

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS



**Satisfacción laboral y compromiso institucional en  
colaboradores de filiales de la Universidad San Pedro,  
Perú, 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración  
de Empresas y Negocios - MBA

**AUTOR: Bach. Angeles Morales, Julio César**

**ASESOR: Mg. González Chávez, Carlos**

Chimbote – Perú  
2018

**Palabras clave:**

Tema	Compromiso Institucional	Institutional Commitment
Especialidad	Organización y Dirección de Empresas	Organization and management of companies

**Línea de investigación:**

**Área:** 5. Ciencias Sociales.

**Sub área:** 5.2. Economía y Negocios.

**Disciplina:** Negocios y Management.

**Línea de Investigación:** Gestión del Talento Humano.

Titulo:

Satisfacción laboral y compromiso institucional en colaboradores de filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

Job satisfaction and institutional commitment in employees of subsidiaries of the San Pedro University, Peru, 2017.

## Resumen

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017; lo que nos permitió apreciar la manera cómo los diferentes colaboradores de la universidad sienten y valoran los distintos elementos de su trabajo, ya sean intrínsecos o extrínsecos al mismo. Nos permitió también, detectar áreas críticas; equivaliendo a realizar un sondeo de actitud equiparable a una auditoria del factor humano, y evaluar la receptividad y eficacia de determinadas políticas o acciones organizativas, de personal, de salud laboral, y formativas, entre otras.

Según el proceso, fue una investigación básica porque el proceso nos condujo a obtener conocimiento; en coherencia con el fin de la ciencia, fue de tipo relacional, porque buscó información respecto a la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, el diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo relacional; la investigación estuvo interesada en la determinación del grado de relación existente entre la variable satisfacción laboral y el compromiso institucional en una población de colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017, para lo cual se efectuaron mediciones de las variables en una única oportunidad, igualmente no se manipuló ninguna variable.

Se estableció el nivel de satisfacción laboral, el nivel de compromiso institucional y luego se determinó que hay relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017; el test chi cuadrado ( $X^2$ ), arroja un valor calculado de 9,853, para dos grados de libertad. La probabilidad de que las variables se asocien por azar es de 0,007, altamente significativa para el nivel de significancia elegido ( $p \leq 0.05$ ).

## Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between job satisfaction and institutional commitment, in collaborators of the branches of the San Pedro University, Peru, 2017; This allowed us to appreciate the way in which the different collaborators of the university feel and value the different elements of their work, whether intrinsic or extrinsic to it. It also allowed us to detect critical areas; Equivalent to perform a survey of attitude comparable to an audit of the human factor, and assess the responsiveness and effectiveness of certain policies or organizational actions, personnel, occupational health, and training, among others.

According to the process, it was a basic investigation because the process led us to obtain knowledge; In coherence with the end of science, it was relational in nature, because it sought information regarding the relationship that exists between job satisfaction and institutional commitment. Research design was non-experimental, transversal, descriptive relational; the investigation was interested in the determination of the degree of relationship between the labor satisfaction variable and the institutional commitment in a population of collaborators of the San Pedro University, Peru, 2017, for which measurements of the variables were made in a Only one opportunity, no variable was manipulated.

The level of job satisfaction, the level of institutional commitment was established and then the correlation between job satisfaction and institutional commitment was determined in collaborators of the branches of the San Pedro University, Peru, 2017.

## Índice

Palabras clave: .....	i
Título:.....	ii
Resumen.....	iv
Abstract .....	v
Índice .....	vi
01. Introducción .....	1
02. Metodología.....	22
03. Resultados.....	24
04. Análisis y discusión .....	42
05. Conclusiones .....	46
06. Recomendaciones .....	47
07. Agradecimientos .....	48
08. Referencias bibliográficas.....	49
09. Apéndices.....	52

## 01. Introducción

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017; lo que nos permitió apreciar la manera cómo los diferentes colaboradores de la universidad sienten y valoran los distintos elementos de su trabajo, ya sean intrínsecos o extrínsecos al mismo. Para ello fue necesario revisar los estudios anteriores respecto a las variables en estudio.

