un logro más en mi vida, quiero dedicar este proyecto a mi madre Martha por sus palabras de aliento en cada paso de mi vida, a mi esposo Jimmy por ser mi soporte y acompañarme con en cada instante de este sueño, a mi hijo Gael por irradiarme de fuerza cada minuto y por ser la razón más importante para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a Dios por permitirme concluir con éxito este peldaño más de mi vida, que llena de orgullo y sabiduría, a mi madre y hermanos por ser un pilar fundamental durante este camino, a mi amado esposo con su apoyo incondicional en todo momento y motivación permanente aportó para culminar este proyecto con éxito, a mi hijo que es mi motor quien me da fuerza para continuar día a día. Finalmente a mis maestros quienes nutrieron de conocimientos importantes para aplicarlos en mi vida profesional.

RESUMEN

Con el presente estudio Baldoré Cía. Ltda. pretende identificar la influencia que tiene el compromiso organizacional en la satisfacción laboral de su personal; con el objetivo de elaborar una propuesta participativa de mejora para fortalecer el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores. Para la ejecución de este proyecto se trabajó de 56 colaboradores que corresponde al total de la población de la organización. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y alcances descriptivo y correlacional. Para el análisis de Compromiso Organizacional se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1991) la cual cuenta con 18 ítems Cronbach se situó en 0,906. orientadas a la medición de los 3 tipos de compromiso afectivo, normativo y de continuidad, la herramienta utilizada para la medición de Satisfacción Laboral es S/21 26, de Melía y Peiro (1991) la cual cuenta con 26 ítems situado con un Cronbach de 0,927. Los resultados obtenidos reflejan que, existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de 0.837, el compromiso afectivo es la dimensión que mayor grado de asociación tiene con la satisfacción laboral y el compromiso con la organización por parte de los colaboradores están relacionados con actividades de integración y participación, acompañado a la satisfacción de recibir una retribución remunerativa acorde a sus expectativas, elementos relacionados con aspectos extrínsecos de satisfacción.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional, empresas, comercialización.

ABSTRACT

The current study at Baldoré Cía. Ltda. aims to identify the influence of organizational commitment on job satisfaction of its staff in order to develop a participatory proposal to improve and strengthen the organizational commitment and job satisfaction in employees. Fifty-six employees, which is the total population of the organization, participated in the development of this study. The current research is based on a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive and correlational scope. For the analysis of Organizational Commitment, the Meyer and Allen (1991) questionnaire, which has 18 items, was used. The Cronbach's score was 0.886. oriented to the measurement of the 3 types of commitment: affective, normative and continuity. The tool used to measure Job Satisfaction is S/21 26, by Melía and Peiro (1991), which has 26 items. The results obtained show that there is a positive correlation between job satisfaction and organizational commitment. Affective commitment is the dimension that has the highest degree of association with job satisfaction and commitment to the organization by employees. This dimension is related to socializing activities and participation, accompanied by the satisfaction of receiving remuneration according to the employees' expectations, which are elements related to extrinsic aspects of satisfaction.

Keywords: job satisfaction organizational commitment, marketing companies.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. Antecedentes	7
1.2. Compromiso organizacional.....	7
1.3. Satisfacción laboral	16
1.4. Elementos de una propuesta de mejora	26
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	30
2.1. Tipo de investigación, enfoque y alcance	30
2.2. Herramientas	36
2.3. Procedimiento metodológico.....	40
2.4. Caracterización de la empresa o institución.....	42
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN...	50
3.1. Análisis y discusión de los resultados.....	50
3.2. Propuesta de la investigación	64
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	93

INTRODUCCIÓN

Las empresas poseen una preocupación frecuente por estar a la vanguardia en la generación de un ambiente laboral óptimo, con el fin de incrementar los niveles de motivación y de satisfacción entre el personal, puesto que de esta forma se registra una mayor eficiencia y rendimiento empresarial (Zurita et al., 2014). De esta forma, los empleados que estén motivados y posean un ambiente cálido, lograr la ejecución de los objetivos establecidos y poseen una mayor productividad.

Se destaca que el constructo multidimensional del compromiso organizacional se enfoca en el ámbito psicológico del personal, asociado con la relación afectiva y la percepción de la permanencia en una empresa que está establecida por la lealtad y los beneficios económicos propios que influyen en el desempeño laboral, la satisfacción del personal y la productividad de estos (Neves, et al. 2018). Por tanto, este estudio permite determinar aspectos que requieren atención para la mejora del ambiente de trabajo de tal forma que influye en su desempeño.

Es por ello, que el departamento de recursos humanos posee desafíos constantes para lograr un interés entre el personal laboral; donde existen insuficientes conocimientos, habilidades y experiencias que poseen los trabajadores, sino que también es crucial el compromiso que poseen respecto a la empresa, a la misión y a la visión de la misma (Cumpa, 2020). Por consiguiente, en esta investigación se pretende caracterizar los factores de compromiso organizacional y de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Baldoré Cía. Ltda.; para posteriormente, definir una propuesta participativa que aporte directamente en el compromiso organizacional.

En España, con referencia al aporte de Cumpa (2020) respecto a su trabajo investigativo Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en Operarios de una empresa del rubro logístico en la ciudad de Callao, se enfoca en 149 colaboradores a los cuales se le aplicó una encuesta para determinar la asociación entre los niveles de satisfacción laboral y las variables de almacén, sexo, generación y tiempo de

permanencia en dicha empresa, se aplica la escala de Meyer Allen para el Compromiso Organizacional, donde se evalúan los componentes afectivos, de continuidad y normativo. Dentro de los principales resultados obtenidos se denota una estrecha relación entre las variables de estudio, específicamente en los componentes de continuidad, donde se evidencia que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y con su misión.

A nivel de Latinoamérica, específicamente en Lima, acorde con Buitrón (2020) en su estudio realiza la investigación de la Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima, el cual tomó en consideración una muestra de 118 docentes de diferentes áreas, edades, sexo, profesiones y experiencia laboral, con la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen – C18 y de Satisfacción Laboral - S21/26 de Peiró (Meyer & Allen, Commitment in the workplace, 1997). Se muestra como resultado una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, el compromiso afectivo es la dimensión que mayor grado de asociación tiene con la satisfacción laboral y el compromiso con la organización por parte de los docentes están relacionados con la percepción de retroalimentación y actividades de participación en la empresa, junto con la satisfacción de obtener una retribución remunerativa acorde a sus expectativas.

Por otro lado, en Ecuador para Vizcaíno (2020) en su investigación titulada Análisis de la satisfacción y el compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario Instituto de Seguridad Social (IESS), Dirección Provincial de Tungurahua. Considera para su estudio una población de 100 trabajadores (38 hombres y 62 mujeres) de diferentes niveles jerárquicos. Dicho estudio se desarrolló en torno a la base teórica de Herzberg, Manuel, & Snyderman (1959) sobre la satisfacción laboral: Factores intrínsecos y extrínsecos; y para el estudio de compromiso organizacional se apoyó en la teoría de Meyer y Allen (1997) se tomó tres componentes: afectivo, continuidad y normativo. Los resultados obtenidos denotaban que el nivel de satisfacción no mantiene relación con el tiempo que el colaborador lleva en la

organización, pero con el compromiso organizacional sí, se muestra mayor compromiso por parte de la población masculina frente a la femenina. Se evidencia que el compromiso organizacional mantiene una correlación importante 0.638; concluyéndose que el a mayor satisfacción laboral mayor es el compromiso organizacional.

Cabe destacar que, el estudio tanto el compromiso organizacional como satisfacción laboral incurre directamente en el desempeño del colaborador, puesto que, cuando los trabajadores poseen condiciones tanto físicas como motivacionales adecuadas, su rendimiento y eficiencia va en incremento; se muestra de manera opuesta la insatisfacción y desapego total cuando no se cumple con las mínimas condiciones para su permanencia dentro de la organización. De esta forma, si el ambiente no refleja el bienestar los colaboradores abandonarían la organización o a su vez tornarse como seres automáticos, sin voluntad que solo trabajan con un fin monetario y no orientados a los objetivos empresariales; lo cual, genera incompetencia y falta de sentido de pertenencia frente a la organización. Por tal razón, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Baldoré, para determinar aspectos que requieren mejora.

Por consiguiente, la presente investigación teórica conceptualiza diferentes autores desde la perspectiva de Meyer y Allen (1991), Herzberg (1959), respecto a las variables estudiadas. Las teorías revisadas y la más relevante respecto a compromiso organizacional recae sobre la de Meyer y Allen (1991) quienes sostienen que el compromiso organizacional como estado psicológico caracterizado en la relación entre la persona y la organización, en la cual influye principalmente de decisión de permanencia o abandono. Por ello se evidencian tres componentes; lo cuales orientan a la generación de afectividad, continuidad y normativo dentro de las organizaciones; como fruto de retribución por la inversión realizada por las empresas para retención de talentos.

La situación problemática, que se evidencia Baldoré Cia. Ltda. es que, al ser una empresa productora y comercializadora de bebidas alcohólicas con una trayectoria de más de 20 años en el mercado, no posee un seguimiento de sus empleados respecto a la satisfacción laboral. Actualmente, posee una nómina de 56 colaboradores quienes prestan sus servicios por varios años y donde, es necesario, que se evalúe la satisfacción laboral frente al compromiso organizacional de la empresa, para establecer acciones que permitan su fortalecimiento.

Cabe destacar que, el compromiso organizacional surge de la relación entre el empleado y empleador, se toma en cuenta los sentimientos de los trabajadores con respecto a sus puestos de trabajo y a las distintas variables que intervienen en la satisfacción del personal. Por tanto, en la empresa Baldoré Cia. Ltda. se evidencia que no se han realizado investigaciones previas sobre el compromiso organizacional y la relación con la satisfacción laboral enfocado hacia sus colaboradores. Lo cual genera una carencia de interés en estos dos factores que cumplen un papel determinante en la correcta marcha de la organización.

Así mismo, existe un deficiente manejo del compromiso organizacional que actúa de manera negativa sobre la satisfacción y una falta de empoderamiento de los colaboradores en sus actividades habituales, se considera que el capital humano es el principal motor de la empresa, indiscutiblemente los colaboradores requieren alinearse al cumplimiento de objetivos organizacionales que conlleva al éxito de la compañía. Es aquí, donde se genera la necesidad de determinar la relación que tendría el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa y presentar una propuesta de fortalecimiento y mejora que apoye de manera significativa a la empresa, es por ello, que se muestra la necesidad del planteamiento de dicha problemática.

A continuación, dentro del planteamiento del problema se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo contribuye el compromiso organizacional al mejoramiento de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Baldoré? La cual se

pretende abordar durante el desarrollo de este proyecto. Por lo tanto, la idea a defender es, que se propone diseñar una propuesta de mejora ayude a fortalecer el compromiso organizacional y contribuya al mejoramiento de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Baldoré, estos dos componentes, no solo establecen el nivel de agrado de los colaboradores sino también su sentido de pertenecía y permanencia frente a la organización, se tomó en consideración que muchos directivos no han puesto énfasis en los factores antes mencionados, con el análisis se apoyara al mejoramiento del talento humano.

Objetivo general

- Elaborar una propuesta de mejora para el fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.
2. Caracterizar los factores de compromiso organizacional y de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Baldoré Cía. Ltda.
3. Determinar el nivel de correlación existente entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.
4. Analizar los elementos de una propuesta de mejora.

Por otro lado, para la ejecución de este proyecto se establece como metodología el enfoque cuantitativo con un alcance correlacional, un diseño no experimental, con corte transeccional donde se estudie las variables por separado y posteriormente se correlaciona para determinar la influencia de una variable sobre otra. Se trabajó con la

totalidad de la población de la empresa 56 colaboradores, para el trabajo de campo se utilizó instrumentos de medición como encuestas estandarizadas validadas y confiables, el procesamiento de datos se realizó con el programa SPSS.

La justificación de este estudio se sustenta en la principal necesidad de Baldoré Cía. Ltda., es identificar la influencia que tiene el compromiso organizacional en la satisfacción laboral de su personal, estas dos variables son muy importantes para alcanzar los objetivos de la organización y los del personal, es por ello, que se plantea la presente investigación cuyo objetivo general elaborar una propuesta de mejora para fortalecer el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa. De ser implementada la propuesta ayude al empoderamiento de actividades por parte de los colaboradores; así mismo fomenta ambiente mucho más participativo y dinámico que permita elevar el sentido de pertenencia y apoye a la larga permanencia dentro de la organización.

Los beneficiarios del estudio son por una parte la institución que con los resultados desarrolla estrategias para potenciar el compromiso y la satisfacción en los colaboradores y por otra los trabajadores que prestan su contingente diariamente en la organización.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Antecedentes

El estudio del compromiso organizacional y la satisfacción laboral son temas de bastante interés por parte de las organizaciones puesto que son factores, que se complementan, su interacción define el desempeño de los colaboradores en el mundo empresarial.

La satisfacción laboral es importante desde diferentes puntos de vista, entre ellos el económico y el social, por los beneficios derivados de la misma que impactan en la sociedad, pues esta sale del marco laboral del empleado y abarca el entorno de su vida. Los directivos tienen que conocer las características generales y específicas de sus empleados y las causas que influyen en la satisfacción laboral, para así formular las políticas, estrategias y acciones que les permita actuar en función del mejoramiento estable de la organización (Vizcaíno, 2020).

Por otra parte, el compromiso Organizacional es una variable que conforma el clima laboral, según Forero et al. (2008) “la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia son factores relevantes en el desarrollo del Clima Organizacional” (p. 26). Por tanto, la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia que elevan el compromiso organizacional por parte de los empleados de la empresa son los que predominan en cuanto a cómo, se llega a sentir las personas en la organización.

1.2. Compromiso organizacional

Los primeros estudios sobre este aparatado datan de los años 70 donde tuvo importancia de manera crucial en empresas de Norteamérica en donde enfocaron su mirada a establecerse la permanencia de larga duración dentro las empresas y que tan comprometidos, se hallaban en esos instantes. Dentro de dichos estudios en

donde según Beker (1960, p.25) indica que "*el compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación*", enfoca su estudio hacia la gran rotación de personal, ausentismo y baja productividad.

Según diversos estudios existen varias teorías respecto al de compromiso organizacional haciéndose hincapié en la importancia de mantener a los colaboradores dentro de las empresas, debido a que existe un intercambio de intereses entre el empleado y la empresa, aduciéndose al cumplimiento de satisfacción de necesidades de los colaboradores (Neyra et al., 2020). A su vez, los pioneros en estudios de compromiso organizacional Baba y Jamal (1979) hacen referencia a estudios enmarcados en el compromiso organizacional a finales de los años 70 donde, se posesiona esta temática de gran importancia para el desenvolvimiento continuo de los colaboradores.

Por su parte Buitrón (2020) menciona que en la teoría los colaboradores tienen como sostén de compromiso a elementos como la flexibilidad, intercambio de conocimiento y participación constante. Notablemente, se alude que mientras más interés, se coloque a los requerimientos y condiciones extrínsecas de los colaboradores estos, se encuentran mayormente satisfechos.

Para varios autores el compromiso organizacional lo alinean con aquellos factores intrínsecos que la compañía está dispuesta a ofrecer a sus colaboradores con la finalidad de generar permanencia y sentido de pertenencia, a fin de cubrir necesidades primordiales en los individuos.

El compromiso organizacional, se refiere a una fuerza interior donde predomina el vínculo entre los colaboradores y la organización, estableciéndose el impacto en la toma de decisiones para quedarse o dejar un trabajo, perteneciéndose de forma activa con sus esfuerzos y conocimientos a los objetivos empresariales (García, 2018). Se refiere a una actitud, que se evidencia en la buena disposición del empleado hacia el

trabajo, en la buena voluntad y el sentido de lealtad con la empresa (Chiang et al., 2018). A su vez, se caracteriza por tres aspectos: 1.- aceptación de los valores, principios y objetivos empresariales; 2.- deseo de ejercer un esfuerzo notable para la empresa; 3.- ser un miembro frente dentro de la empresa (Cortina, 2016).

Cabe destacar que, el compromiso es un constructo multidimensional que posee tres dimensiones: 1.- afectiva, englobó sentimientos positivos y sentido de pertenencia a la empresa; 2.- normativa, que es el deber moral y la identificación con las normas de la organización; 3.- de continuación, que son las necesidades del colaborador para permanecer en una empresa (Neves et al., 2018). En donde, estas dimensiones coexisten simultáneamente, pues un colaborador, se queda en una empresa por sentirse a gusto (dimensión afectiva), pero también lo hace porque, se identifica con los diferentes principios de la empresa o por las gratificaciones (dimensión normativa), (Fernández et al., 2017).

Por consiguiente, estas tres dimensiones o factores del compromiso organizacional surgen como resultado de varias experiencias laborales a las que los colaboradores están expuestos y de acuerdo a éstas, influyen en el comportamiento frente a la empresa. A su vez, el compromiso organizacional permite evaluar el nivel de lealtad y vinculación que los colaboradores poseen en la empresa que laboran.

Por otro lado, Mayer y Allen (1993) citados por Buitrón (2020), manifiesta que los programas de formación satisfacen necesidades de los colaboradores y a la vez generar vínculo colaborador – empresa, compromiso – permanencia; a nivel de afecto y una vinculación moral. Por lo tanto, es de vital importancia tener en cuenta aquellos factores que la empresa ofrece a los colaboradores con la finalidad de establecer permanencia y desarrollo dentro de la misma, que da paso al trabajo en equipo y cohesión a la organización, promoviéndose al cumplimiento de necesidades de los individuos.

En función a las definiciones antes mencionadas, se concluye que el compromiso organizacional corresponde al grado de identificación y colaboración por parte de los trabajadores frente al cumplimiento de sus necesidades, que se ven reflejas en el alto nivel de sentido de pertenencia y permanencia dentro de las organizaciones.

Teorías de compromiso organizacional

Existen diversas teorías que giran en torno al compromiso organizacional, se considera un constructo de evolución con el paso de los años, despertando interés en el campo de talento humano y ha tomado mucha más fuerza en el siglo XXI, según el análisis y revisión bibliográfica se hace hincapié en su importancia y en la multidisciplinariedad convirtiéndose en un enfoque dominante para las organizaciones.

Dentro de las teorías más relevantes acorde con el estudio del compromiso organizacional destacan la de Meyer y Allen (1991) misma, que se encuentra citada en (Vizcaíno, 2020). En la que manifiesta que el compromiso organizacional, se encuentra relacionada con el cumplimiento de necesidades de afiliación/pertenencia latente de seres humano, aquellas que en contexto laboral son cubiertas por los factores extrínsecos/higiénicos: salario, condiciones de trabajo, condición social y calidad de las relaciones.

En su teoría Meyer y Allen (1991) definen al compromiso organizacional como estado psicológico caracterizado en la relación entre la persona y la organización, en la cual influye principalmente de decisión de permanencia o abandono. Debido a ello crean su modelo tridimensional en los cuales enuncian tres componentes o dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo.