Jaik, Tena & Villanueva (2010) plantearon como objetivo central identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes de nivel superior (posgrado) y determinar si hay relación entre los dos parámetros. La investigación se caracterizó como cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental y transversal; para la recolección de la información utilizaron un cuestionario elaborado con base en dos instrumentos: la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza y Ortega (2009) y el Instrumento para caracterizar el Clima Organizacional (CO) reportado por Peña (2005). Obtuvieron mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach un índice de confiabilidad para la Satisfacción laboral de .93, y para el Compromiso institucional de .90. Participaron en el estudio 36 docentes de 13 programas de posgrado de la ciudad de Durango. Entre los resultados se destaca un nivel alto de satisfacción laboral y un alto compromiso institucional; además de una correlación significativa y positiva entre los dos parámetros.

Sauco (2014) tuvo como objetivo general determinar la relación de la satisfacción laboral con el compromiso institucional en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Sur, 2014. La hipótesis general supuso la existencia de la relación de la satisfacción laboral con el compromiso institucional en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Sur, 2014. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional con un diseño no experimental, transeccional. La población muestral estuvo constituida por 95 docentes quienes laboran en las aulas en los niveles pre básico, básico y bachillerato de las nueve instituciones educativas adventistas estudiadas. Para la recolección de los datos utilizaron la técnica de la encuesta, para lo cual elaboraron un instrumento denominado “Satisfacción Laboral y Compromiso Institucional”, el cual consta de dos partes, la primera para levantar información

sociodemográfica y la segunda para medir las variables en estudio, con un total de 52 ítems. El análisis de datos fue realizado por medio del análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados obtenidos confirmaron la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los docentes en las instituciones educativas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Sur. Las dimensiones de la variable satisfacción laboral explican un 30,5% la variación de la variable criterio compromiso institucional, la diferencia 69,5% no tienen explicación a través de las variaciones de las dimensiones de satisfacción laboral.

Salgado, Remeseiro Rioboo & Iglesias (1996) investigaron la satisfacción laboral y el clima organizacional en una pequeña empresa española que puede considerarse característica de la gran generalidad de empresas de España. Indican que las investigaciones de estas dos variables se han realizado mayoritariamente en el extranjero y las organizaciones estudiadas son generalmente grandes corporaciones y apenas existe investigación que ponga en relación las dos variables y además se haga en una pequeña empresa. Los resultados de la investigación sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral. Los resultados encontrados también indican la conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.). No obstante, las evidencias anteriores, es preciso reconocer que estudios realizados en PYMEs como la empresa estudiada presentan una importante limitación relacionada con el tamaño de la muestra. Por definición, las PYMEs poseen un número reducido de empleados (en la mayoría de los casos menos de 50) y, por tanto, las generalizaciones a partir de muestras tan pequeñas deben ser tomadas con precaución, toda vez que la potencia de las pruebas de significación es pequeña. Sin embargo, el interés de dichos estudios sigue siendo considerable, puesto que pueden servir como elementos de las investigaciones de tipo meta-analíticas.

Alcaraz, del Castillo, Quesada, Ronco, Camacho & Martínez (2014) tuvieron como objetivo analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, proponiendo como hipótesis una correlación positiva entre ambas variables. La novedad del artículo residió en la muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, con lo que se abrió camino a un análisis psicológico de la situación de dicha organización nunca antes analizado. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional. Cumpliendo las expectativas, tras realizar los análisis correlacionales, se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se comprobó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas.

Patlán-Pérez, Martínez Torres & Hernández Hernández (2012) indican que la satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada, es una variable que tiene impactos significativos en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando la importancia de esta variable, realizaron una investigación a fin de determinar ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis de trabajo giró en torno de identificar asociaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral, esperando que la percepción de un clima y justicia organizacional favorable esté asociada a mayores niveles de satisfacción laboral. Los instrumentos de medición se aplicaron a una muestra de 307 profesores de instituciones de educación superior. Los resultados indican que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de la satisfacción laboral, en cambio la justicia interaccional mostró asociaciones negativas con la satisfacción laboral. Por su parte, los factores de clima organizacional que mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral fueron liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

Cedeño (2003), planteó como objetivo evaluar el compromiso organizacional que caracteriza a los docentes que laboran en los programas que conforman el Decanato de Ciencias y Tecnologías de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, en Barquisimeto, atendiendo a las dimensiones de identificación,

participación y permanencia. El estudio fue de carácter descriptivo, la muestra fue de 80 docentes equivalente al 50% de su población. El tipo de muestreo fue probabilístico y su selección aleatoria —al azar simple. Para recolectar la información utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento tipo cuestionario, de 38 ítems cerrados en escala tipo Likert, la misma que fue validada a través del juicio de expertos. La confiabilidad la obtuvo por el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.94. Utilizó la estadística descriptiva e inferencial; estableció la relación porcentual por ítem, luego consolidó por dimensiones para conocer el comportamiento de la variable en estudio. Los resultados evidenciaron que un alto porcentaje de los docentes no se sentían comprometidos y actuaban indiferentes hacia el Decanato. Por su parte, este último no tomaba en cuenta las necesidades, intereses y motivaciones de los docentes, lo que generaba una respuesta de indiferencia de aquellos hacia la organización. Se comprobó la existencia de un grupo de docentes poco participativos, que no aportaban ninguna iniciativa a la organización y otro grupo activo, proactivo, colaborador, con orientación a las metas y objetivos del Decanato. Finalmente pudo deducir que el comportamiento de los docentes, en términos globales, se materializaba en bajo compromiso hacia el Decanato, lo que conllevó a proponer un Modelo de Intervención Humana.

Regnault (1995), planteó como propósito evaluar el compromiso organizacional de los docentes que trabajaban en el Programa de Posgrado del Instituto Pedagógico de Barquisimeto (IPB), en términos de identificación, participación y permanencia en la organización. Los sujetos de la investigación fueron 34 docentes de los subprogramas de maestrías en educación que se imparten en dicho instituto. Se utilizó como instrumento el cuestionario denominado compromiso organizacional (escala CO). Resultó que los docentes objeto de estudio tenían un moderado compromiso hacia la organización, reflejado en la necesidad de una participación efectiva, mayor cooperación y valoración por parte de la gerencia del IPB. Con base en estos resultados se presentó un modelo de intervención humana para generar en el personal académico una respuesta, que se traduciría en mayor compromiso hacia la organización y viceversa.

Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) indican que un trabajador es un ser biosicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital. La percepción de gerentes y trabajadores se relaciona con los niveles de la organización, los diversos lugares de trabajo o las distintas unidades del centro de trabajo. La riqueza de toda organización está en su capital humano. Sin él no hay organización ni razón de ser de ella. La persona es su esencia y el clima en que ella se desenvuelve es vital para el crecimiento de la organización.

Littlewood (2000) realizó un estudio comparativo en seis universidades sobre el compromiso organizacional. Planteó como objetivo explicar cómo el compromiso organizacional está relacionado con la personalidad y el apoyo organizacional percibido. Para tal efecto se aplicó una encuesta a 156 estudiantes de seis universidades particulares de la zona metropolitana del Distrito Federal y del estado de México. Los resultados revelaron que existían diferencias significativas entre las universidades en cuanto al apoyo organizacional percibido (AOP), y el nivel de compromiso. Asimismo, los resultados mostraron correlaciones significativas entre el AOP y el compromiso, el compromiso y los rasgos de energía y afabilidad, pero no entre el compromiso y tesón, rasgo que se suponía estaría relacionado. Por otra parte, el compromiso correlacionó de forma significativa pero negativa y contraria a lo esperado, con promedio en el último semestre y promedio en la carrera, y con mayor magnitud positiva con intención por permanecer en la universidad elegida. Los resultados sugirieron que las universidades hacen una importante diferencia en cuanto al nivel de compromiso de los estudiantes hacia la institución y sus estudios, y que el compromiso es un predictor potencial de la intención de continuar en la universidad elegida.