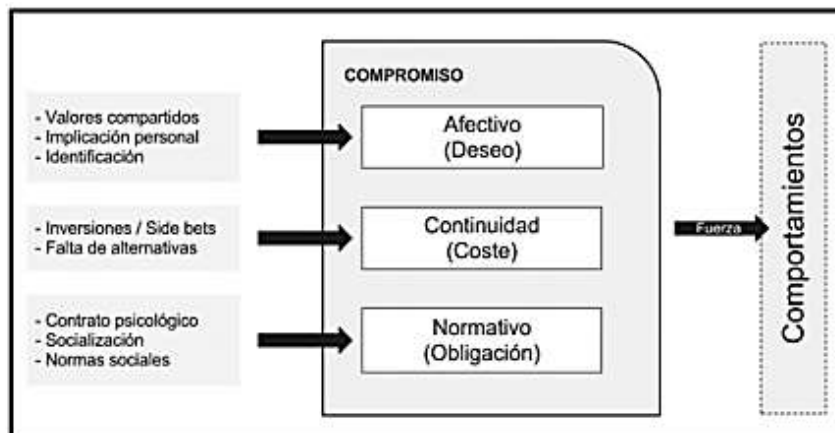
Compromiso Afectivo: Orientado al vínculo emocional y lazos de unión entre el trabajador y la organización alineados al sentido de pertenencia y valores organizacionales. Este componente, se alinea a las experiencias dentro del trabajo

vinculado con entornos saludables y prácticas positivas para la gestión talento humano sumadas a las oportunidades de desarrollo personal y profesional (Cañarte, 2018).

Compromiso de Continuidad: Alinea al costo ya sean financieros, psicológicos y físicos que implica el hecho en cuanto a la decisión por parte del trabajador de abandonar la organización y las limitadas oportunidades de encontrar otro empleo, lo cual genera apego a la organización. Se considera que el reconocimiento es una clave importante, si abandona la empresa no consiguen los beneficios en otra (Durán, 2018).

Compromiso Normativo: Es de carácter emocional, se encuentra orientado al sentido de lealtad por parte del trabajador hacia la organización debido al pago de ciertas prestaciones lo cual genera reciprocidad con ello el trabajador, se siente con la certera obligación de permanecer dentro de la empresa como forma de retribución por los gastos de inversión hacia el mismo. Se indica que los colaboradores sienten lealtad porque están en la capacidad de hacerlo (Baez, et al. 2019).

Figura 1. Modelo de compromiso organizativo de Meyer y Allen



Fuente: tomado de Ávila (2020)

Por consiguiente, se denota claramente que los factores mencionados anteriormente fortalecen lazos de unión entre el colaborador y la organización viéndolo desde la perspectiva del empoderamiento y permanencia propio del trabajador sino también la oportunidad de desarrollo, un trabajador bien comprometido promete alinearse a los

objetivos empresariales permitiéndose lograr éxito y competitividad. Así mismo, Vizcaino (2020) menciona en su estudio que los empleados que presentan altos niveles de pertenencia, realizan un trabajo de calidad y desempeño eficiente, son los que sienten compromiso con las organizaciones.

Teoría de intercambio social

En la cual manifiesta el intercambio entre contribuciones del empleado frente a las compensaciones que la empresa ofrece por la prestación de sus servicios, Becker (1960) lo define como el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (*side-bets*) realizadas a lo largo del tiempo (p. 63). Por consiguiente, la permanencia del colaborador, se define basadas a las retribuciones recibidas por la realización del trabajo óptimo, las personas, se comprometen debido a una decisión individual.

De acuerdo a Días et al. (2006) indican si el empleado, se compromete con la empresa debido a sus acciones, o si lleva a cabo comportamientos extraordinarios en favor de la organización (como trabajar después de su horario de trabajo) aparece el compromiso. Por lo tanto, los colaboradores mantienen su permanencia acorde con los factores comportamentales que responde a aquellos motivacionales que recibe por el cumplimiento de sus actividades diarias, se determina su permanencia dentro de la empresa.

Teoría de Mowday, Porter y Steers

En su teoría Mowday y Porter Steers (1982) explican que el compromiso organizacional es una fuerza relativa de identificación del individuo con una determinada organización. Este modelo fue clasificado por los enfoques:

- Anticipación la misma que es previa al ingreso a la organización y comprometerse

- Experiencias anticipadas de empleos anteriores
- Creencias que tiene el trabajador sobre el trabajo
- Circunstancias que alinean al candidato a ingresar a la organización
- Iniciación el cual está vinculado con el compromiso de acuerdo a su entorno laboral intervienen sus compañeros y jefes
- Establecimiento el cual, se va fortaleciéndose con el transcurrir de tiempo alineado al cumplimiento de objetivos y condiciones laborales.

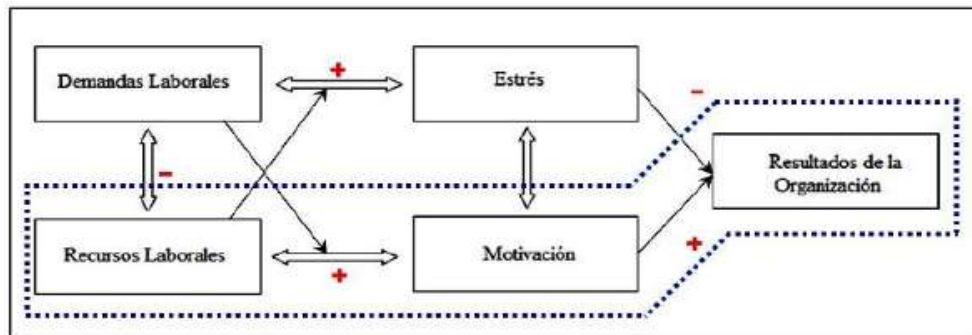
Teoría del *Engagement*

En referencia a Herrera y Álvarez (2019) el *engagement* engloba la dedicación y el esfuerzo por conseguir los objetivos empresariales, puesto, que se preocupa por evaluar la actitud de los trabajadores a la realización y ejecución de las actividades laborales. Donde, el personal comprometido tiene una tendencia a lograr un mayor nivel de productividad y de predisposición para apoyar al equipo de trabajo y lograr los objetivos empresariales. También, los autores señalan que, si un empleado, se encuentra incomodo, o no, se siente a gusto en su ambiente laboral lo más probable es que el desempeño, se vea afectado.

Esta teoría menciona que el compromiso, se considera un activador y facilitador del *engagement*, donde, se comprende como una actitud positiva hacia el trabajo y, se destaca que el liderazgo también posee influencia en el *engagement* mediante el compromiso afectivo, convirtiéndose en un antecedente o precursor del primero (Polo et al., 2017).

De acuerdo a este modelo, se relaciona con las demandas y recursos laborales, como, se evidencia en la figura 2; donde, depende de la motivación y del estrés para obtener los resultados de las empresas.

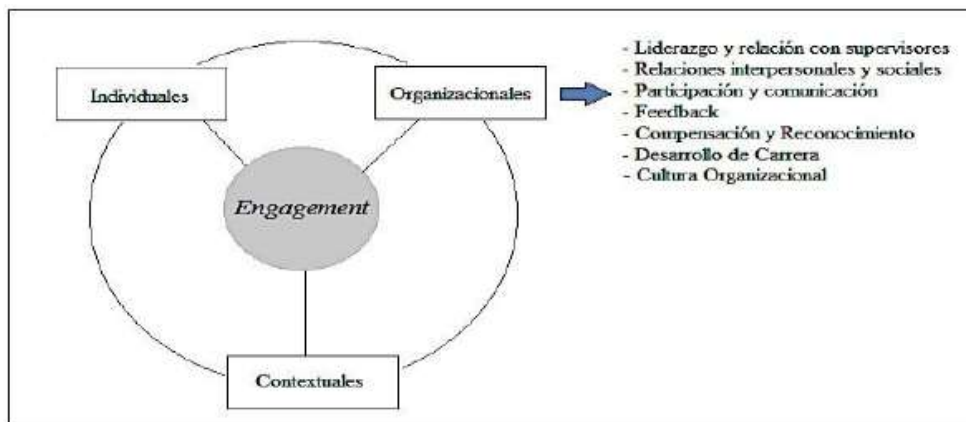
Figura 2. Modelo de demandas y recursos laborales



Fuente: tomado de Demerouti, et al. (2001)

Y donde, los factores esenciales para el *engagement* son: individuales, contextuales y organizacionales; desde la perspectiva emocional para cumplir con aspectos de liderazgo, relaciones interpersonales, retroalimentación y cultura empresarial (ver figura 3).

Figura 3. Factores del engagement



Fuente: tomado de Bobadilla et al. (2015)

Teoría de UWES

La teoría de *Utretch Work Engagement Scale* (UWES) y *Utretch Work Engagement Scale-S*, se basa principalmente en la medición del *Engagement*, donde la escala inicial tuvo 24 ítems, desglosados en 3 dimensiones: vigor (9 p.), dedicación (8 p.) y

absorción (7 p.) (Schaufeli et al., 2002). Sin embargo, después de varias investigaciones, se resumió en 17 ítems, 15 y 9 ítems para minimizar aquellos puntos débiles (Portalanza et al., 2017). Se destaca que esta teoría, se desarrolló como una alternativa para su evaluación, la cual en Latinoamérica ha sido abordada muy pocas veces, pues el entorno europeo ha sido donde, se ha utilizado con mayor frecuencia (Flores et al., 2015).

Herramientas de medición del compromiso organizacional

Existen diversas herramientas respecto al estudio de dicha variable, según la literatura revisada, son cuestionarios de fácil uso y comprensión, adicionalmente no demandan de mucho tiempo, factor que es determinante al momento de su aplicación, entre las más relevantes de y mayor aplicación, se enlistan las siguientes:

Tabla 1. Factores determinantes del Compromiso organizacional

Año	Autor	Características
1990	(Allen & Meyer)	Proponen tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo. Compuesto por 19 ítems y distribuidos de la siguiente forma 6, 7 y 6 ítems respectivamente, con una escala de Likert de 7 puntos: en desacuerdo total y totalmente de acuerdo.
1997	(Meyer & Allen)	Sus autores Meyer y Allen Es una herramienta de fácil aplicación puesto que posee 18 ítems, distribuidos en 3 componentes tales como: Afectividad, Continuidad y Normativo
1979	(Mowday, Steers, & Porter)	Elaborado por Mowday, Steers y Porter, cuenta con 15 reactivos, para medir tres factores: aceptación de los valores y las metas de la organización, disposición de trabajo para ayudar a la empresa y un deseo de permanecer en ella.
2002	(Schaufeli, Salanova, González, & Bakker)	Desarrollaron 24 ítems, desglosados en 3 dimensiones: vigor (9 p.), dedicación (8 p.) y absorción (7 p.); con escala tipo Likert, de seis puntos: nunca (0) hasta siempre (6). Posteriormente, se redujeron a 17 ítems, 15 y 9 ítems.
2006	(Arciniega & González)	Propusieron una traducción del modelo original de Meyer y Allen, usó la adaptación al idioma español antes realizada utilizó 18 interrogaciones en una escala de Likert de 7 puntos

Fuente: elaboración propia a partir de la bibliografía consultada

1.3. Satisfacción laboral

Existen diversas deducciones en referente al estudio de la satisfacción laboral de acuerdo a varios autores, así como para Sánchez y García (2017) concuerdan que la satisfacción laboral corresponde a reacciones positivas, que se originan al comparar aspectos laborales percibidos y, se relaciona directamente con el conocimiento de la persona dentro de una empresa. El autor Chiang, Riquelme y Rivas (2018) enfatiza que la satisfacción laboral es una actitud positiva frente al trabajo o hacia alguna faceta de éste. Para Vizcaíno (2020) es un estado emocional positivo, que se basa en la personalidad del colaborador, sus experiencias laborales y las expectativas que posee de su cargo o función dentro de una empresa. Entonces, se deduce que la satisfacción laboral es la actitud que tiene un colaborador frente a su trabajo, donde, se depende de la personalidad, creencias y valores que éste posee y lo pone en práctica en sus funciones diarias.

Ésta depende de varios factores como: el salario, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida frente a las quejas, el trato justo para todos en la empresa, entre otros (Vizcaíno, 2020). Entonces, la satisfacción laboral depende de varios factores que la propia empresa ofrece a sus colaboradores, como, por ejemplo: la oportunidad de superación y de optar por un cargo superior al que posee, el valor remunerado, entre otros.

A partir de la satisfacción laboral, se desprenden diferentes variables, como lo detalla Pujol y Dabos (2018) donde constan: la efectividad, el ausentismo, la rotación, el compromiso y el desempeño y los factores internos propios del colaborador como la empatía y sentido de pertenencia o identificación con los aspectos propios de la empresa. Por ello, surge una insatisfacción laboral, la cual también es una reacción afectiva, pero en este caso de disgusto, desagrado o incomodidad frente al trabajo o alguna faceta de éste. De este modo, la insatisfacción de un colaborador generaría

una disminución en su rendimiento y en consecuencia en el compromiso organizacional, pues se siente que la empresa no cumple con sus expectativas.

A continuación, se presenta en la Tabla 2 una breve evolución del término satisfacción laboral con los aportes más relevantes, donde, se denota que dicho termino ha tenido varias connotaciones, pero la esencia es la misma, pues involucra aspectos de motivación y aspectos emocionales que permiten un adecuado desempeño laboral.

Tabla 2. Evolución del término Satisfacción Laboral

AÑO	AUTOR	CARACTERISTICAS
1968	(Porter & Lawler)	Es el resultado de la motivación, que se brinda al personal para el desempeño laboral y cómo perciben la relación entre esfuerzo y estímulo. Donde los estímulos permiten satisfacer las expectativas de cada persona.
1976	(Locke)	Se refiere como estado emocional positivo o placentero, incluyéndose los sentimientos y respuestas afectivas, con una percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo.
1985	(Davis & Newstrom)	Es la reunión de sentimientos positivos y negativos a través de los cuales el personal percibe su trabajo.
2008	(Alonso)	Establece la habilidad de la empresa para satisfacer las necesidades del personal, donde los trabajadores insatisfechos faltan a su trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, en contraste con aquellos trabajadores satisfechos que poseen mejor salud y viven más años.
2015	(Chiang & San Martín)	Se direcciona hacia un concepto generalista que involucran las actitudes de las personas hacia diferentes ámbitos laborales.
2017	(Fernández, Bargsted, Ferguson, & Rojas)	Se refiere a la satisfacción en el trabajo, que se perfiló sobre: las oportunidades de aprendizaje, el salario, condiciones de trabajo y condiciones con la propia empresa.
2021	(Bellido, Morales, & Gamarra)	Se enfocan en aspectos de complacencia, gusto, aprecio, agrado por las actividades o tareas laborales; donde dependen de factores intrínsecos y extrínsecos propios de una empresa.

Fuente: elaboración propia a partir de la bibliografía consultada

Teorías de satisfacción laboral

Las teorías de satisfacción laboral, se relacionan con aspectos de motivación, donde, se dividan entre aquellas de contenidos y las de proceso (Naranjo, 2009). De esta

forma, las primeras abordan los diferentes ámbitos de motivación, mientras que las segundas consideran el proceso de pensamiento por el cual, surge la motivación (Araya & Pedreros, 2013). A continuación, se presentan las teorías más destacadas en el ámbito laboral:

Teoría de satisfacción laboral de Meliá y Peiró

En referencia a Meliá y Peiró (1989) señalan que esta teoría utiliza un cuestionario de satisfacción laboral denominado S20/23, el cual, se diseñó exclusivamente para obtener una valoración exacta y con contenido relevante de esta variable, se enfoca en las limitaciones de motivación y limitaciones parciales que las personas están expuestas en su trabajo. En ese sentido la escala utilizada para este cuestionario es de 7 puntos: Muy insatisfecho (1p.), Bastante insatisfecho (2p.), Algo insatisfecho (3p.), Indiferente (4p.), Algo satisfecho (5p.), Bastante satisfecho (6p.) y Muy satisfecho (7p.).

Cabe destacar que, los ítems, que se evalúan en este cuestionario responden a los criterios de: contenido relevante como: la importancia y pertinencia de los roles organizacionales, la validez de criterio, la fiabilidad y una estructura factorial; los cuales permitieron defender y sustentar este cuestionario. Así, se presentan 6 factores: supervisión y participación, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca, calidad en la producción y cantidad en la producción (Meliá & Peiró, 1989).

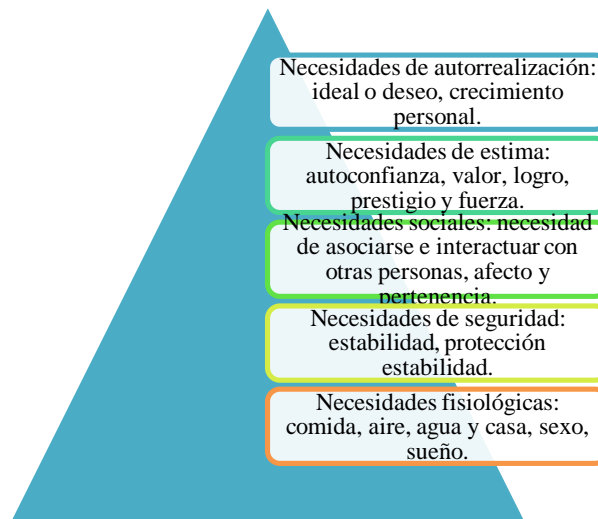
Posteriormente, Meliá, y otros (1990) plantean un cuestionario de satisfacción laboral S21/26 que posee 26 ítems con opciones de respuesta dicotómica, manteniéndose los 5 factores; para superar las dificultades que presentaban sus propuestas anteriores y, se garantiza la calidad en la medición a través de las opciones de respuestas positivas o negativas. En el capítulo II, se detalla la herramienta antes mencionada.

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Esta teoría, se enfoca en la satisfacción mediante la actualización propia constantemente, que inicia desde la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, pertenencia, estima y autorrealización (Chiavenato, 2007). Donde, es esencial que una vez satisfechas las necesidades de las personas, dejan de considerarse como motivadores, puesto que es pertinente que las empresas motiven a los trabajadores a través de la satisfacción propia de sus necesidades insatisfechas (Rojas, 2008).

Para Maslow (1988) las necesidades fisiológicas son necesidades básicas que incluyen la satisfacción de impulsos biológicos como: la comida, aire, agua y casa; las necesidades de seguridad involucran la estabilidad y búsqueda de protección frente a amenazas. Las necesidades sociales, que se refieren a la necesidad de asociarse e interactuar con otras personas; las necesidades de estima en cambio engloban el respeto por sí mismo y la tolerancia por otros y, se dirigen a la autoconfianza, valor, prestigio y fuerza. Las necesidades de autorrealización son aquellas que plasman un ideal o deseo que varía de acuerdo a cada individuo (ver Figura 4).