Ramos (2005) en su investigación Compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de inglés en la Universidad de Colima, trazó como objetivo establecer la relación que existe entre las tres dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño docente. La información se recolectó a través de un cuestionario aplicado a 42 profesores de inglés. Los resultados afirmaron que existía una correlación positiva entre compromiso

organizacional y desempeño docente. Con relación al nivel de compromiso organizacional la medición de 7.37 puede considerarse en un término medio en una escala a 10, aplicando el modelo de Allen y Meyer.

En otra investigación se encontró que Aranda y Ormeño (2003), se plantearon como objetivo central determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los profesores básicos de las escuelas municipalizadas de la Comuna de Independencia, Santiago de Chile. En la recolección de información se utilizó una encuesta conformada por las secciones de: a. Caracterización de los profesores. b. Escala de satisfacción en el trabajo de los profesores. c. Escala de compromiso organizacional de los profesores. d. Consulta de intereses y preferencias de los profesores. El resultado central permitió afirmar que entre satisfacción laboral y compromiso organizacional existía alta y significativa correlación positiva.

Claire, & Böhr (2004) concluyen que gracias a la identificación que se logra con la empresa, las expectativas se cumplen, los objetivos organizacionales y personales no difieren significativamente y se busca conseguir las metas a partir de un mejor desempeño. El empleado sabe que cuenta con un lugar de trabajo que le permite crecer como persona y como profesional y que le brinda el espacio suficiente para satisfacer sus necesidades. Cuando el sentimiento de pertenencia es elevado, no sólo existe una fuerte similitud con los objetivos organizacionales, sino que las personas hacen “suya” a la organización. Participan activamente en las actividades que ésta organiza convencidos de que es una manera natural de ser parte integrante de ella. La lealtad en la organización podría traducirse en actitudes y acciones de sus miembros que muestren prudencia y discreción para manejar y guardar información confidencial, que la defiendan ante extraños que pudieran dudar del prestigio de la organización; es decir, hablar de ella con orgullo, expresando lo positivo, los logros, las metas conseguidas, los planes futuros de crecimiento, el buen trato al empleado, la calidad de compañeros tanto en el ámbito profesional como humano, los recursos tecnológicos de última generación, etc.. Esta actitud demuestra al contexto que el empleado cree en su empresa y trabaja por ella y por supuesto da la imagen de que esa organización es el mejor lugar para trabajar. Cuando estos tres componentes están presentes en el capital humano, se puede decir que la organización tiene personas comprometidas; es

decir, personas que buscan cumplir sus metas desempeñándose satisfactoriamente, que se sienten miembros activos de la empresa y que la defienden mostrando lo positivo de ella. Los resultados obtenidos en su estudio reflejan que más del 50% de las personas encuestadas presentan compromiso organizacional alto, mostrando un fuerte componente de identificación y lealtad. Sin embargo, los resultados de membresía permiten inferir que el grupo encuestado aún está desarrollando este sentimiento de pertenencia.

La investigación de Borra y Gómez (2012) pedía a los encuestados que valoraran de 0 a 10 (de “muy mala” a “excelente”, respectivamente) su satisfacción global con su principal trabajo remunerado actual, gran parte de los individuos considerados (25,94%) otorgan una valoración de 7 a su nivel de satisfacción global y una cantidad similar (25,58%) otorgan valoración de 8.

En el estudio sobre Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas Loli (2006) planteó como principal objetivo conocer el compromiso organizacional de los trabajadores no docentes de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. Para lograrlo se aplicó una encuesta a 205 personas de un total de 20 facultades. Los resultados arrojaron una tendencia favorable de los trabajadores al compromiso organizacional, y en el caso de las variables demográficas estudiadas no se encontró ninguna relación.