Figura 4. Teoría de Maslow

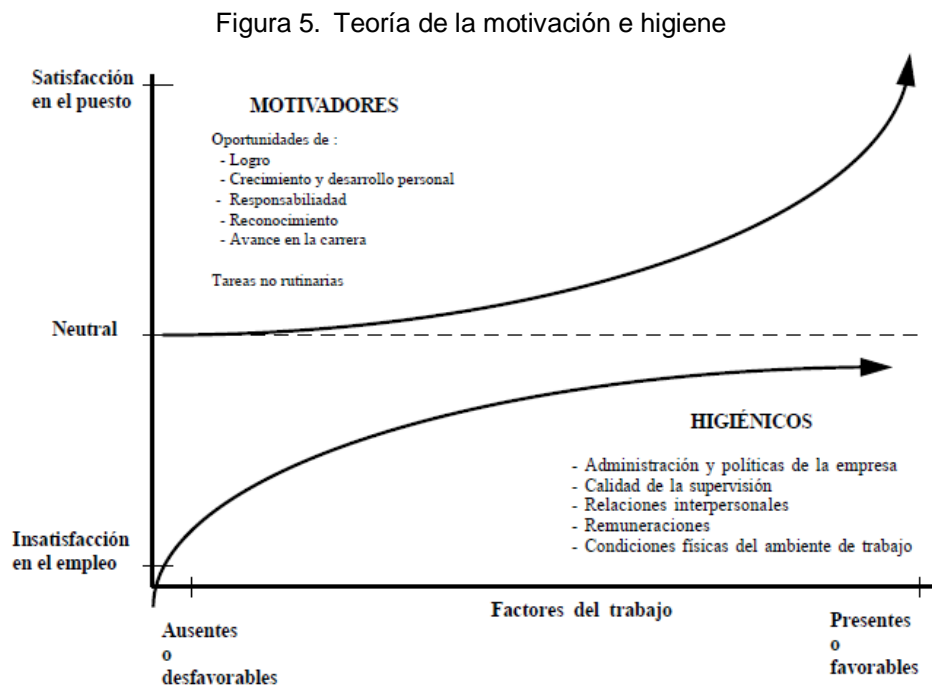


Fuente: adaptado de Maslow (1988)

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

La satisfacción laboral de fine en esta teoría como las reacciones que posee el personal en su entorno de trabajo y donde utiliza respuestas adecuadas para su comportamiento (Fishbein & Ajazen, 1975). Posee dos factores, higiénicos o ambientales que engloban las reglas y políticas de la empresa, la supervisión, interacción dentro de la misma y las condiciones físicas de las instalaciones, así como los sueldos; y los factores motivacionales que incluyen los logros alcanzados, reconocimientos, percepción de las actividades laborales, responsabilidad y desarrollo profesional u oportunidades de crecimiento (Herberg, Mausner, & Snyderman, 1959).

Como, se observa en la Figura 5, Herzberg establece que en la motivación laboral unos de los principios más importantes son: La satisfacción e insatisfacción laboral que son temáticas independientes, donde si los factores no generan ninguna satisfacción genera a la par insatisfacción; pero si los motivadores originan satisfacciones no crean insatisfacción.

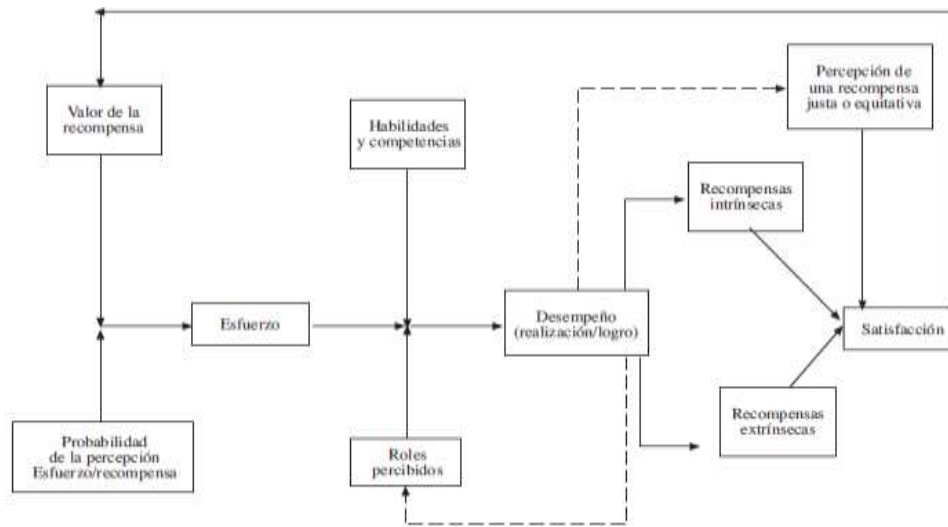


Fuente: adaptado de Manso (2002)

Teoría de las expectativas-Modelo de motivación

Esta teoría presenta recompensas intrínsecas y extrínsecas donde la motivación es el resultado de la interacción entre las expectativas y la percepción final, que está presente en el sistema de recompensas. A su vez, está relacionada con el esfuerzo, las habilidades y competencias propios de los empleados y cómo ejecutan sus actividades y tareas (ver figura 6), (Pin & Susaeta, 2003).

Figura 6. Teoría de las expectativas



Fuente: tomado de Porter y Lawler (1968)

Teoría de las necesidades de McClelland

Esta teoría permite abordar las necesidades desde un enfoque diferente, donde, se atribuye el éxito a la prevalencia de la necesidad, específicamente a la necesidad de logro, afiliación y de poder (McClelland, 1961). Donde el logro, se enfoca en el alcance de los objetivos y mostrar la competencia en actividades laborales; la afiliación responde a la necesidad de afecto, amor e interacción en la empresa y el poder alineado al interés de lograr un control de todas las actividades necesarias (Perilla, 1998).

Teoría de las expectativas de Vroom

Esta teoría según Stoner (1994), citado por Concha (2017), se enfoca en la explicación de diferencias entre los individuos y situaciones, se basa en cuatro supuestos sobre el comportamiento del personal en las empresas: 1.- el comportamiento depende de la utilización de diferentes fuerzas en los trabajadores y en el ambiente labora; 2.- los individuos toman decisiones sobre su forma de comportarse acorde a la situación; 3.- los trabajadores seleccionan diferentes comportamientos de acuerdo a las expectativas que tienen en las actividades laborales.

Herramientas de medición de la satisfacción laboral

Para medir la satisfacción laboral, existen varias herramientas que permiten su consecución, por ello a continuación en la Tabla 3, se muestran algunas de ellas para aplicarlas al contexto de trabajo y donde, se relacione con el compromiso organizacional:

Tabla 3. Factores determinantes de la Satisfacción Laboral

AÑO	AUTOR	CARACTERISTICAS
1935	Hoppock (1935) citado por	Overall Job Satisfaction de Hoppock, la cual posee cuatro ítems: sentimientos que genera la actividad laboral, tiempo para la satisfacción propia, sensación de poder cambiar el empleo y comparación con otras personas. Posee 7 puntos como escala y 24 a 28 ítems por cada dimensión.
1979	Quinn y Stataines (1979) citado por (Concha, 2017)	Facet-free Job Satisfaction de Quinn y Stataines con una escala para evaluar la calidad del empleo y tiene 5 ítems sobre la reacción afectiva de las personas, con 3 o 4 preguntas en cada uno. Y, se calcula a partir de la media de calificaciones registradas.
1979	(Warr & Routledge)	Proponen la escala de "Satisfacción en el trabajo" que establece una dicotomía entre factores y está formada por dos subescalas: factores intrínsecos como el reconocimiento laboral, la promoción, responsabilidad y todos los relacionados con la ejecución de las tareas laborales. Además, de factores extrínsecos que incluyen la organización del trabajo, horarios, sueldos, aspectos físicos del trabajo. Posee 16 ítems y, se le asigna un valor de 1 a 7 desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.
1986	Meliá y Peiró citado por (Concha, 2017)	Instrumentos de Meliá y Peiró involucran 82 ítems con 7 alternativas desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Se enfoca en aspectos de supervisión y participación en la organización, ambiente físico, prestación de materiales y recompensas complementarias, satisfacción intrínseca del trabajo, remuneración y prestaciones básicas y de relaciones interpersonales.
1988		Este mismo instrumento evoluciona a solo 12 ítems.
1989		Este instrumento, se presenta con 23 ítems.
1990		Posteriormente solo 26 ítems con un alfa superior y orientada a unas respuestas de verdadero y falso.
2008	(Chiang, Salazar, & Núñez)	Escala de satisfacción laboral de Chiang, Salazar y Núñez tiene 39 preguntas con puntuaciones de 1 a 5 desde nada satisfecho a muy satisfecho e involucra los siguientes aspectos: trabajo en general, ambiente físico del trabajo, forma en como realiza su trabajo, oportunidades de desarrollo, relación con su superior, remuneración, autonomía, reconocimiento, por sección o área y satisfacción por la empresa.
2015		Este mismo instrumento evoluciona a solo 10 dimensiones.
2021	(Bellido, Morales, & Gamarra)	Escala de satisfacción SL-SPC que posee 7 factores: condiciones físicas o materiales con 5 ítems, beneficios laborales o remunerativos con 4 ítems, políticas administrativas con 5 ítems, relaciones sociales con 4 ítems, desarrollo personal con 6 ítems, desempeño de tareas con 6 ítems y relación con la autoridad con 6 ítems. Posee una escala de Likert de 5 puntos: totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Fuente: elaboración propia a partir de la bibliografía consultada

Por otro lado, existen diferentes estudios de estas dos variables y su relación. Así, para (Cernas, Mercado y Cázares, 2018; Salazar, 2018) los autores Blau y Boal durante el año 1987 establecieron una clasificación de cuatro categorías de trabajadores, se conjugó sus niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional: 1.- trabajadores apáticos, quienes poseen un sentimiento de insatisfacción con casi todos los aspectos del trabajo y tienen un desconocimiento general de la empresa y sus objetivos, genera niveles bajos de satisfacción y de compromiso, 2.- lobos solitarios quienes tienen altos niveles de satisfacción pero un bajo nivel de compromiso; 3.- ciudadanos corporativos, quienes son altamente valorados, se identifican con los objetivos empresariales pero carecen de funciones de apoyo ; 4.- estrellas institucionalizadas, quienes ejercen un gran esfuerzo a las actividades enfocadas en el trabajo y en las de consolidación del grupo social.

En ese sentido, esta clasificación de los colaboradores permite conocer el nivel de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, para establecer acciones dirigidas a cada uno de los segmentos o grupos. De esta forma, las acciones de mejora responden a las exigencias y requerimientos propios de cada uno de ellos.

Existe una teoría de discrepancia interpersonal de Dawis et al. (1994), citado por Ovejero (2006) que señala que la satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de las diferencias entre las necesidades de los empleados y de los que obtiene por la realización de las actividades laborales; que, a su vez, dependen de las habilidades, capacidades o posee para desempeñarse eficientemente y de las recompensas que el trabajo le ofrece. Así, en referencia a Boada (2019) menciona que los resultados de diferentes estudios aportan que sí existe correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, que también, incide en el desempeño del personal. Por tanto, los empleados trabajan acorde a los aspectos que le brinde la empresa, cómo le motiven y cómo sea el ambiente laboral dentro de la empresa; lo cual influye en la satisfacción o insatisfacción de estos.

Para que la satisfacción, se realice coherentemente, es necesario un intercambio que surge de la idea de reciprocidad, donde el mecanismo sea dar y recibir, como lo señala Concha (2017). Es por ello, que Supraitno et al. (2021) manifiestan que la interacción social posee un precio para lograr una mejor relación dentro del trabajo, en otras palabras, se asume que la interacción de cada uno de los empleados consiste en un sistema de sanciones y recompensas, y donde las respuestas de ellos se alinean de acuerdo a las retribuciones que reciben. De esta forma, la satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos propios de cada empresa, donde la motivación, que se brinde al personal es esencial para que trabaje eficientemente y, se logre un nivel de productividad óptimo.

En ese sentido, la satisfacción laboral y el clima organizacional tienen un vínculo para un adecuado desempeño en las empresas. Donde el compromiso que poseen los empleados, se alinea a los factores intrínsecos y extrínsecos de la propia empresa, influyen en la ejecución de las actividades laborales (Salazar & Ospina, 2019). Así, la importancia de la satisfacción del personal radica en la obtención de información actualizada para evaluar cómo perciben sus actividades de trabajo y de esta forma que la toma de decisiones sea apropiada (Ruvalcaba et al., 2016). Por tanto, se infiere que las empresas evaluarían constantemente para monitorear la satisfacción laboral del personal, por tal razón en este trabajo, se orienta a evaluar la satisfacción del personal de la empresa Baldoré.

Por otro lado, es pertinente acotar que la satisfacción laboral, se considera como una actitud, en la que influyen los factores personales de los empleados y también por factores externos como el entorno o el ambiente en el cual, se desenvuelve. Por consiguiente, la satisfacción laboral depende de la personalidad propia del empleado y de las características que percibe como el sueldo, aspectos sociodemográficos y de la situación actual en la, que se encuentre.

Cabe destacar que, los autores Bellido et al. (2021); Cernas (2021) manifiestan que es relevante continuar con el estudio de la satisfacción laboral tanto en empresas

privadas como públicas, puesto que en estos tiempos de pandemia por COVID-19, se evaluarían y monitorearían cómo ha afectado estas condiciones externas en la vida laboral de los trabajadores; para definir acciones que les permita ejecutar adecuadamente sus tareas y cumplir con sus expectativas.

Después de las consideraciones anteriores, se seleccionaron las siguientes herramientas para el desarrollo del presente trabajo: Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional que registran índices de fiabilidad de 0.87 a 0.93, donde la validez responde al instrumento original y donde refleja una consistencia fuerte (Meyer & Allen, 1991-1997). Conjuntamente, con el instrumento de Meliá y Peiró para medir la variable de satisfacción laboral puesto que poseen índices de fiabilidad de 0.90 en el caso del formato dicotómico S21/26 y 0.92 en el cuestionario S20/23 con escala de Likert; donde la validez del contenido está relacionada a la versión original que es consistentemente negativa y significativa (Meliá & Peiró, 1989).

Por tanto, se aplican estos instrumentos para los factores de compromiso organizacional y de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Baldoré Cía. Ltda. y posteriormente, permitan diseñar una propuesta de mejora que fortalezca el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicha empresa.

1.4. Elementos de una propuesta de mejora

Actualmente las empresas, se enmarcan en la mejora continua de sus procesos con la finalidad de cumplir sus objetivos acompañados de propuestas que les permitan caminar hacia un mismo fin, se optimizó recursos y que satisface necesidades tanto de clientes internos como externos, he ahí la clave del éxito empresarial. El proceso de mejora continua equivale a varias acciones por medio de estrategias adecuadas que coadyuven a la calidad y excelencia del negocio.

Las propuestas de mejora ofrecen soluciones a diversos problemas, una empresa que soluciona sus inconvenientes obtiene un mejor rendimiento en sus finanzas y mejora su producción con un resultado mucho más competitiva.

Por su parte Meléndez (2021), argumenta que las propuestas que poseen estrategias funcionales generalmente nacen a partir de la determinación de un problema cuyo objetivo principal es brindar una solución ya sea parcial o total.

Una propuesta de mejora es un proceso de utilizado para alcanzar calidad total y excelencia de las organizaciones de manera progresiva con la finalidad de obtener resultados eficaces y eficientes (Proaño Villavicencio, 2017). Por ello, es importante conocer los elementos que conllevan las propuestas de mejora, que permitan sanear aquellos factores, que se encuentran repercutiéndose en la marcha normal de las operaciones diarias, de acuerdo a ello, se menciona a los siguientes elementos:

- Justificación: Orientada a sustentar el porqué de la importancia de la propuesta y los beneficios de ejecución.
- Objetivos: Metas alcanzar con las acciones o estrategias a ejecutarse, requieren ser alcanzables y orientados a la realidad
- Responsable: Persona encargada de la aplicación y seguimiento de estrategias.
- Presupuesto: Inversión monetaria para la aplicación de estrategias de mejora
- Estrategias: Oportunidades, modelos o tácticas aplicables.
- Seguimiento de Acciones

Las propuestas de mejora irían acompañadas del soporte de la alta dirección de las empresas para, que se cristalicen con la finalidad de solventar problemas que afectan directamente al talento humano. Existen diversas estrategias para la mejora de las variables de estudio las cuales ayudaran a reforzar y a superar aquellos puntos críticos que requieren ser atendidos prioritariamente.

Existen diferentes actividades para la mejora del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, como actividades de: reclutamiento del personal nuevo (bienvenida, seguimiento), de control (capacitaciones frecuentes, promoción de la comunicación interna), de motivación (retribuciones, incentivos, beneficios, reconocimientos) y evaluación (respecto a la satisfacción laboral, actitudes del personal y desempeño), (Bustos, 2015). Las cuales responden al entorno propio de cada empresa, pero, que se adaptarían que depende de las necesidades de la misma.

Es necesario definir las acciones de mejora acorde a varios componentes, entre ellos primero el afectivo, que se relaciona con la identificación psicológica de la persona y la empresa, se abordó temas de identificación, pertenencia, orgullo, apego, sentido de familia y de sentir los problemas de la empresa como propios. Segundo, compromiso de continuidad, que se refiere al apego desde el enfoque material con la empresa e incluyen temas como la inversión personal en la empresa y oportunidades de trabajo. Tercero, el compromiso normativo, que se asocia al aspecto emocional con un fuerte sentimiento de obligación a la empresa y desglosan temáticas como la lealtad y obligación moral (Tello, 2018).

No obstante, es pertinente añadir varios componentes que son esenciales para la mejora de la satisfacción laboral respecto al compromiso organizacional, como lo menciona Salvador (2019) son: el liderazgo (influencia, interacción, orientación a resultados), compromiso (adaptación al cambio, reciprocidad, sentido de pertenencia) y entorno de trabajo (condiciones físicas y humanas), tal como, se observa en la Tabla 4. Para ello, las actividades, que se planteen en una empresa, se considerarían todos estos componentes a fin de a partir de la creatividad e innovación fomentar un clima laboral óptimo y en consecuencia, se genere una satisfacción en los colaboradores.

Tabla 4. Ejemplos de propuesta

COMPONENTE	PROPUESTA
Compromiso y Liderazgo	Campaña de comunicación dirigida a la difusión de los elementos orientadores, metas y logros de la empresa.
Capacitación	Realizar capacitaciones en áreas específicas de la empresa a nivel técnico de los productos, de satisfacción al cliente y del entorno entre colaboradores.
Comunicación entre unidades de gestión	Actividades para fomentar el trabajo equipo

Fuente: adaptado de Salvador (2019)

Por otro lado, las propuestas de mejora responden a una serie de factores como: la autorrealización, las condiciones laborales e involucramiento laboral, comunicación y supervisión. Cada uno de ellos, alineado a establecer y fomentar un ambiente de trabajo óptimo para que los colaboradores, se sientan a gusto y posean un desempeño eficiente en la empresa (Beltrán & Palomino, 2014). Donde un pilar fundamental es la comunicación asertiva entre los colaboradores, a través de una retroalimentación, simplificación del lenguaje, escucha activa, limitación de emociones y vigilar las señales no verbales. Para ello, se opta por talleres referentes a la temática y evaluaciones frecuentes para monitorear el desempeño laboral (Fuentes, 2012).

Existen varias estrategias, que se implementan en las empresas como: evaluación de las competencias del personal, talleres de coaching individuales y en grupo, capacitaciones en temas específicos de materia técnica y en manejo y solución de conflictos laborales, promoción del liderazgo más incluyente con esquemas de participación, estrategias de comunicación interna, establecimiento de los canales de comunicación internos y promoción de iniciativas de integración comunicacional. También, se optaría por: establecer espacios de dialogo y discusión, medición de los servicios prestados y de la calidad de los productos, mejoramiento de las instalaciones físicas y medición del clima organizacional (Zambrano, 2019). En ese sentido, las propuestas de mejora del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, que se aborden en esta investigación estarían asociadas a los componentes del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad) y de satisfacción laboral (supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y satisfacción respecto a la participación).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación, enfoque y alcance

Con el objetivo de elaborar una propuesta de mejora para fortalecer el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré, se trabajó con una investigación aplicada, que tiene como propósito hacer uso preciso del conocimiento ya existente hasta el momento sobre las variables de estudio. La investigación aplicada parte de los conocimientos adquiridos, misma que después de ser analizada de forma meticulosa genera resultados organizados los cuales dan a conocer la realidad (Lozada, 2014).

La investigación aplicada tiene como objetivo generar conocimiento y, se aplicó directamente a los problemas de la sociedad y del sector productivo. Se basa en los descubrimientos técnicos de la investigación básica, que se ocupan del proceso de relación entre la teoría y los productos (Álvarez, 2021). Donde, en resumen, el propósito de la investigación aplicada es resolver problemas y enfoques específicos, con un enfoque en investigar e integrar el conocimiento y aplicarlo a la vida real (Nicomedes, 2018). Se basa en necesidades sociales no resueltas. Por ejemplo, mejorar la calidad del aire en áreas urbanas densamente pobladas, mejorar la vida útil de los productos existentes, resolver problemas de producción y descubrir vacunas (Jiménez, 2021).

Por otro lado, en este tipo de investigación, el enfoque está en la resolución práctica de problemas. En particular, se centra en cómo, se ponen en práctica las teorías generales. Su motivación es resolver problemas que ocurren en algún momento. La investigación aplicada está íntimamente relacionada con la investigación básica porque depende de sus descubrimientos y, se ve potenciada por ellos. También, depende de la investigación básica, esto es porque, se basa en sus resultados (Manterola, Quiroz, Salazar, & García, 2019).

Se le conoce también como, es la investigación pura, basada en un marco teórico, que tiene la finalidad de formular nuevas teorías por medio de la recolección de datos. Así mismo, la investigación aplicada requiere obligatoriamente de un marco teórico, sobre el cual, se basa para generar una solución al problema específico, que se quiera resolver. Se centra en el análisis y solución de problemas de varias índoles de la vida real, con especial énfasis en lo social. A su vez, se nutre de los avances científicos y, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos (Linares, Hernández, & Domínguez, 2018).

Para la ejecución de este proyecto, se utilizó un enfoque cuantitativo, es de índole secuencial y probatorio, cuya interpretación radica principalmente en como los resultados encajan en los conocimientos ya existentes sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Creswell, 2013). De la misma forma, dicho enfoque ejecuta la recolección de datos y, se apoya en herramientas estandarizadas y validadas por otros investigadores.

La investigación aplicada, se cataloga como una investigación que pretende establecer la relación dentro de la población entre una variable independiente y otra variable dependiente, que posee una serie de características (Márquez, Cuétara, Cartay, & Cartay, 2020), como:

- Los datos generalmente, se recopilan con métodos analíticos organizados y herramientas de investigación.
- Los resultados, se relacionan con muestras más grandes y representativas de la población. Los estudios de investigación, se repitan debido a la alta confiabilidad.
- El investigador tiene una pregunta de investigación bien definida que busca una respuesta objetiva.
- Todos los aspectos del estudio, se planificaron cuidadosamente antes de la recopilación de datos.

- Los datos, se presentan en forma de números y estadísticas, a menudo presentados en forma de Tablas, gráficos, ilustraciones, etc.
- Los proyectos, se utilizan para generalizar conceptos de manera más general, estimar resultados futuros o examinar las relaciones de causa y efecto.

Su alcance es correlacional, por tanto, determina la relación de una variable sobre otra y se intenta predecir el valor que tiene un grupo de personas en torno a una variable a partir del valor que tienen cada una relacionadas entre sí (Hernández Sampieri, Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2014). La investigación de correlación es un tipo de método de investigación no empírico en el que el investigador mide dos variables. Comprende y evalúa la relación estadística entre ellos sin verse afectado por ningún valor atípico, establece una relación entre dos variables, busca variables que parecen interactuar entre sí, de modo que cuando una cambia, el investigador también sabe cómo cambia la otra (Medina & González, 2021). En este caso, la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral, se apoyó en la medición individual para posteriormente ser cuantificadas, analizadas y establecer vinculaciones.

Por consiguiente, una investigación correlacional, se refiere a un tipo de estudio no experimental en el que un investigador mide dos variables y establece una relación estadística (correlación) entre ellas sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Existen dos razones principales por las que los investigadores están interesados en estas relaciones estadísticas entre variables y están motivados para realizar estudios de correlación. Primero, no se cree que las relaciones entre estas variables sean aleatorias (Ramos C. , 2020). Así pues, los investigadores realizan encuestas que resultan útiles para un grupo de personas preseleccionadas. La segunda razón por la, que se realiza este tipo de investigación en lugar del experimento, parte de la relación causal entre las variables (Cobeña & Rodríguez, 2019). Por lo tanto, es imposible, poco realista y poco ético, por lo que los investigadores no manipulan las variables de forma independiente.

Se destaca que existen dos tipos de correlación positiva y negativa, aquella positiva, se basa cuando un aumento en una variable aumenta la otra y una disminución en una reduce la otra. Así como, la correlación negativa: la correlación negativa es literalmente lo contrario de la correlación positiva (Ramos, 2020). Esto significa que, si una variable aumenta, la segunda variable disminuye y viceversa, donde el proceso de este tipo de correlación en referencia a Arias, et al. (2020), se enmarca en las siguientes etapas:

- Definir claramente el problema que está a punto de estudiar.
- Seleccionar la muestra de investigación en función de las necesidades de su proyecto de investigación.
- Decidir las herramientas de evaluación, que se utiliza, ya sean encuestas en línea, observaciones de campo o estudios de escritorio.
- Establecer qué pasos son necesarios para ejecutar correctamente el proceso.
- Recoger los datos, que se requiere.
- Analizar e interpretar la información para tomar decisiones informadas

Su diseño es no experimental con corte transaccional , su principal propósito es analizar las variables y como se interrelacionan en un momento dado (Hernández et al.. 2014). En la presente investigación, se analizó el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Baldoré Cía. Ltda.

Por otro lado, se utilizó una investigación bibliográfica que consiste en la búsqueda de la información relacionada a las variables de estudio en documentos, libros, revistas científicas, datos estadísticos, entre otros (Baena, 2014). Primero, es el punto de partida para la mayoría de las encuestas, permite preformar el marco teórico, se basa en revisiones de la literatura bibliográfica. Permite crear un proceso sistemático, que ayuda a conocer más profundamente los detalles de lo estudiado. También es útil encontrar posibles lagunas en investigaciones anteriores (Hernández, 2018). Al recuperar datos directamente del origen del documento, la información, se detalla,

permite descubrir nuevas líneas para futuras exploraciones, que se ha investigado, se decidan sobre nuevas opciones (Reyes & Carmona, 2020).

Un estudio bibliográfico o documental consiste en revisar material bibliográfico existente relacionado con el tema, que se investiga. Este es uno de los pasos más importantes en cualquier investigación e implica la elección de la fuente (Valenzuela, Pérez, Bustos, & Salcedo, 2020), que, a su vez, posee las siguientes características:

- Se realiza una revisión documental para determinar el estado del sujeto u objeto investigado.
- Representa un proceso que consiste en recopilar, seleccionar, analizar y mostrar resultados.
- Incluye procesos cognitivos complejos como análisis, síntesis y deducción.
- Se hace de manera ordenada y con fines precisos.
- Su finalidad es construir conocimiento.
- Apoya investigaciones en curso mientras evita realizar investigaciones que ya han sido investigadas.

En ese sentido, la investigación documental se caracteriza por el uso de la literatura; recopilar, seleccionar, analizar y presentar resultados consistentes; porque utiliza los procesos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc., realiza un proceso de abstracción científica, se generalizó a partir de lo fundamental; porque asume una síntesis completa de datos para, que se encuentren hechos, sugerir problemas, orientar a otras fuentes de investigación, guiar cómo construir herramientas de investigación y desarrollar hipótesis (Baena, 2014). Al mismo tiempo, se considera como el elemento básico de un proceso de investigación científica mucho más amplio y completo.

Es una investigación realizada de manera ordenada y con objetivos específicos, con el objetivo de ser la base para la construcción de conocimiento y basada en el uso de

diferentes técnicas como: la digitalización e inmovilización de datos indígenas, y el análisis de documentos y contenidos (Márquez, Cuétara, Cartay, & Cartay, 2020). Así, se recopiló la información sobre el tema de estudio con una búsqueda de conceptos y aportes de los autores más relevantes, los cuales sustentan el diseño metodológico.

La población se encuentra comprendida por la totalidad de individuos que participan dentro de una investigación, los cuales no siempre son seres humanos y que varían de acuerdo al estudio, que se encuentre en proceso de realización, tal como lo señala Meléndez (2021).

En la presente investigación, se trabaja con una población total de 56 participantes, que representa la totalidad de colaboradores de la empresa Baldoré Cía Ltda., tanto del área administrativa como operativa, que oscilan en edades entre 22 a 50 años de edad, de género masculino y femenino, donde predomina el mayor porcentaje de participantes de género masculino (ver Tabla 5).

Tabla 5. Población de estudio

Individuos	Número	Porcentaje
Producción	34	60.7%
Administración	12	21.4%
Garitas	4	7.1%
Transporte	6	10.7%
Total	56	100.0%

Fuente: elaboración propia

Se destaca que dicha población fue manejable y coadyuvó en la aplicación del instrumento de recolección de datos de forma accesible, para obtener resultados certeros y que generen un análisis más profundo. También, al realizarse a todos los colaboradores de la empresa, no fue necesario un cálculo de muestra.

2.2. Herramientas

Desde el contexto de la investigación existen diferentes herramientas y técnicas para la recolección de datos lo cual afianza resultados del estudio a realizar, que sirven para el análisis pertinente de las variables en estudio. Si el investigador desea recolectar datos sobre sus variables, sea cual, fuere su índole requiere del uso de distintas técnicas y herramientas para garantizar, que se tenga la información necesaria que sirva en lo posterior, para analizar los datos estadísticamente y tener resultados validos que beneficien el desarrollo de la investigación (Meléndez, 2021).

La técnica seleccionada para la medición tanto de Compromiso Organizacional como de Satisfacción Laboral es la encuesta, a través de los tests o cuestionarios validados y confiables como instrumentos para la recolección de la información. La encuesta es una técnica de recolección de información ampliamente utilizada como procedimiento de investigación permitiéndose elaborar datos de manera rápida y eficaz (J. Casas Anguita, 2003). Por su parte Rodríguez (2010) indica que la encuesta es una técnica utilizada para para entregar descripciones de objetos de estudio con la finalidad de detectar patrones de y relaciones entre características y establecer relaciones de eventos específicos. De esta forma la encuesta resulta ser una de las técnicas más eficiente y práctica para recabar datos primordiales para el proceso de análisis de una investigación.

Una encuesta es un tipo de herramienta de recopilación de información que consiste en un conjunto de preguntas estandarizadas establecidas dirigidas a una muestra de personas socialmente representativas, con opiniones sobre el tema o los temas que les afectan (Díaz, Benítez, Castillo, & Cabrera, 2021). Estas preguntas son siempre prediseñadas por el equipo de investigación de acuerdo con la hipótesis de que pretenden ser objeto de contrastación empírica de la opinión pública. Por lo tanto, son de dos tipos diferentes:

- Abierta: Si los encuestados responden la pregunta con sus propias palabras, tienen más libertad para responder y profundizar más de lo que responden la razón por la, que se les dijo. Y una respuesta diferente.
- Cerrada: a los encuestados, se les proporciona una variedad de respuestas posibles y, se cierran si, se les pide que elijan la que mejor exprese su opinión. Estas respuestas tienen la ventaja de ser simples y fáciles de sumar y cuantificar para obtener datos estadísticos. La encuesta Generalmente tiene las siguientes características acorde al criterio de Roncero & González (2019):
- Cómo no observar la realidad directamente, mediada por la opinión del encuestado
- Esta es una herramienta de investigación simple y económica con una gran capacidad de aplicación estandarizada.
- Esta es la forma más fácil y efectiva de acceder a la subjetividad del público en general a gran escala.
- Son ideales cuando, se trata de una audiencia muy grande.
- Los resultados son fáciles de entender, expresados en porcentajes y serían interpretados por el investigador.
- Se necesita más investigación y más control para evitar el sesgo de muestreo.
- En otras palabras, la respuesta ya está determinada por la pregunta misma.

Los cuestionarios garantizan una forma correcta de administrar datos de las variables de estudio en cuestión. Los cuestionarios comprenden de preguntas bien elaboradas con la cuya finalidad es obtener respuestas orientadas a la obtención de datos de la investigación. “Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” como lo señala Hernández, et al, (2014, p. 217).

El cuestionario es una herramienta de recopilación de información, es un tipo de encuesta que consiste en una serie de preguntas organizadas en orden (Sarabia & Alconero, 2019). El cuestionario, se facilita al público en general que quiera conocer

sus opiniones o evaluar sus conocimientos, y una vez respondido, se analiza para sacar conclusiones individuales o, según el tipo, para grupos o predicciones estadísticas (Pinillos, Fernández, & Fernández, 2018).

En general, cada cuestionario consta de una serie de preguntas a responder y siempre, se redacta con la mayor claridad posible para evitar confusiones y malentendidos. La redacción y estructura de las preguntas, e incluso el orden en, que se reflejan en el papel, dependen en gran medida de la naturaleza de los resultados obtenidos (Baptista, Almazán, & Loeza, 2020). La encuesta es una herramienta popular y popular porque es económica, oral o escrita, estandarizada o altamente personalizada, lo que la convierte en un tipo de encuesta altamente adaptable, así mismo, se usan ampliamente en investigaciones de mercado, evaluaciones escolares, sondeos y más (Fernández., Tejada, & Moreno, 2022).

En referencia a Hernández, et. al, (2014) “el contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente, se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas” (p. 217). Las preguntas abiertas apoyan a la recopilación de datos de índole cualitativo, así pues, que los encuestados están en la capacidad de expresarse libremente al dar su respuesta; en cuanto a las preguntas cerradas, se manifiesta que son de índole delimitado en el cual solo, se elegiría una opción de respuesta. En referencia a la bibliografía consultada y el análisis de pertinencia de las herramientas de aplicación para la medición de las variables en estudio compromiso organizacional y satisfacción laboral con la finalidad de obtener datos que sustenten el objeto de estudio.

Para el análisis del Compromiso Organizacional, se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1991) que tiene un análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0,886 y cuenta con 18 ítems orientadas a la medición de los 3 tipos de compromiso afectivo, normativo y de continuidad, cada dimensión, se encuentra conformada por 6 *ítems*. Dentro del compromiso afectivo, se encuentran los ítems del 1 al 6, para el normativo el 7 al 12 y para el de continuidad de 13 al 18 respectivamente. La calificación

corresponde la escala de Likert considerada de la siguiente manera 1(en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni en desacuerdo, ni en acuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (completamente de acuerdo).

Para la medición de la Satisfacción Laboral, se seleccionó el cuestionario S/21 26, de Meliá y Peiro (1998), que posee un Alfa Cronbach de 0.90 y cuenta con 26 ítems, el cual refleja niveles satisfactorios las respuestas son sencillas de índole dicotómico, solo determina las respuestas en verdadero o falso lo cual hace que su aplicación en cuestión tiempo sea mucho más rápida; se encuentra estructurada por 6 factores: supervisión y participación, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca , calidad en la producción y cantidad en la producción, donde criterios psicométricos avalan y sustentan esta nueva propuesta sobre la base de su homogeneidad, estructura y validez; de esta forma, a continuación, se presenta dicho cuestionario:

Figura 7. Cuestionario de satisfacción laboral S21/26

Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26.

- 1. Me gusta mi trabajo
- 2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco
- 3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan
- 4. Mi salario me satisface
- 5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen
- 6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena
- 7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas
- 8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios
- 9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso
- 10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa
- 11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes
- 12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface
- 13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria
- 14. Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales
- 15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen
- 16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.
- 17 Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea
- 18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi a-almo
- 19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad
- 20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.
- 21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo
- 22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.
- 23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan
- 24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios
- 25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos
- 26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea

Fuente: tomado de Meliá y otros (1990, p. 4)

Por otro lado, en la Tabla 6, se evidencia un procesamiento de 4 colaboradores para dicha prueba, equivalente al 7% de la población objeto de estudio; que al ejecutar la prueba piloto de los cuestionarios adaptados a la empresa Baldoré Cía Ltda. se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.906 en el cuestionario de Compromiso Organizacional y un 0.927 en el cuestionario de Satisfacción Laboral. De esta forma, se concluye que los instrumentos de recolección de datos son válidos y aptos para su aplicación.

Tabla 6. Análisis de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	4	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	4	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
Compromiso Organizacional		Satisfacción Laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	26	,927	18

Fuente: elaboración propia

También, se contó con el apoyo de la validación de instrumentos por el docente Aitor Aizabal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato (PUCESA), así como del Gerente General de la empresa, con el objetivo de verificar validez y confiabilidad de la herramienta a utilizarse, lo cual permitió el sustento teórico y metodológico.

2.3. Procedimiento metodológico

Para la realización del presente proyecto, inicialmente, se realizó una sigilosa revisión bibliográfica de los instrumentos para analizar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, lo cual verificó su confiabilidad y validez, así como su réplica en estudios anteriores. Se contó directamente con la autorización de los socios directivos de la empresa previa la explicación e importancia del estudio del tema propuesto. Se coordinó con las jefaturas de las distintas áreas de la compañía a fin de explicar la

dinámica y aplicación de los instrumentos de medición que concreta las fechas de aplicación de las herramientas seleccionadas.

Se aplicó una prueba piloto y, se tomó un miembro de cada grupo de la población existente en la empresa, con la finalidad de verificar posibles inconsistencias en las preguntas de cada instrumento de recolección, cuyo resultado fue favorable y no fue necesario aplicar ninguna modificación adicional.

El espacio en donde, se aplicó dichos instrumentos fue un lugar propicio para la aplicación de los cuestionarios, se tomó en cuenta la tranquilidad y un horario de descanso, mismo que no afecte a sus funciones diarias. Se ofreció una breve explicación de la correcta aplicación de los cuestionarios, los objetivos del estudio, así como, el anonimato y confidencialidad de la investigación. Posteriormente, se distribuyó dichos cuestionarios y la aplicación, se realizó la segunda semana de septiembre; donde, la técnica aplicada fue de lápiz y papel debido al nivel de formación instruccional de los participantes.

Es pertinente mencionar, que los cuestionarios aplicados fueron seleccionados a la realidad de la empresa por la facilidad de comprensión y, se tomó en consideración los datos demográficos de los colaboradores: edad, área de trabajo, tiempo de servicio, sexo; como aquellos importantes para la interpretación de resultados obtenidos.

Después, se realizó la tabulación de datos, que fueron migrados en una plantilla Excel para facilitar su ingreso al sistema SPSS, el cual permite obtener resultados de frecuencia, descriptivos y correlacionales ideales para la generación de interpretaciones y conclusiones finales.

A continuación, se presenta un desglose del procedimiento metodológico utilizado en la presente investigación y el cual, se llevó a cabo para llegar a las conclusiones.

Figura 4. Proceso metodológico



Fuente: elaboración propia

2.4. Caracterización de la empresa o institución

La empresa Baldoré Cía. Ltda. es una empresa que produce bebidas alcohólicas fermentadas, pero no destiladas: sake, sidra, perada, aguamiel y otros vinos de frutas y mezclas de bebidas que contienen alcohol; que está ubicada en el sector Pitula, en el cantón Patate, provincia de Tungurahua.

Tuvo sus inicios en la provincia de Tungurahua, con tan solo un departamento para comercializar y distribuir a minoristas y mayoristas los vinos de sabores. Se destaca por ser una empresa líder en el mercado nacional e incursionar en el mercado internacional; sin embargo, en el año 2011 su imagen, se vio afectada, puesto que fallecieron 48 personas por intoxicación de alcohol metanol en algunas marcas de vinos de la localidad. Lo cual, ocasionó pérdidas económicas y en el despido directo de los colaboradores de la fábrica.

Con el pasar de los años, la perseverancia y persistencia de sus directivos la empresa logra volver a marcar terreno y, se posesiona de forma crucial en el mercado con propuestas de nuevos productos con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes finales y recurrar terreno en el mercado.