Barraza (2008) realizó una investigación cuyo propósito fue explorar el compromiso organizacional docente a través de los siguientes objetivos: a. Establecer el nivel de compromiso organizacional de los docentes. b. Determinar las dimensiones del compromiso organizacional que presentan una mayor o menor presencia entre los docentes. c. Establecer los indicadores empíricos que reflejan la mayor o menor presencia del compromiso organizacional en los docentes. d. Determinar el papel que juegan las variables sociodemográficas en el compromiso organizacional de los docentes. Fue un estudio de tipo exploratorio, correlacional y transeccional. La recolección de la información se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario integrado por un subconjunto de ítems del cuestionario sobre los atributos de la organización. En total se recuperaron 155 cuestionarios de profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y nivel medio superior de la ciudad de Canatlán,

estado de Durango. Los principales resultados obtenidos permitieron afirmar la existencia de un nivel moderado de compromiso organizacional de los docentes, el predominio de la dimensión afectiva y el papel modulador de las variables género, nivel educativo donde labora y número de hijos.

El análisis de los datos de Jaick, Tena y Villanueva (2010) permite afirmar que hay una correlación positiva y altamente significativa ( $r = .852, = \alpha = .01$ ) entre las variables satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado de la ciudad de Durango.

Respecto a la relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional el estudio realizado por Nieto (2004) detectó el tipo de relación que tienen las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional dentro de una empresa privada. La correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional permiten ver que están relacionadas, más no con la fuerza esperada, aunque cabe mencionar que se presentan correlaciones altas entre algunos de sus componentes.

Revisados los antecedentes, se estableció la importancia de la investigación, lo que justificó se continúe con el trabajo.

Desde el punto de **vista teórico**, la presente investigación resalta la importancia que tiene el profundizar la determinación de la **satisfacción laboral** de los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro y la **relación con el compromiso institucional** de los mismos, ello permitirá **mejorar la comprensión de la problemática de la comunidad universitaria** y servirá de línea base para la toma de medidas correctivas en conjunto por autoridades de la Universidad San Pedro.

La investigación tiene **relevancia social**, porque al determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, las autoridades de la Institución, podrán establecer políticas en beneficio de los colaboradores a nivel nacional. Igualmente, al conocer el nivel de Compromiso Institucional se podrán desarrollar estrategias para aquellos que tienen bajo compromiso, como capacitaciones, inducciones, mejoras laborales tratando de aumentar dichos niveles y tener finalmente, colaboradores con alto Compromiso Institucional. Es necesario indicar que el presente estudio se limita a las filiales de la

USP porque es conocido que en la sede central Chimbote, se tienen algunos beneficios que no llegan a las filiales y no se tiene conocimiento que exista un estudio similar.

La vida universitaria siempre se ha desarrollado en un contexto donde variables como el clima institucional, la cultura organizacional, el estilo de dirección, etc., gravitan sobre aquella de diversas maneras. Asimismo, otras variables provenientes del escenario donde se ejecuta la labor docente, como son la actitud hacia el aprendizaje, la motivación académica, etc. del alumnado, también inciden en el desempeño del profesorado y por ende en la vida universitaria. No obstante, coexisten con ellas, otras variables de índole personal que están más vinculadas y de modo directo con el desempeño de los colaboradores, específicamente referidos a los trabajadores administrativos, a saber: el sentido de pertenencia e identificación del colaborador con la organización educativa donde se desenvuelve el proceso de enseñanza. En este sentido, el presente trabajo investiga la problemática de la satisfacción laboral en relación al compromiso institucional en los colaboradores de las filiales de la universidad San Pedro.

Es por ello que se pretende dilucidar el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017?

Como problemas específicos se expresan los siguientes:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017?

¿Cuál es el nivel de compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017?

¿Existe correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017?

Establecido el problema de investigación se procede a conceptualizar y operacionalizar las variables de estudio, cuya revisión pretende reunir el estado del arte de cada una de ellas.