La empresa cuenta con una moderna planta de producción de acuerdo a los estándares de calidad con la finalidad de mantenerse a la vanguardia, con procesos actualizados y la utilización de tecnología de punta todo en cuanto al mejoramiento continuo que exige el segmento de mercado en él, se encuentra situado, así mismo aumentó sus operaciones, por lo tanto, incrementó el número de colaboradores para el desarrollo de actividades.

Actualmente, la misión, se enmarca en producir y comercializar bebidas de calidad, con eficiencia y con el uso la tecnología actualizada para lograr la satisfacción del cliente; mientras que su visión, se enfoca en ser líderes en mercados nacionales e internacionales. Dentro de su catálogo actual de productos constan vino compuesto de dulce de durazno o uva, frutilla, aguardiente extra suave, whisky, tequila entre otros.

Dentro de sus principios y valores, se encuentran concentrados a su carácter filial, el respeto, confianza, solidaridad y honestidad son los valores, que se encuentran marcados en cada uno de los integrantes de la compañía e influyen en su comportamiento. En cuanto los valores, se encuentran posesionados la calidad e

innovación que perfecciona los procesos y trabaja en virtud de la mejora continua, orientada a la competitividad en cada una de las operaciones.

Cabe indicar que, Baldoré Cía. Ltda. es una empresa productora y comercializadora de licores ubicada en Patate, Tungurahua. Según el censo anterior del 2010, tiene una población de 13497 y una temperatura ambiente de 20°C. La empresa, que inició sus actividades en 2001, es una organización especializada en la producción y comercialización de vinos con sabor a melocotón, fresa, manzana, cereza y uva. A su vez, los vinos, se procesan con la utilización de última tecnología y altos estándares de calidad. El personal que labora en la planta de proceso, personal de operación y gerencia es de sexo masculino y femenino, con un total de 30 trabajadores.

Los productos, se venden a través de 4.444 distribuidores a nivel local, regional y nacional. La planta de producción lleva a cabo los procesos de recepción de materias primas, empaque, embalaje, almacenamiento y para recibir la materia prima, se levantan a hombros 4.444 quintales de azúcar, y los 4.444, se distribuyen de manera ordenada y cómoda según la ubicación en la bodega (dos hombres). Se encuentra a 6 metros del lugar de llegada de la mercadería al punto de acopio de materia prima, también, se cuenta con agua tratada y alcohol. Este es el mismo que entrega un camión cisterna a través de una manguera para almacenamiento, y la sidra de durazno mide pulgadas. Se entregó la caja del año para ser procesada para su almacenamiento en el tanque de fermentación.

En el envasado, trabaja 1 hombre y 1 mujer en la maquinaria, donde el envasado y sellado del bolo es automático, se lo hace en la envasadora encargada de este proceso y queda listo y seguro para evitar derrames, que se aclare que el volumen del líquido es estandarizado y siempre llevara 1 litro. Empacado laboran 4 hombres posterior al proceso de envasado el bolo pasa por las bandas transportadoras , y una vez, que se ha revisado el bolo de vino en forma manual, se colocan dentro de cada caja unitaria, que identifica el sabor la fecha de elaboración y de expiración según las normas técnicas establecidas después, se procede a sellar con silicona y otra persona, cuando

está completamente sellada recibe en la banda de recolección de cajas y las coloca en cajas más grandes de 12 unidades (11,63 Kg) y procede con la cinta de embalaje para concluir el proceso de empacado. En el proceso de almacenaje trabajan 2 hombres los estibadores, se ocupan de la manipulación de las cajas de 12 unidades, que se ordenan en columna de 6 cajas por la fragilidad y el peso, para lo cual, se apoyan con el uso de *palets*, para el desplazamiento de éstas.

En el área de despacho laboran 2 hombres, una vez, que se realiza la negociación en el departamento de comercialización, se obtiene la orden de despacho, aquí los estibadores, se encargan de sacar del almacén hacia los camiones de carga en forma manual que carga las cajas de 12 unidades, con ayuda del *palet*, que llegaría a cargar hasta 60 cajas.

Es importante recalcar que pese a que no hay manipulación de cargas, también, se encuentra inmerso el proceso de elaboración de producto el jefe de producción es el encargado de organizar, controlar y dirigir las actividades de los planes operativos de trabajo, para definir la cantidad y el sabor del vino, que se necesita producir; que es necesario supervisar y controlar el trabajo de todo el personal y enviar los informes de las actividades cumplidas, en coordinación con el ingeniero en alimentos, quien es el especialista en obtener el licor en el laboratorio, con las medidas y porcentajes exactos de acuerdo a las normas ISO.

El control de calidad es una de las políticas de la empresa responsable del gerente de control de calidad encargado de controlar el proceso de producción, minimiza los desperdicios y que cumple con los estándares de calidad impuestos por la sociedad. Es una mejora continua a cumplir. El operador es responsable de administrar y operar máquinas para el proceso de producción.

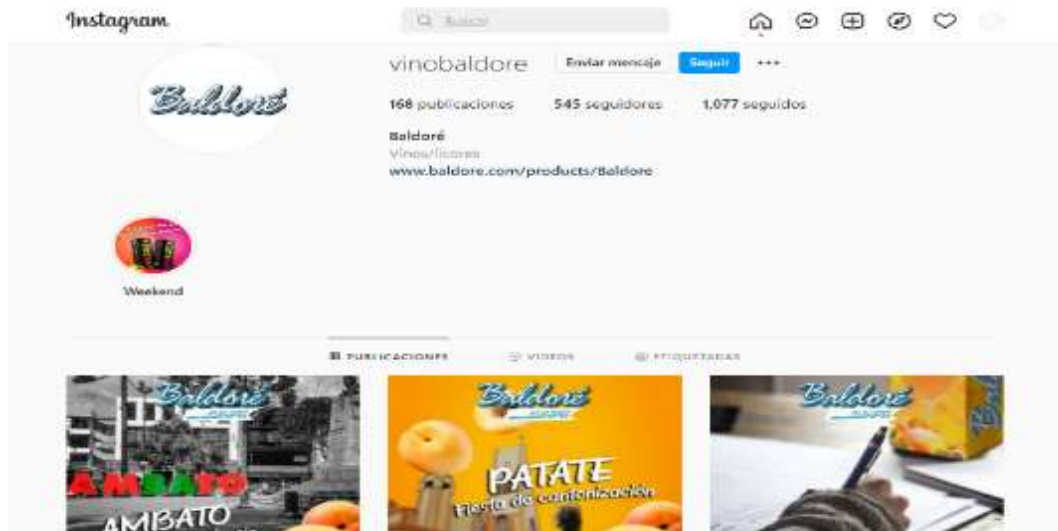
A continuación, se muestra las redes sociales actuales de la empresa:

Figura 5. Facebook Baldoré



Fuente: (Baldoré, 2022)

Figura 6. Instagram Baldoré



Fuente: (Baldoré, 2022)

Figura 7. Twitter Baldoré



Fuente: (Baldoré, 2022)

Figura 8. Página Web Baldoré



Fuente: (Baldoré, 2022)

Figura 9. Productos de la empresa



Fuente: (Baldoré, 2022)

Figura 10. Productos de la empresa



Fuente: (Baldoré, 2022)

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

En el siguiente epígrafe, se presentan los resultados después de haber aplicado los instrumentos de recolección de información a la población objeto de estudio.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos

Variable	Dimensiones	Media	Desviación estándar	N
Compromiso Organizacional	Dimensión Afectiva	24,3929	2,99502	56
	Dimensión de Continuidad	23,2500	3,64941	56
	Dimensión Normativa	23,5000	3,68288	56
	TOTAL	23,7143	34,4244	56
Satisfacción Laboral	Satisfacción Intrínseca	3,0714	32233	56
	Prestación Servicios	7,4107	1,15643	56
	Ambiente Físico	3,2500	,57997	56
	Supervisión y Participación	8,8571	1,16664	56
	Supervisión Intrínseca	2,2679	,44685	56
	TOTAL	49,714. 2	46,461.4	56

Fuente: software SPSS versión 23

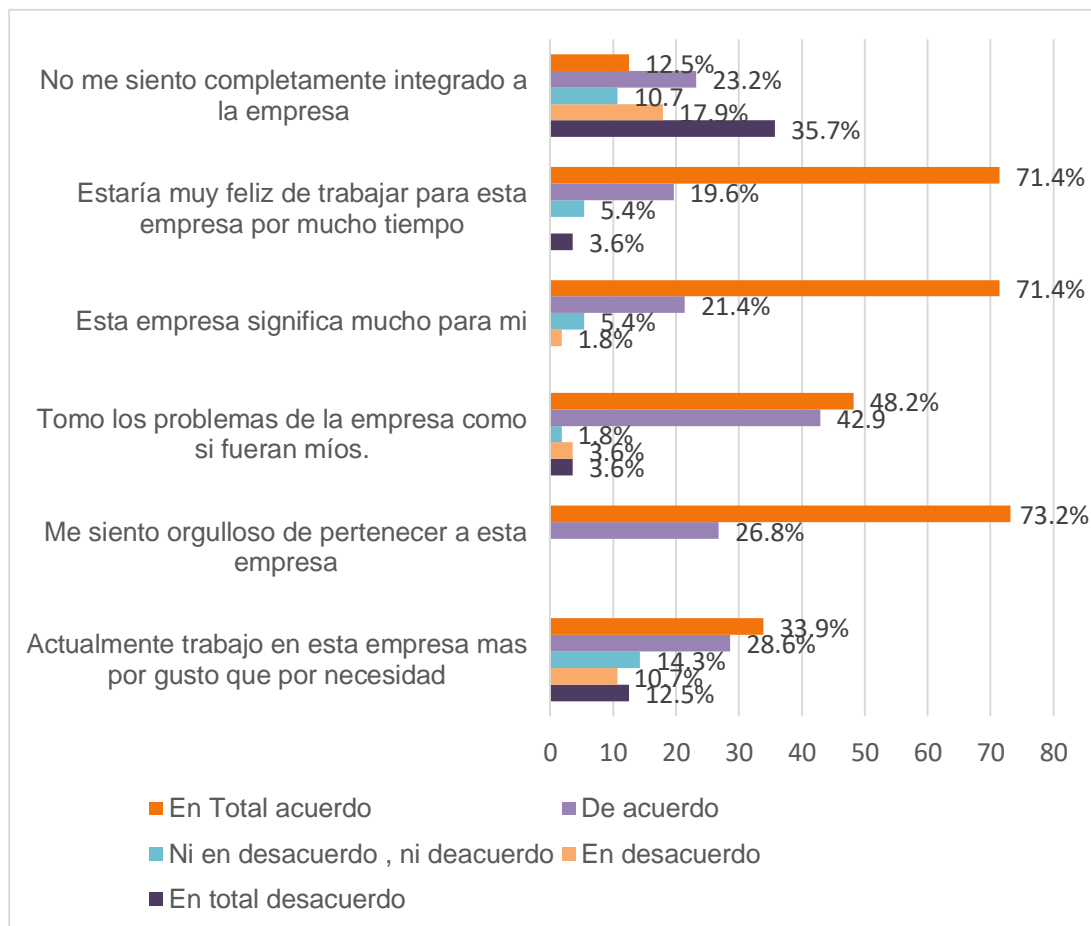
Como, se observa en la Tabla 7, las tres dimensiones de la primera variable Afectiva, de Continuidad y Normativa poseen un grado de compromiso medio, donde existe un ligero incremento en la dimensión Afectiva. Lo cual supone que el vínculo emocional y la relación de unidad entre los colaboradores y la empresa Baldoré Cía. Ltda. están direccionados al sentido de pertenencia y valores organizacionales, sintiéndose parte de la entidad y, se forma un verdadero equipo de trabajo.

En la segunda variable existe una dispersión considerable en los datos y, se refleja en una satisfacción media de los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda.; donde destacan positivamente las dimensiones de supervisión y participación junto a la prestación de servicios. Lo cual, evidencia que la mayor parte de los colaboradores, se sienten satisfechos respecto a la dirección o guía por parte del personal directo y

gerencial, así como, el grado de participación que poseen las decisiones en cada departamento.

Análisis de resultados de compromiso organizacional

Gráfico 1. Dimensión Afectiva



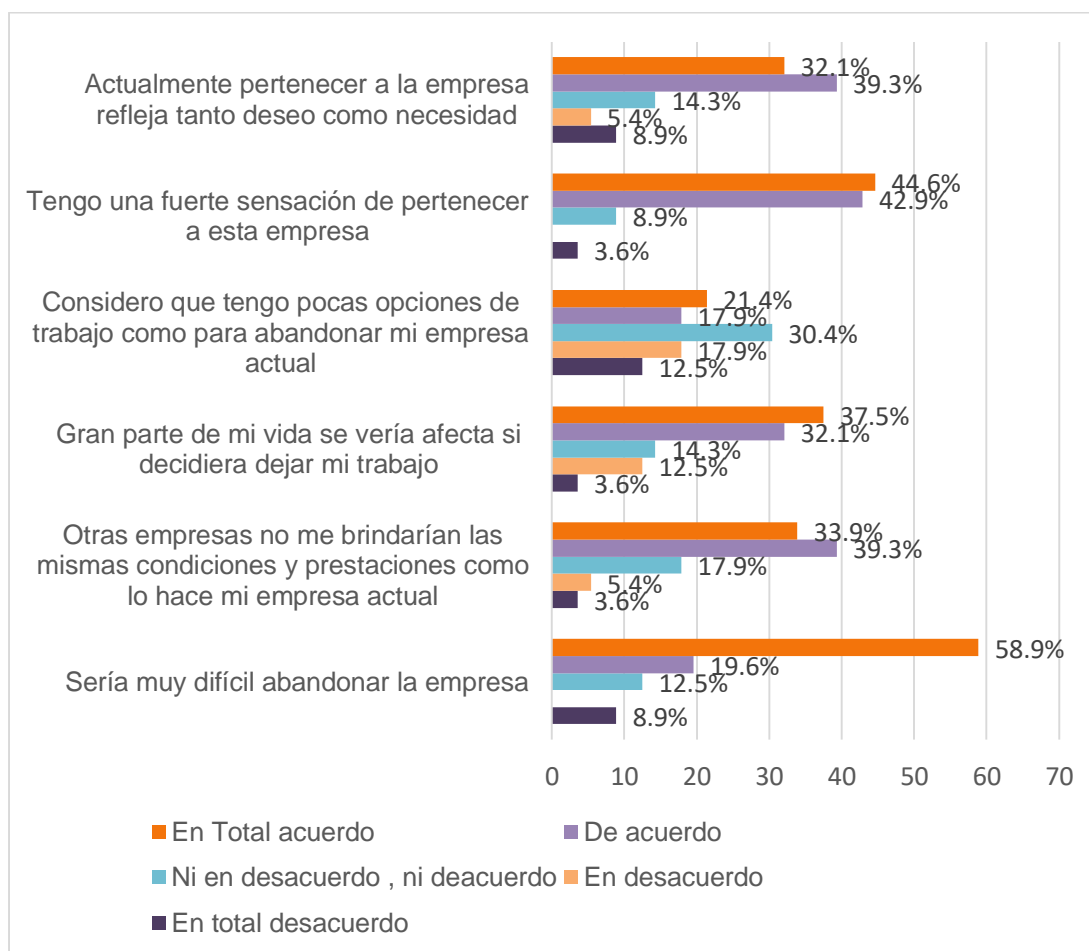
Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 1, se aprecia que los colaboradores de la empresa Baldoré Cía Ltda. reflejan porcentajes positivos en esta dimensión, donde estarían felices de trabajar en la empresa por muchos años más (71.4%), lo cual evidencia que la estabilidad laboral es un aspecto esencial para ellos y por lo cual, esta empresa significa mucho para ellos (71.4%) y toma los problemas de ésta como si fueran propios (48.2%). Se sienten

orgullosos de laborar en esta entidad (73.2%), puesto, que se preocupa por el bienestar tanto personal, profesional y laboral.

Sin embargo, no sienten integrados complemente a la empresa (35.7%), por cuanto, durante la pandemia, no se realizaron las actividades con normalidad y sí existió el despido de varios colaboradores. A pesar de ello, trabajan más por gusto que por necesidad (33.9%).

Gráfico 2. Dimensión de continuidad

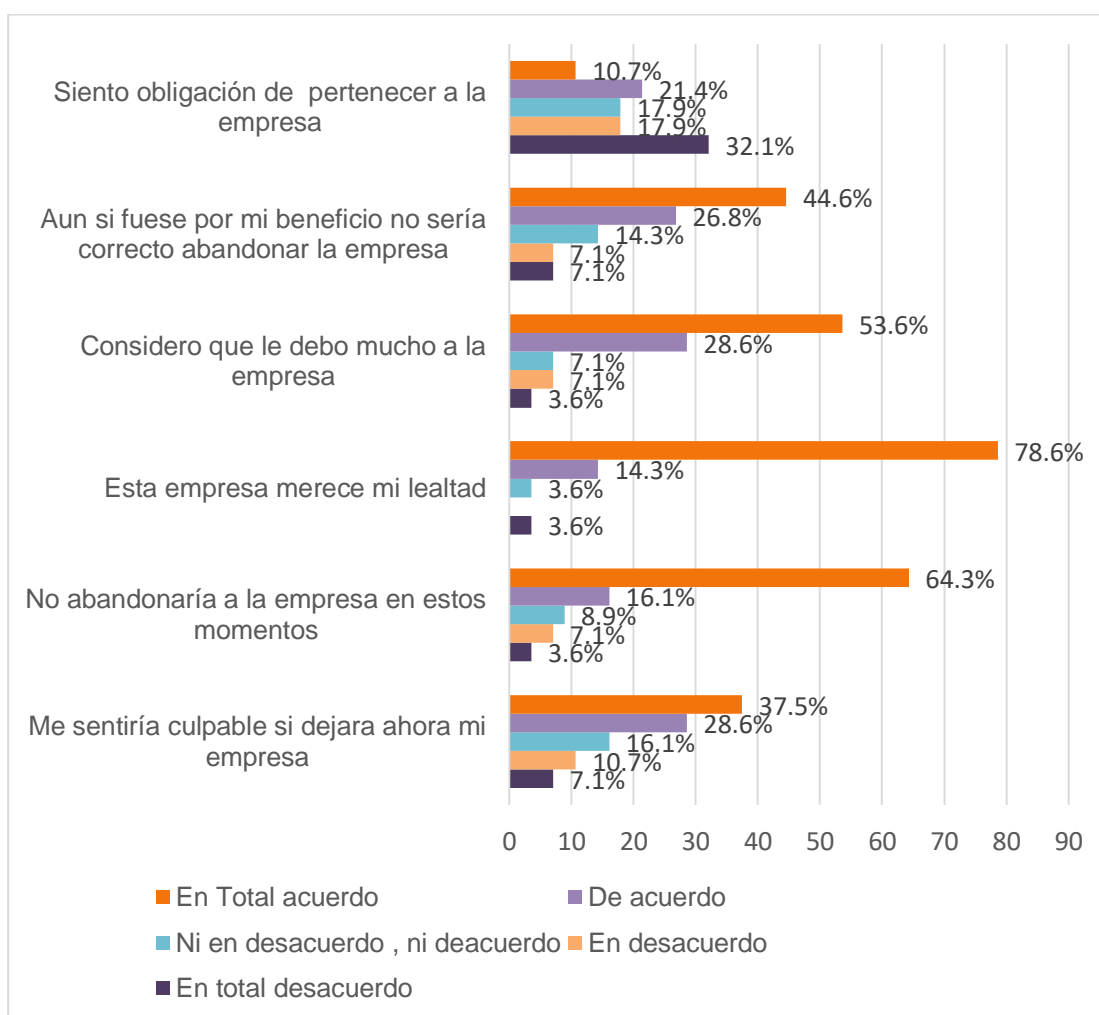


Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 2, se muestra que el 58.9% considera muy difícil abandonar la empresa, puesto que otras no les brindarían condiciones similares y prestaciones como lo hace

Baldoré Cía Ltda. (39.3%). Lo cual evidencia, que la empresa ofrece seguridad y estabilidad laboral para sus colaboradores, se considera aspectos de vital importancia. Un 37.5% de los colaboradores señalan, que se vería afectada su vida si decidieran dejar su trabajo, puesto que, un 30.4% especifica que posee pocas opciones de trabajo en el mercado actual. Por tanto, el abandono de la empresa no es una opción viable para los colaboradores por la preocupación frecuente por su bienestar y estabilidad. Por lo cual, el 44.6% tienen una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa.

Gráfico 3. Dimensión Normativa



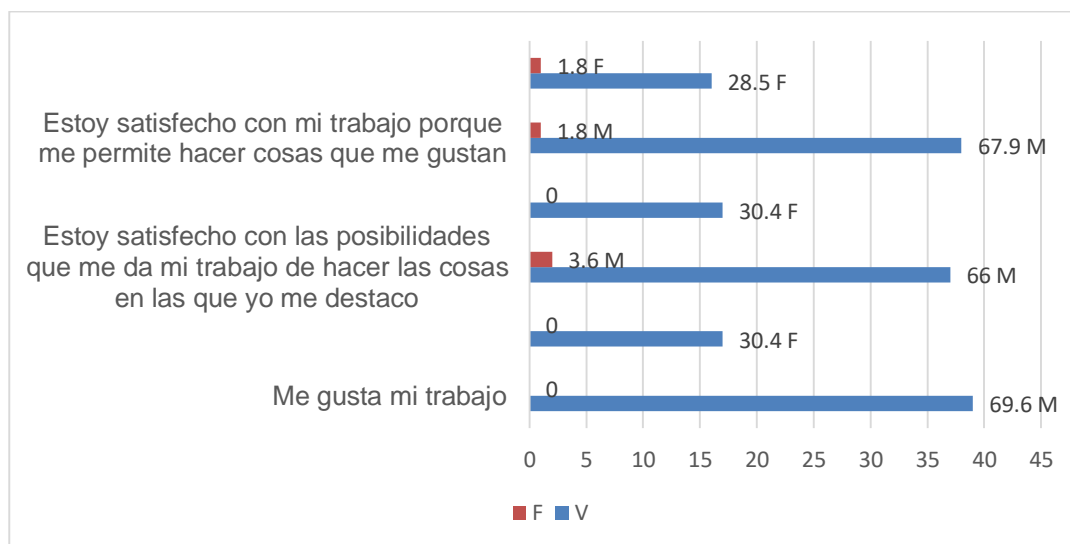
Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 3, se muestra que los colaboradores de la empresa Baldoré Cía Ltda. manifiestan que son leales a la misma (78.6%), por lo mismo, no abandonarían sus labores en estos momentos (64.3%) pues no sería lo correcto (44.6%). A su vez, un 37.5% señala, que se sentiría culpable si dejara la empresa, puesto, que se sienten parte de ella y consideran que le desean realizar más por la misma (53.6%), lo cual evidencia el sentimiento de pertenencia y lealtad a la misma, a su visión, misión y objetivos.

Se denota entonces, el compromiso que los colaboradores poseen con la empresa y, en consecuencia, se genera una reciprocidad del mismo en la ejecución de sus funciones y responsabilidades. Donde, esto permite un desempeño óptimo en el trabajo diario, se genera una retribución por los gastos de inversión.

Análisis de satisfacción laboral

Gráfico 4. Satisfacción Intrínseca por género

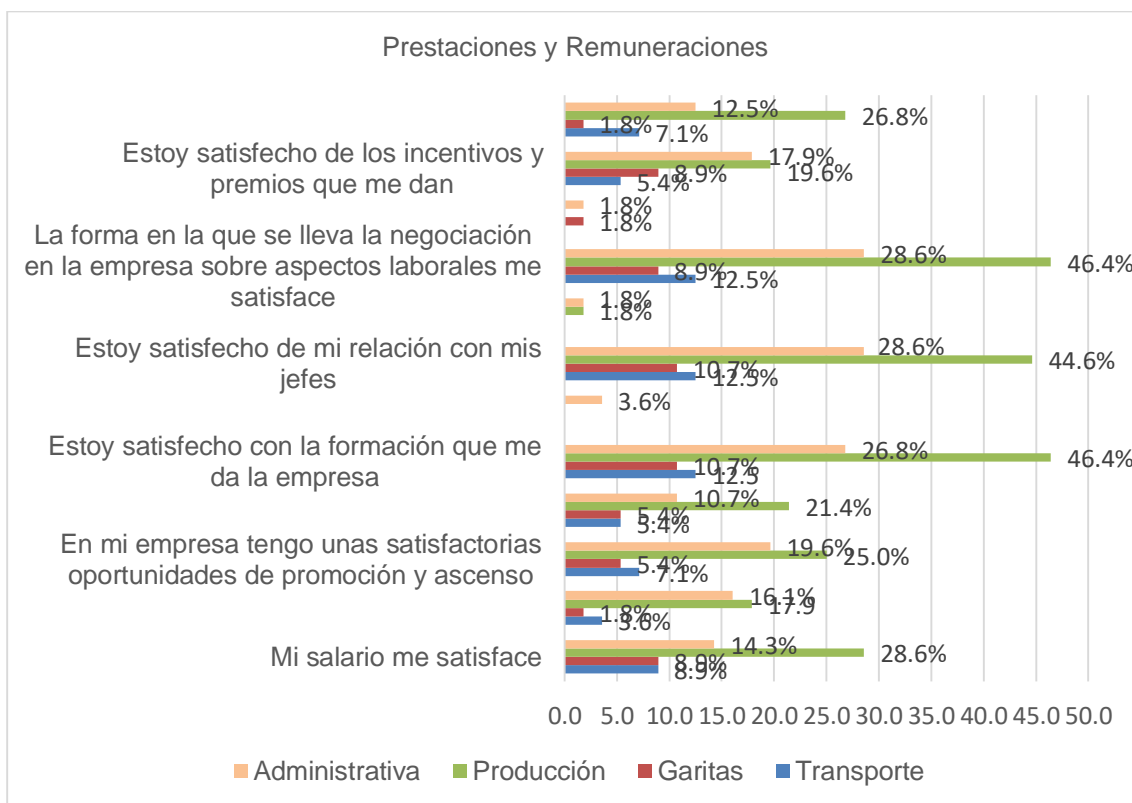


Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 4 muestra que la satisfacción laboral, se refleja en la dimensión intrínseca, donde al 69.6% del género masculino les gusta su trabajo, un 66% de ellos

está satisfecho con las posibilidades que le da el trabajo y un 67.9% está satisfecho por las diferentes actividades que realiza en su cargo. Sin embargo, existe un porcentaje mucho menor de mujeres que no poseen el mismo nivel de satisfacción que los hombres. Esta diferencia radica principalmente por la desigualdad entre el número de colaboradores de género masculino (69.6%) frente al femenino (30.4%). Pero, también, se originan a que gran parte de los cargos son ocupados y direccionados hacia los hombres, por ser cargos netamente operativos y de manejo de maquinaria. En ese sentido, en general la satisfacción de los colaboradores frente al desempeño y ejecución de las tareas es positiva, puesto que, la empresa procura el bienestar de estos. No obstante, se propondrían y aplicarían diferentes acciones encaminadas a fortalecer este vínculo, entre empresa y colaborador.

Gráfico 5. Prestaciones y Remuneración por área empresarial



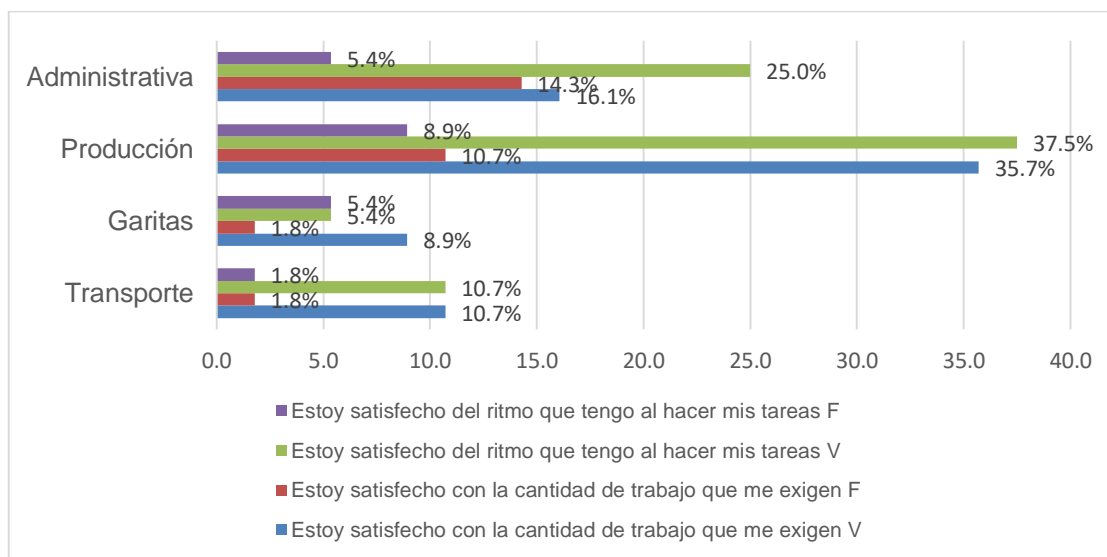
Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 5 muestra que la mayor parte de los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda. del área de producción, se sienten satisfechos con la negociación de

aspectos laborales (46.4%), están satisfechos con la formación que brinda la empresa (46.4%) y están satisfechos con la relación con sus jefes (44.6%). Similarmente, en estos aspectos destaca el área administrativa con porcentajes inferiores a los especificados pero superiores frente otras áreas.

Cabe agregar que, las garitas y el área de transporte poseen un nivel de representatividad inferior a las otras áreas en la dimensión de prestaciones y remuneraciones. Por ello, es necesario establecer acciones para garantizar su satisfacción respecto a estos aspectos, entre ellos las oportunidades de promoción y ascenso, incentivos y premios.

Gráfico 6. Cantidad de Producción por área empresarial según respuesta

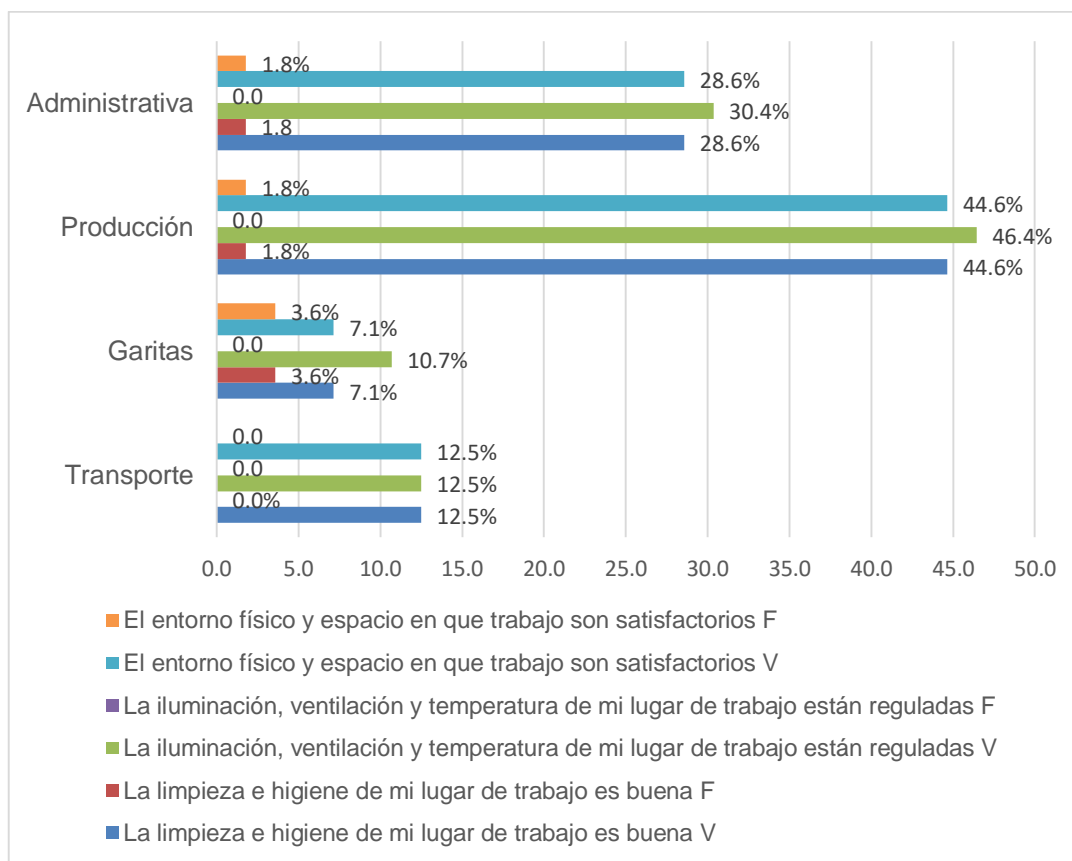


Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 6 muestra que referente al volumen en la carga horaria laboral, los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda. establecen, que se sienten satisfechos con respecto a su ritmo de trabajo, específicamente en el área de producción (37.5%) y en el área administrativa (25%). Similarmente, el nivel de satisfacción respecto a la cantidad de trabajo, sobresale las áreas con un 35.7% y un 16.1%, respectivamente. Por tanto, se muestra que la mayoría de los colaboradores de la empresa tienen un nivel de satisfacción adecuado respecto a la cantidad de producción. Sin embargo, se

propondrían acciones que velen el descanso en la jornada laboral y permitan pequeños descansos, haciéndose énfasis en aquellas áreas que poseen porcentajes inferiores, como son: garitas y transporte.

Gráfico 7. Ambiente Físico por área empresarial



Fuente: software SPSS versión 23

En el Gráfico 7 muestra que el ambiente físico dentro de la empresa Baldoré Cía. Ltda. es el adecuado para el desempeño de cada una de las funciones de los colaboradores, puesto que poseen porcentajes altos en los ítems. Sin embargo, las áreas que destacan son: producción y administración que califica como buena a la limpieza e higiene del lugar del trabajo (44.6%), la iluminación, la ventilación y temperatura del mismo está regulada (46.4%), conjuntamente con un entorno físico y espacio satisfactorio (44.6%).

Por tanto, esta fortaleza es necesario mantenerla y proyectarla como punto fuerte dentro de la cultura organizacional de la empresa. De esta forma, el personal directivo monitorearía frecuentemente todos las instalaciones, equipos y maquinarias de la empresa, su correcto funcionamiento y la ergonomía del entorno.

Tabla 8. Supervisión y Participación

	V		F	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	67.9%	25%	1.8%	5.4%
Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio con las leyes laborales	67.9%	30.4%	1.8%	0%
Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen	66.1%	30.4%	3.6%	0%
Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi	53.6%	21.4%	16.1%	8.9%
Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mis tareas	57.1%	25.0%	12.5%	5.4%
Mi empresa me trata con justicia e igualdad	64.3%	28.6%	5.4%	1.8%
Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores	66.1%	25%	3.6%	5.4%
Me satisface mi actual grado de participación en la toma de decisiones de mi grupo de trabajo	62.5%	23.2%	7.1%	7.1%

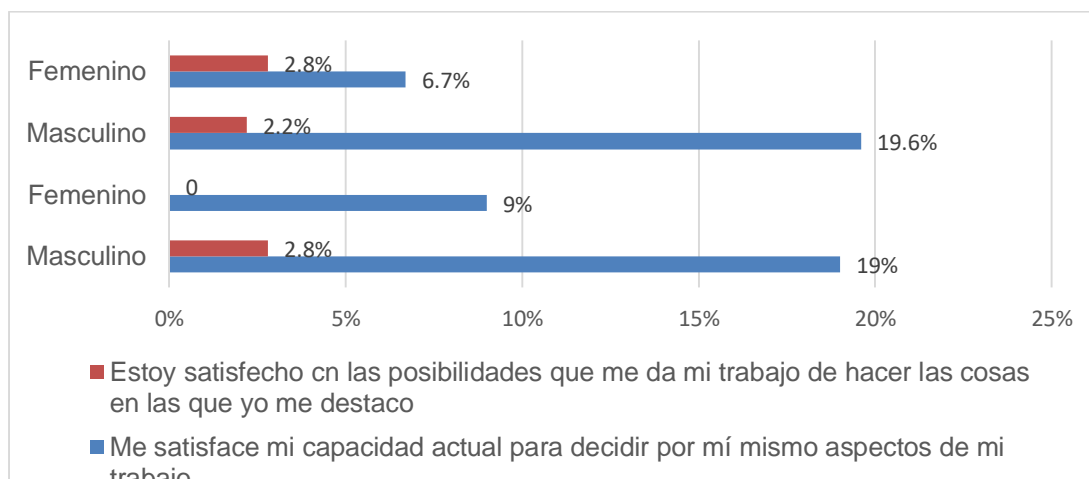
Fuente: software SPSS versión 23

En la Tabla 8, se muestra que la mayoría de colaboradores de ambos géneros poseen una percepción positiva referente a la participación de cada uno de ellos en la empresa, en sus decisiones e ideas para la mejora interna; así como, en la supervisión del nivel directivo y su guía frente a los objetivos empresariales.

Se destaca que la supervisión es satisfactoria (67.9% hombres y 25% mujeres), cumplen con el convenio de las leyes laborales (67.9% hombres y 30.4% mujeres), la atención y frecuencia dentro de la empresa es la adecuada (66.1% hombres y 30.4% mujeres), así como, un trato con justicia e igualdad (64.3% hombres y 28.6% mujeres).

Por tanto, se infiere que el nivel de satisfacción de los colaboradores sobre la guía y dirección del nivel directivo de la empresa Baldoré Cía. Ltda. es alto, similarmente en la viabilidad de estos para aportar con ideas a las estrategias empresariales y en la toma de decisiones. No obstante, es preciso mantener este vínculo existente para garantizar a futuro que exista un trabajo en equipo verdadero.

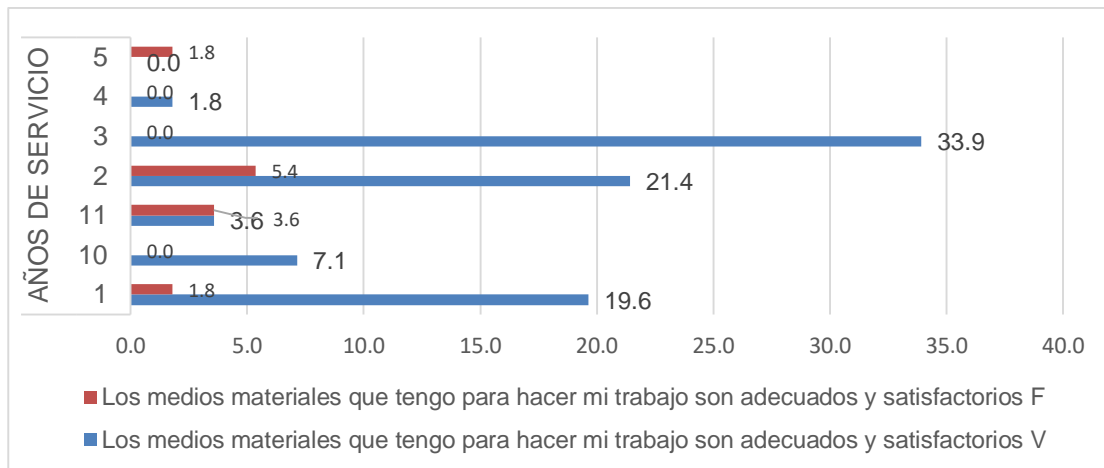
Gráfico 8. Nivel de satisfacción de los colaboradores



Fuente: software SPSS versión 23

Según el Gráfico 8, los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda. están satisfechos en la capacidad de decisión propia en los aspectos laborales, tanto los hombres (19%) como las mujeres (9%). También, están satisfechos para la realización de las funciones diarias, donde poseen experiencia y destacan (19.6% hombres y 6.7% mujeres). Por tanto, se denota que el ambiente físico y la calidad de producción es el idóneo para la ejecución de las actividades empresariales diarias, donde, es preciso, que se valore y motive al personal para que su desempeño sea el adecuado.

Gráfico 9. Calidad de Producción



Fuente: software SPSS versión 23

Según el Gráfico 9, los medios materiales con los que cuentan los colaboradores para ejecutar sus actividades son satisfactorios, preferentemente de 1 a 3 años, donde, se adecúan a las necesidades propias del cargo que desempeñan y permiten que su desenvolvimiento sea bueno para generar rentabilidad en la empresa.

Análisis de correlaciones

En referencia a Hernández, Fernández y Baptista (2010) concuerdan que el Rho Spearman es aquella medida de asociación lineal entre las variables objeto de estudio. Los valores, se ubican entre 0 a 1, en tal sentido, se toma en cuenta las siguientes condiciones:

- Un valor de +1 en ρ indica una perfecta asociación de rango, un valor en 0 demuestra lo contrario. Un valor de -1 en ρ indica una asociación negativa en rangos.
- Los valores cercanos a 1 demuestran una correlación fuerte y positiva; mientras que si muestran valores cercanos a -1 indican una correlación fuerte negativa.

Tabla 9. Correlaciones Rho de Spearman

		SATISFACCIÓN LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Spearman	1	,837
	Sig. (bilateral)		,001
	N	56	56
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Spearman	,837	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	56	56

Fuente: software SPSS versión 23

En la Tabla 9, se denota que a un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05 entonces, el compromiso organizacional sí, se correlaciona con la satisfacción laboral del personal en la empresa Baldoré Cía. Ltda. Esta relación, se encuentra en el rango de 0.75 a 1 que equivale a un nivel alto de correlación entre las variables objeto de estudio.

Por otro lado, en la Tabla 10, se desglosa cada una de las dimensiones de las variables, donde, se destaca la dimensión afectiva y de supervisión-participación (0.98), seguido de la dimensión de continuidad y supervisión-participación (0.95), junto con la dimensión normativa y ambiente físico (0.91). Por tanto, se infiere que las tres dimensiones del compromiso organizacional, se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda. Sin embargo, la que predomina preferentemente es la dimensión afectiva que involucra el vínculo emocional del empleado con la empresa, y donde es importante, que se valore los aportes e ideas generadas por el personal.

Por otro lado, también destacan varias dimensiones relacionadas bidireccionalmente como: la dimensión afectiva y prestación de servicios (-0.88), la dimensión afectiva y la supervisión intrínseca (0.88), la dimensión de continuidad y ambiente físico (-0.85). Por lo cual, se muestra que los factores y facilidades que ofrece la empresa a los colaboradores es de vital importancia para ofrecer estabilidad y bienestar laboral.

También, el ambiente físico también es relevante para que los colaboradores, se desenvuelvan con normalidad.

Tabla 10. Correlaciones por dimensión

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL			SATISFACCIÓN LABORAL				
			DIMENSIÓN AFECTIVA	DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD	DIMENSIÓN NORMATIVA	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	AMBIENTE FÍSICO	SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN	SUPERVISIÓN INTRÍNSECA
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DIMENSIÓN AFECTIVA	Correlación de Rho Spearman	1	,70*	,76**	0,77	0,83	0,69	0,98	0,88
		Sig. (bilateral)		0,02	0,01	0,64	0,35	0,51	0,57	0,54
		N	56	56	56	56	56	56	56	56
	DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD	Correlación de Rho Spearman	,70*	1	,740**	0,70	0,80	-0,85	0,95	-0,74
		Sig. (bilateral)	0,02		0,00	0,14	0,77	0,06	0,71	0,76
		N	56	56	56	56	56	56	56	56
	DIMENSIÓN NORMATIVA	Correlación de Rho Spearman	,76**	,74**	1	-0,73	-,88*	-0,91	-0,83	-0,75
		Sig. (bilateral)	0,01	0,00		0,82	0,03	0,15	0,084	0,27
		N	56	56	56	56	56	56	56	56

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: información obtenida de la aplicación de la encuesta

3.2. Propuesta de la investigación

Dentro de los espacios laborales es predominante contar con personal que comparta similares enfoques y objetivos, que persigue el mismo norte con el afán de establecer vínculos que generen aporte diario a las actividades rutinarias dentro de las organizaciones.

Para determinar la propuesta que a continuación, se trabaja sobre la base de los resultados obtenidos acorde a las encuestas aplicadas a cada uno de los colaboradores de la compañía tanto del personal operativo como administrativo, en cual, se enfoca en plan de mejora de Satisfacción Laboral a fin de evitar la insatisfacción, se trabajara precisamente para mantener niveles altos de permitan mantener un bienestar laboral y, que se compacte con el compromiso relativamente.

Debido a ello es importante mencionar que dentro de las organizaciones es primordial considerar el estudio de la satisfacción laboral, puesto que dicha variable contribuye a mantener colaboradores altamente competitivos y preparados para enfrentar a distintos retos en el mundo laboral.

Justificación

La presente propuesta tiene como propósito la instauración de un plan de mejora en contribución de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda. todo en cuanto al impulso del acondicionamiento del bienestar del talento humano de la empresa considerado como motor determinante de movimiento que da vida a la organización.

Según (Muñoz, 2015) cuando una persona siente condiciones que posee condiciones deseadas en su trabajo, experimenta satisfacción en todo lo que hace y fortalece sus energías en el bien de la empresa. Es importante su implantación puesto que apoya al mejoramiento continuo y fomenta impulso de conexión entre directivos y

colaboradores, que toma en cuenta los lazos afectivos de compromiso, que se entrelazan con la satisfacción y sentido de orgullo e ímpetu laboral, por lo tanto, despierta interés, enmarca con los valores organizacionales y con nuevos proyectos orientados a la mejora continua.

Los beneficiarios lógicamente son ambos extremos de la empresa tanto colaboradores y directivos, debido a que trabaja en la detección de necesidades y las cubre permiten alcanzar altos índices de satisfacción y cubrir dicha brecha halladas; manteniéndose mayor nivel de productividad y permanencia en la organización.

Objetivos

General

Aumentar los niveles de satisfacción laboral mediante estrategias de intervención, que se enlacen con el compromiso organizacional.

Específicos

1. Lograr un nivel superior de satisfacción laboral y compromiso organizacional.
2. Identificar los componentes de un plan de mejora que virtud de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Baldoré Cía. Ltda.
3. Detallar los componentes de la propuesta de mejora de satisfacción laboral orientados a los colaboradores de le empresa Baldoré Cía. Ltda.
4. Socializar la propuesta de mejora a los beneficiarios.
5. Implementar talleres de participación y actividades.

Responsable

Como responsable de la propuesta de mejora, se desea, que se incorpore los socios directivos conjuntamente con el área de Talento Humano, debido a que trabaja de la mano se obtendrían resultados adecuados para atacar aquellos factores, que se encuentran en afectación de forma directa a la satisfacción de los colaboradores, con su participación, se conocerían y aportarían con su apoyo permanente lo cual permite adentrarse a percibir las necesidades y opiniones de los trabajadores de la empresa.

Recursos Económicos – Presupuesto

Los recursos económicos para financiar la propuesta expuesta estarían considerados sobre el presupuesto anual, debido a que es de beneficio mutuo para cada uno de los colaboradores como para la empresa.

Estrategias de intervención

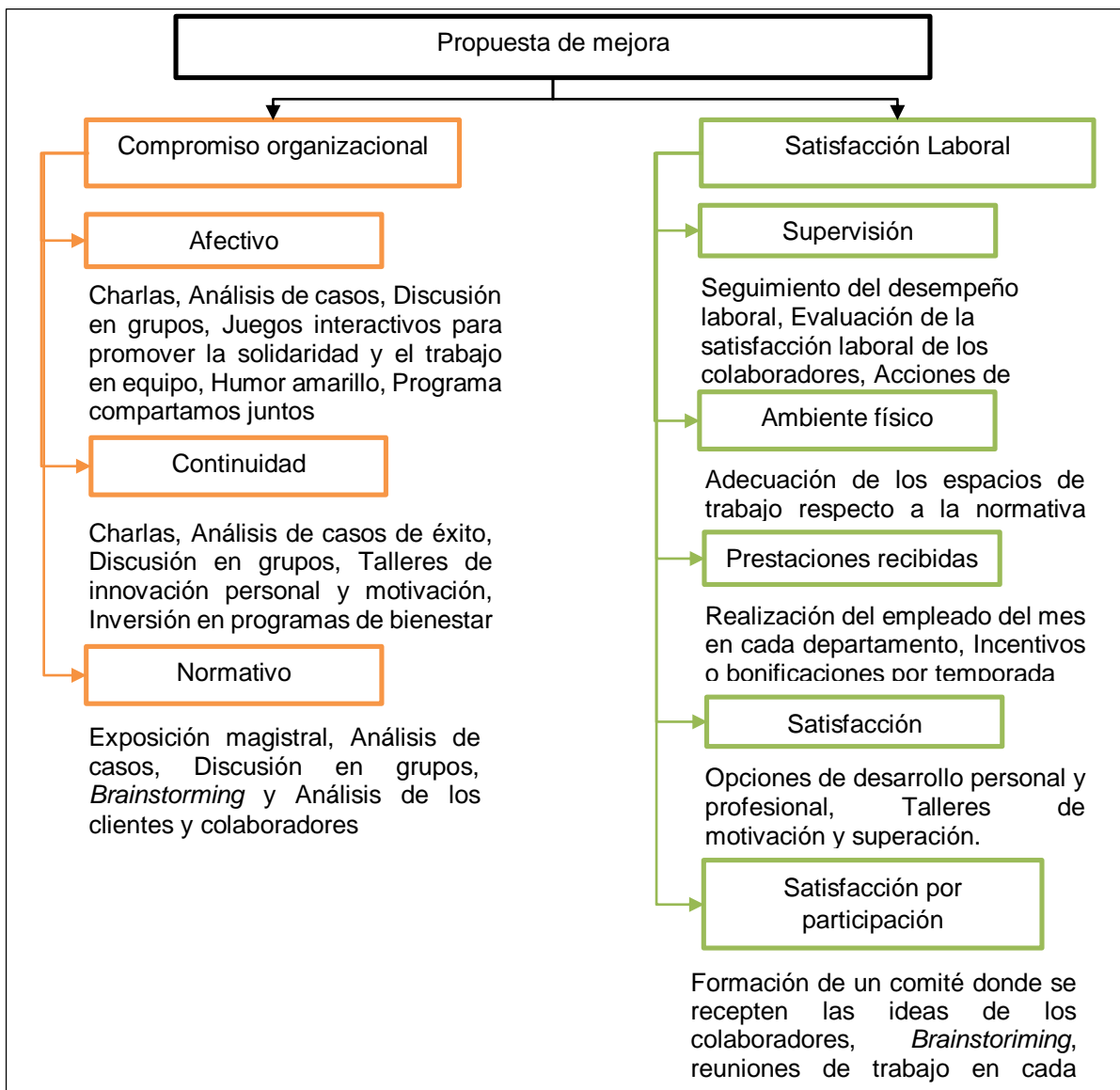
Respecto a con los resultados obtenidos previo al estudio de compromiso y satisfacción laboral, se denota que enmarca factores que predominan en ambas variables los cuales serían atendidos de forma oportuna a fin de erradicarlos o mejorarlos con la implementación de actividades que direccionen a promover niveles adecuados para los colaboradores, se considera que un trabajador satisfecho, se considera que esté estrechamente comprometido y que aporte diariamente en la ejecución de sus actividades.

Es importante establecer estrategias efectivas que favorezcan a la satisfacción de cada uno de los colaboradores de Baldoré Cía. Ltda. el mismo que cuente con el involucramiento total de toda la estructura organizacional de la empresa, se incrementa actividades de desarrollo, participación, que apunte a un salario emocional que aporte al incremento de niveles de satisfacción, se toma ventaja del compromiso afectivo que tiene los colaboradores con le empresa.

No obstante, lo primordial es tomar acciones para obtener soluciones que generen impacto en el talento humano, que sean valederas y proporcionen una visión positiva hacia su satisfacción y comportamiento dentro de la compañía. Por ello, toda acción a desarrollar, se encuentra sujeta a revisión y aprobación de la institución.

A partir de los aportes referentes a las variables de estudio de Meyer y Allen (1991) sobre el Compromiso Organizacional y de Melía y Peiro (1998) sobre la Satisfacción Laboral; así como, de las propuestas de Bustos (2015); Tello (2018); Salvador (2019); Zambrano (2019) para la mejora de dichas variables en las empresas, se plantea el siguiente esquema con el cual, se abordan las actividades para la empresa Baldoré Cía Ltda (ver figura 8). Se destaca que, estas propuestas están asociadas a los componentes del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad) y de satisfacción laboral (supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y satisfacción respecto a la participación).

Figura 11. Propuesta de la investigación



Fuente: elaboración propia

Por otro cabe mencionar que existe una diversidad de estrategias con enfoque hacia las condiciones de trabajo al cual, se encuentran expuestas las personas dentro de las organizaciones, su atención, se encamina a la obtención de altos niveles de eficiencia y productividad en relación si un colaborador satisfecho que cubra sus necesidades, se siente altamente comprometido con la institución, lo cual, se refleja en la calidad de sus acciones diarias en términos laboralmente, en donde, se fomente la participación en diversas actividades.

A continuación, se proponen las siguientes estrategias para el plan de mejora de satisfacción y compromiso organizacional.

Tabla 11. Estrategias del Plan de mejora de satisfacción y compromiso organizacional

Dimensiones	Estrategia de Intervención	Objetivo	Actividad	Evaluación	Presu puesto	Responsable
Satisfacción laboral - compensaciones	Proyecto On Boarding	Reforzar la visión, misión, valores corporativos en los colaboradores	Refresh de objetivos organizacionales Conociéndose mi empresa	Evaluación de Efectividad de Reunión	50%	Talento Humano
Satisfacción Laboral - Compensaciones	Baldoré Biggers	Implementar un plan de incentivos laborales para elevar satisfacción laboral	Charla motivacional Plan de incentivos no monetarios	Encuesta de Satisfacción 2022	\$400	Talento Humano Socios Directivos
Satisfacción Laboral - Compensaciones	The Best Baldoré	Aletrar a los trabajadores y elevar la productividad, alcanzar la excelencia laboral	Premiar al empleado del mes que utiliza salario emocional	Encuesta de empleado del mes según nominación	\$240	Talento Humano Socios Directivos Jefaturas
Compromiso Afectivo	Desayuno Juntos	Reforzar relaciones interpersonales con los socios directivos Fomentar un espacio abierto con directivos de la empresa e intercambiar experiencias	Organizar un desayuno con equipos de trabajo Intercambiar experiencias Acercamiento directo con los colaboradores	Evaluación de Efectividad de Reunión	\$300	Talento Humano Socios Directivos
Compromiso Afectivo	Construir Confianza	Elevar el sentido de compromiso, cohesión en los colaboradores	Charla motivacional con la intención de coach especializado	Evaluación de Efectividad de Reunión	\$300	Talento Humano Socios Directivos
Compromiso Afectivo	Mi árbol de valores	Inculcar y compartir a los trabajadores los valores corporativos	Identificar trimestralmente a los colaboradores, que se alinean a los valores empresariales y publicarlos	Encuesta de Satisfacción 2022	\$50	Talento Humano
Compromiso Afectivo	Campaña Trabaja con felicidad	Incentivar a los colaboradores a que amen y gusten de cada actividad de la empresa	Taller motivacional Intercambio de ideas Compartir experiencias	Evaluación de Efectividad de Reunión	\$100	Talento Humano

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral permitió encontrar que, el compromiso organizacional corresponde aquellos factores como estado psicológico caracterizado en la relación entre la persona y la organización. Por lo expuesto, se evidencian tres componentes; los cuales, orientan a la generación de afectividad, continuidad y normativo dentro de las organizaciones; como fruto de retribución por la inversión realizada por las empresas para retención de talentos. Por su parte la satisfacción laboral atribuye principalmente aquellos elementos que generan bienestar dentro sus actividades laborales no solo orientados a los factores intrínsecos sino también aquellos aspectos que impactan directamente en su nivel de rendimiento y productividad dentro de las organizaciones.
- La caracterización de los factores de compromiso organizacional y de satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Baldoré Cía. Ltda. determinó que existe una correlación positiva y fuerte entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral con un valor de 0.84, dentro de la escala corresponde a un nivel alto de correlación.
- La determinación del nivel de correlación existente entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral mostró que destacan la dimensión afectiva y de supervisión-participación (0.98), seguido de la dimensión de continuidad y supervisión-participación (0.95), junto con la dimensión normativa y ambiente físico (0.91).
- El análisis de los elementos de una propuesta de mejora demostró que es necesario, que se fortalezca el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré, respaldar a los accionistas y cuerpo

directivo de la organización, quienes tomaron en consideración la relevancia de dicha propuesta.

RECOMENDACIONES

- Determinar un tiempo prudencial acorde al estudio de compromiso organizacional y satisfacción laboral, puesto que permite mantener una mejor predicción del comportamiento de los colaboradores frente a la organización y sobre todo mantener complacencia, por lo tanto, se obtienen mejores resultados eficientes en su rendimiento ,lo cual, logra un involucramiento constante y participación activa, que forma trabajo en equipo y, se alinean intereses personales y organizaciones, y que considere el interés en bienestar laboral.
- Se recomienda realizar el presente estudio después de un año para realizar los comparativos pertinentes.
- Tomar en consideración el estilo de liderazgo de los supervisores, esto ayudar a la generación de participación del personal.
- Para finalizar es primordial mantener acercamientos continuos con el personal con la finalidad de conocer sus necesidades y establecer sinergia con las actividades encaminadas al cumplimiento de objetivos tanto personales como organizacionales, lo cual genera impulso a ser mejores día a día.

BIBLIOGRAFÍA

Allen, N., & Meyer, J. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. J Occup Psychol, 63, 1-18. doi:<http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990>.

Alonso, P. (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24(1), 25-40. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002

Álvarez, A. (2021). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, 10818. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>

Araya, L., & Pedreros, M. (2013). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. Revista de Ciencias Sociales 45-61. Disponible en:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>

Arciniega, L. M., & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(52), 3550. Disponible en:<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/021347406775322269>

Baena, G. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.

Báez-Santana, Rafael Antonio, Pedro Manuel Zayas-Agüero, Reynaldo Velázquez-Zaldívar, y Yosvani Orlando Lao-León. (2019). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas*. *Ingeniería Industrial* 40(1):14-23. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso

Baptista, P., Almazán, A., & Loeza, C. (2020). *Encuesta Nacional a Docentes ante el COVID-19. Retos para la educación a distancia*. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (México) 41. www.redalyc.org/journal/270/27063237021/27063237021.pdf

Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, (66). Disponible en: <file:///C:/Users/commu/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965.pdf>

Bellido, R., Morales, B., & Gamarra, M. (2021). *Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa*. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 04-11. doi: 10.47460/UCT.V25I108.425

Beltrán, E., & Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la Gestión del Clima Laboral. Tesis de Maestría en Dirección de Personas*. Perú: Universidad del Pacífico. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1

Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75103. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Bobadilla, M., Callata, C., & Rojas, A. (2015). *Engagement laboral y cultural organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. Tesis en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas*. Universidad del Pacífico. Disponible en: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1027>

Buitrón, K. 2020. *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima. Tesis de Maestría en Psicología del Trabajo y las organizaciones*. Universidad de San Martín de Porres
Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6962>

Bustos, M. (2015). *Plan de acción para el mejoramiento del compromiso organizacional e índice de rotación de personal*. Tesis de Psicología Organizacional. Ambato,

Tungurahua, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1248>

Cañarte, E. (2018). *Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la Empresa Oleana durante el periodo 2018*. Tesis de Psicología Organizacional. Quito, Pichincha, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16073>

Cernas, D. (2021). Conectividad social y satisfacción laboral en teletrabajadores mexicanos durante la pandemia: el papel mediador del bienestar afectivo. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 3748. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012359232021000100037&script=sci_abstract&lng=es

Cernas, D., Mercado, P., & Cázares, F. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos*. *Contaduría y administración*, 63(2), 1-23. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006

Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia*

yTrabajo, 17(54), 117. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.p?script=sci_arttext&pid=S071824492015000301

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178

Chiang, M., Salazar, M., & Núñez, C. (2008). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Revista Panorama Socioeconómico*, 90-100. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Cobeña, M., & Rodríguez, M. (2019). La clase invertida como modelo de investigación pedagógica. *CIENCIAMATRIA*, 315. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088770>

Concha, N. (2017). *Medición del compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto profesional Virginio Gómez, sede Concepción*. Tesis de

Administración de Empresas. Concepción, Chile: Universidad del Bio-Bio.

Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/3416>

Cortina, E. (2016). El rol mediador del Compromiso Organizacional. *Reportes de Investigación*, 33(2), 94-107. Disponible en: [https://www.proquest.com/docview/olpenaccess.indexfieldurl:logdoiusage/2100186892/http:\\$2f\\$2fdx.doi.org\\$2f10.21772\\$2fripo.v33n2a02?t:ac=2100186892&t:cp=maintain/docviewblocks](https://www.proquest.com/docview/olpenaccess.indexfieldurl:logdoiusage/2100186892/http:$2f$2fdx.doi.org$2f10.21772$2fripo.v33n2a02?t:ac=2100186892&t:cp=maintain/docviewblocks)

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches* (Tercera edición ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.

Cumpa, A. (2020). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa Rubro Logístico en la ciudad de Callao*. Tesis de Psicología. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villareal. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4723>

Davis, K., & Newstrom, J. (1985). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, D.F.: McGraw-Hill.

Díaz, A., Benítez, R., Castillo, A., & Cabrera, J. (2021). *Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 87-98. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100087&script=sci_arttext

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands - Resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/11920243_The_Job_Demands-Resources_Model_of_Burnout

Durán, J. (2019). *Evaluación de los niveles de compromiso organizacional propuesta de intervención para el Clúster Ecuador & Perú de Boehringer Ingelheim para el año 2017-2018*. Tesis de Psicología Organizacional, Quito, Pichincha, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16369>

Fernández, M., Bargsted, M., Ferguson, L., & Rojas, M. (2017). *The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement*. *Universia Business Review*, 14(2), 110-145. Disponible en: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/681064>

Fernández, H., Tejada, N., & Moreno, M. (2022). *Validation of the Spanish-language version of the simplified modified Rankin Scale telephone questionnaire*. *Neurología*, 271276. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213485319300477>

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An introduction to Theory and Research*. New York: Addison Wesley Publishing, Reading, MA.

Flores, C., Fernández, M., & Juárez, A. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272015000200003

Forero, c. Y Valero, P. (2008). *Análisis de clima organizacional y su incidencia en el servicio al cliente en la empresa Heisohn Asociados*. Universidad del Rosario. Facultad de altos estudios de administración y negocios. Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1135&context=trabajo_social

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzal Tenango)*. Tesis de Humanidades. México: Universidad Rafael. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-.pdf>

García, D. (2018). *Diagnóstico de clima organizacional y compromiso laboral en un centro de salud de la jurisdicción sanitaria Toluca (2016), como base para la propuesta de intervención con enfoque de desarrollo organizacional*. Tesis de

maestría en Administración de Negocios. México: Universidad Autónoma del Estado de. Disponible en: <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68573>

Herberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

Hernández, R., C. Fernández, y P. Baptista. 2014. *Metodología de la investigación*. Sexta. México, D.F: McGraw-Hill.

Hernández, R. (2018). *El modelo pedagógico a través del aprendizaje basado en problemas en un curso de investigación bibliográfica*. Revista Electrónica Educare, 74-96. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582018000200115&script=sci_arttext

Herrera, R., & Álvarez, W. (2019). *El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador*. Revista Mapa, 6(16), 89-107. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4869/1/Herrera%20Zumb%20Rosa%20Alexandra.pdf>

Herzberg, F., Manuel, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley.

Jiménez, C. (2021). *Patrimonio cultural para todos: investigación aplicada en traducción accesible*.0312.://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775379

Linares, E., Hernández, V., & Domínguez, J. (2018). *Metodología de una revisión sistemática* *Methodology of a systematic review*. Actas Urológicas Españolas, 499506. Obtenido://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S021048068300615

Locke, E. L. (1976). The natura of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Organizational and Insdustrial Psychology*, 80-114. Disponible en: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1063346](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1063346)

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada*. CienciAmérica, 3(1), 47-50. Disponible en: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, N., & García, N. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica* *Methodology of study designs most frequently used in clinical research*. Revista Médica Clínica Las Condes, 36-49. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>

Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Revista Universidad EAFIT, 128, 79-86. Disponible en: <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>

Márquez, L., Cuétara, L., Cartay, R., & Cartay, R. (2020). *Desarrollo y crecimiento económico análisis teórico desde un enfoque cuantitativo*. Revista de Ciencias Sociales, 233-253. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/348063104020/html/](https://www.researchgate.net/publication/348063104020/html)

Maslow, A. (1988). *Maslow on management*. New York, EUA: John Wiley and sons.

McClelland, D. (1961). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.

Medina, I., & González, C. (2021). *La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional*. Educatio Siglo XXI, 36-49. Obtenido de <https://revistas.um.es/educatio/article/view/451971>

Meléndez Tamayo, M. P. (Junio de 2021). *Propuesta de reducción de riesgos psicosociales para personal femenino con teletrabajo en una empresa de producción. Ecuador: Ambato*. Obtenido de *Propuesta de reducción de riesgos psicosociales para personal femenino con teletrabajo en una empresa de producción. Ecuador: Ambato*. Disponible en: <https://repositorio.pucea.edu.ec/handle/123456789/3230>

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, 5, 59-74. Disponible: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2974421>

Meyer, J., & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98. Disponible en: <https://gredos.usal.es/bitstream/10366/125406/1/1995%20Gonz%C3%A1lez%20y%20Ant%C3%B3n.pdf>

Meyer, J., & Allen, N. (1997). Commitment in the workplace. doi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S105348220000053X>

Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). *The measurement of organizational commitment*. *Journal of Vocational Behaviour*, 14, 224-247. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879179900721>

Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Revista Educación, 33(2), 153-170.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Maroco, J., & Parreira, P. (2018). *Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses*. RLAE, 26, e3021. doi:DOI: 10.1590/1518-8345.2407.3021.

Disponible en: https://www.scielo.br/j/rlae/a/MwBgVkJ4phQsqL_yh6SHFFq/?lang=es

Neyra, M., Aliaga, B., Burgos, V., & Álvarez. (2020). *Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima*. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 11-21. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>

Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Core. AC. UK, 1-4. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva.

- Perilla, L. (1998). David C. McClelland (1917 -1998). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Pin, J., & Susaeta, L. (2003). *La motivación del directivo en el sector financiero español: Análisis comparativo de la banca privada y pública*. Un estudio empírico. IRCO Universidad de Navarra, 164. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/4803121_Motivacion_del_directivo_en_el_sector_financiero_espanol_Analisis_comparativo_de_la_banca_privada_y_publica_Un_estudio_empirico
- Pinillos, A., Fernández, J., & Fernández, J. (2018). *Revisión crítica de la dimensión Gobierno Corporativo en los cuestionarios de los índices de Sostenibilidad*. *Revista*, 56-75. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1684-09332018000200002&script=sci_arttext&lng=pt
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Polo, J., Fernández, M., & Ferguson, L. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement. *Universia Business Review*, 54, 110-145. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/433/43351179004_1.pdf

- Portalanza, C. A., Grueso, M., & Duque, E. (2017). Propiedades de la Utrecht Work Engagement Scale (uwes-s 9): análisis exploratorio con estudiantes en Ecuador. *Innovar Journal*, 27(64), 145-156. doi:10.15446/innovar.v27n64.62374
- Porter, L., & Lawler, E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 45, 141-148. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1968-16240-001>
- Proaño Villavicencio, D. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. 3C. Obtenido de Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C. 50-56: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56/>>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 1-6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Reyes, L., & Carmona, F. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Universidad Simón Bolívar, 85-95. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6630>

Rodríguez, M. (2010). *Metodologías de la Investigación*. Disponible en: <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>

Rojas, M. (2008). Experienced poverty and income poverty in México: a subjective well-being approach. *World Development*, 36(6), 1078-1093. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305750X08000442>

Roncero, U., & González, Y. (2019). *Metodología cualitativa para enfocar la mirada cuantitativa*. *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, 137-158. Obtenido de: <https://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/24302>

Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2016). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región centro México*.

Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estatégicas ae.*, 6(1), 47-67. Disponible en: <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. Tesis de maestría profesional en Desarrollo del Talento Humano*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Salvador, M. (2019). *Propuesta de un plan de fortalecimiento del clima organizacional en la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, de la ciudad de Quito para el 2019*. Tesis de Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/1064/7195>

Sánchez, M., & García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia et Technica Año XXII, 22(2), 161-166. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849531037>

Sarabia, C., & Alconero, A. (2019). *Claves para el diseño y validación de cuestionarios en Ciencias de la Salud. Enfermería en cardiología: revista científica e informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología*, 69-73. de: <https://www.enfermeria21.com/revistas/cardiologia/articulo/531/claves-para-el-diseno-y-validacion-de-cuestionarios-en-ciencias-de-la-salud/>

Schaufeli, W., Salanova, M., González, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. doi:10.1023/a:1015630930326

Supraitno, Lamidi, & Qomariah, J. (2021). *The impact of job satisfaction on employee performance through organizational commitment as intervening variables: A survey on employees of Mitra Swalayan Kartasura*. *Research, Society and Development*, 10(6). doi:10.33448/rsd-v10i6.15738. Disponible en: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/15738>

Tello, L. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la provincia de Tungurahua*. Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28319?mode=full>

Valenzuela, M., Pérez, V., Bustos, C., & Salcedo, P. (2020). *Cambios en el concepto aprendizaje de estudiantes de pedagogía: análisis de disponibilidad léxica y grafos**. *Estudios filosóficos*, 61(143). Obtenido de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S007117132018000103

Vizcaíno, I. (Enero de 2020). *Análisis de la Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Tesis de grado.

Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica . Disponible en:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>

Warr, P. B., & Routledge, T. (1979). *Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being*. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/232573383Scales_for_the_Measurement_of_Some_Work_Attitudes_and_Aspects_of_Psychological_Well-Being

Zambrano, Y. (2019). *Plan de Intervención para el mejoramiento del clima organizacional de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas*. Tesis de Maestría en Gestión Social Empresarial. Colombia: Universidad Externado. Disponible en: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1520/DNAspa2019Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboal_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion-Anexo?sequence=2&isAllowed=y

Zúñiga, M., Córdova, D., Valenzuela, J., & González, N. (2019). *Las propuestas de mejora, una alternativa de solución para las pequeñas y medianas empresas*. *Publicaciones Pacioli*, 120. Disponible en: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42blas_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequenas_y_medianas_empresas_noviembre_201.pdf

Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., M., Q., Ruiz, B., & Manzano, J. (2014). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. Reidocrea, 17-25. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/31291>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario compromiso organizacional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

(Allen y Meyer, 1991).

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas, conteste con sinceridad

Marque con X en la respuesta que usted considera según la siguiente escala

Sexo: Masculino () Femenino () **Edad:**

Antigüedad:

Área: Administrativa ()

Producción()

Transporte ()

Garitas ()

ESCALA	
En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	3
De acuerdo	4
En total acuerdo	5

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
DIMENSION AFECTIVA						
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad					
2	Me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa					
3	Tomo los problemas de la empresa como si fueran míos.					
4	Esta empresa significa mucho para mi					
5	Estaría muy feliz de trabajar para esta empresa por mucho tiempo					
6	No me siento completamente integrado a la empresa					
DIMENSION DE CONTINUIDAD						
7	Sería muy difícil abandonar la empresa					

8	Otras empresas no me brindarían similares condiciones y prestaciones como lo hace mi empresa actual					
9	Gran parte de mi vida se vería afecta si decidiera dejar mi trabajo					
10	Considero que tengo pocas opciones de trabajo como para abandonar mi empresa actual					
11	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa					
12	Actualmente pertenecer a la empresa refleja tanto deseo como necesidad					
DIMENSION NORMATIVA						
13	Me sentiría culpable si dejara ahora mi empresa					
14	No abandonaría a la empresa en estos momentos					
15	Esta empresa merece mi lealtad					
16	Considero que le debo mucho a la empresa					
17	Aun si fuese por mi beneficio no sería correcto abandonar la empresa					
18	Siento obligación de pertenecer a la empresa					

Anexo 2. Cuestionario satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S 21/26

(Melia & Peiró).

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas, conteste con sinceridad

Marque con X en la respuesta que usted considera ya sea Verdadero o Falso

SEXO: Masculino () Femenino () **Edad:**

Antigüedad:

Área: Administrativa ()

Producción()

Transporte ()

Garitas ()

Nº	ENUNCIADOS	<	F
1	Me gusta mi trabajo		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo me destaco		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
4	Mi salario me satisface		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están reguladas		
8	El entorno físico y espacio en que trabajo son satisfactorios		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
10	Estoy satisfecho con la formación que me da la empresa		
11	Estoy satisfecho de mi relación con mis jefes		
12	La forma en la que se lleva la negociación en la empresa sobre aspectos laborales me satisface		
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria		

14	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio con las leyes laborales		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mis tareas		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.		
19	Mi empresa me trata con justicia e igualdad		
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores		
21	Me satisface mi actual grado de participación e la toma de decisiones de mi grupo de trabajo		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos		
26	Estoy satisfecho del ritmo que tengo al hacer mis tareas		

Anexo 3. Validación de la encuesta compromiso organizacional



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a: Aitor Larzabal Fernández

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, 1991, que es parte del proyecto de investigación "Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré", desarrollado por Carola Iliana Romo Villota, maestrante de Psicología, mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 56 participantes que corresponde a la totalidad de los colaboradores de la empresa los cuales comprenden diferentes áreas tales como: Administración, producción, transporte y garitas.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la encuesta de acuerdo a la medición de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Aitor Larzabal Fernandez

Empresa: PUCE Sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente Investigador

Tiempo dentro del cargo: 7 años

Último grado académico alcanzado: Máster en Investigación en Psicología

Firma y sello de la institución.



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a: Ing. Ricardo Guevara

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, 1991**, que es parte del proyecto de investigación **“Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré”**, desarrollado por Carola Iliana Romo Villota, maestrante de Psicología, mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por 56 participantes que corresponde a la totalidad de los colaboradores de la empresa los cuales comprenden diferentes áreas tales como: Administración, producción, transporte y garitas.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la encuesta de acuerdo a la medición de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Ing. Ricardo Agustín Guevara Vasco

Empresa: Baldore Cia. Ltda.

Cargo que ocupa: Gerente General

Tiempo dentro del cargo: 9 años

Último grado académico alcanzado: Economista


Firma y sello de la institución.

Anexo 4. Validación de la encuesta satisfacción laboral



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a: Aitor Larzabal Fernández

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento SATISFACCION LABORAL S 21/26 (Melia & Peiró), que es parte del proyecto de investigación “Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré”, desarrollado por Carola Iliana Romo Villota, maestrante de Psicología, mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por gerentes, administradores o gestores de talento humano de las pequeñas y medianas empresas del sector productivo de la ciudad de Ambato.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la encuesta de acuerdo a la medición de Satisfacción Laboral.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una “X” si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple X	No cumple	Si es pertinente X	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Aitor Larzabal Fernandez

Empresa: PUCE Sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente investigador

Tiempo dentro del cargo: 7 años

Último grado académico alcanzado: Máster en investigación en Psicología

Firma y sello de la institución.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a: Ing. Ricardo Guevara

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento SATISFACCION LABORAL S 21/26 (Melia & Peiró), que es parte del proyecto de investigación "Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré", desarrollado por Carola Iliana Romo Villota, maestrante de Psicología, mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por gerentes, administradores o gestores de talento humano de las pequeñas y medianas empresas del sector productivo de la ciudad de Ambato.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la encuesta de acuerdo a la medición de Satisfacción Laboral.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 CARRERA DE ORGANIZACIONAL

12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Ing. Ricardo Agustín Guevara Vasco

Empresa: Baldore Cia. Ltda

Cargo que ocupa: Gerente General

Tiempo dentro del cargo: 9 años

Último grado académico alcanzado: Economista


 Firma y sello de la institución.

Anexo 5. Índice de Tablas

Tabla 1. Factores determinantes del Compromiso organizacional	15
Tabla 2. Evolución del término Satisfacción Laboral	17
Tabla 3. Factores determinantes de la Satisfacción Laboral	23
Tabla 4. Ejemplos de propuesta.....	29
Tabla 5. Población de estudio	35
Tabla 6. Análisis de confiabilidad	40
Tabla 7. Estadísticos descriptivos	50
Tabla 8. Supervisión y Participación	58
Tabla 9. Correlaciones Rho de Spearman	61
Tabla 10. Correlaciones por dimensión	63
Tabla 11. Estrategias del Plan de mejora de satisfacción y compromiso organizacional	69

Anexo 6. Índice de gráficos

Gráfico 1. Dimensión Afectiva	51
Gráfico 2. Dimensión de Continuidad.....	52
Gráfico 3. Dimensión Normativa.....	53
Gráfico 4. Satisfacción Intrínseca por género.....	54
Gráfico 5. Prestaciones y Remuneración por área empresarial	55
Gráfico 6. Cantidad de Producción por área empresarial según respuesta	56
Gráfico 7. Ambiente Físico por área empresarial	57
Gráfico 9. Calidad de Producción.....	60

Anexo 7. Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de compromiso organizativo de Meyer y Allen	11
Figura 2. Modelo de demandas y recursos laborales	14
Figura 3. Factores del engagement.....	14
Figura 4. Proceso metodológico.....	42
Figura 5. Facebook Baldoré	46
Figura 6. Instagram Baldoré	46
Figura 7. Twitter Baldoré	47
Figura 8. Página Web Baldoré	48
Figura 9. Productos de la empresa	48
Figura 10. Productos de la empresa	49
Figura 8. Propuesta de la investigación.....	68