La característica principal que tenemos las personas es que somos seres sociales, nos reunimos para trabajar, para construir, para jugar, y es en y por esta interacción

que compartimos un entendimiento de nuestros actos y reaccionamos entre sí. Rodríguez (1976) menciona que esta interacción humana es la que constituye el objeto de estudio de la Psicología Social, pues “estudia el comportamiento de individuos en contextos sociales” según Secord (1979), es decir, en sus interacciones.

Satisfacción laboral. - Existen diferentes definiciones sobre satisfacción laboral, sin embargo, todas coinciden en señalar que es un constructo multidimensional.

La satisfacción laboral (Locke, 1976) se define como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto del mismo o, como un estado emocional afectivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

La satisfacción laboral es el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales (Dormann & Zapf, 2001), de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas.

Guillen y Guil (2000), forman una agrupación de las conceptualizaciones de satisfacción laboral y la definen como: a) un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona (Locke, 1976) b) una actitud generalizada ante el trabajo considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental (Peiró, 1984); y c) una actitud afectiva distinguiendo dos modelos: el modelo unidimensional que aborda la actitud hacia el trabajo de manera general y modelo multidimensional que contempla distintas dimensiones concretas del trabajo (Davis & Newstrom, 1993).

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983). En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1976; Smith, Kendall y Hullin, 1969). Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de

ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1964; Bravo, 1992; Griffin y Bateman, 1986; Harpaz, 1983; Peiró, 1984; Salancik y Pfeffer, 1977). Otros autores han considerado diferentes facetas en la satisfacción laboral (Bravo, 1992; Cook, Hepwoorth, Wall y Warr, 1981; Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. Así, por ejemplo, la dimensión de satisfacción con la retribución (Smith, Kendall y Hulin, 1969; Warr y Routledge, 1969) ha sido etiquetada por otros autores como satisfacción con las recompensas extrínsecas (Schmitt y Loher, 1984) o como satisfacción extrínseca (Weiss, Davis, England y Lofquist, 1967) pero definiéndose todas ellas del mismo modo.

Elton Mayo filósofo australiano, fue uno de los pioneros que se interesó en la Psicología del Trabajo de diferentes puestos en la industria (Anzieu, 1971). La experiencia crucial fue desarrollada en los talleres Hawthorne de la Western Electric Company, donde seis obreras tuvieron como condiciones de trabajo el que se les permitió hablar entre sí además de proporcionarles una remuneración colectiva; después fueron sometidas a un sistema de pausas intercaladas y a una comida otorgada por la empresa; y más tarde a una reducción de la jornada suprimiendo el trabajo por las mañanas de los sábados. Con esas adaptaciones se logró un aumento considerable en la producción. Se propuso hacer una contraprueba, eliminando las mejoras materiales que se supone provocan mejor rendimiento, a excepción del tipo de remuneración, dando como resultado un aumento en la producción. Sus resultados demostraron que la mejora en las condiciones materiales del trabajo sólo desempeña un papel secundario, y el cambio en las actitudes y en las interacciones psicosociales se revela como esencial. En vez de ser individuos aislados que trabajan cada cual, por su propio interés, que soportan las condiciones materiales y psicológicas del lugar de trabajo, son individuos que se consideran miembros de un grupo.

Peter (1998) menciona que las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden, y el presidente de Kyocera, Kazuo Inamori (1985, citado en Peter, 1998) apoya esto al mencionar que “si los empleados no están motivados para

alcanzar metas de crecimiento y desarrollo tecnológico... no habrá crecimiento, mayor productividad ni desarrollo tecnológico". Es decir, la motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera ya sea por estímulos externos o internos, en la cuestión laboral se trata de "convertir al trabajo en un fin" en términos de Arias (1998).

Por lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, tres aspectos muestran ser claramente satisfactorios (compañeros, trabajo y mando) y dos insatisfactorios (posibilidades de promoción y salario). Los empleados se sienten satisfechos con los aspectos intrínsecos al puesto (las tareas, el mando y los compañeros), pero se manifiestan algo insatisfechos con las recompensas extrínsecas, es decir, con las posibilidades de promoción que sienten escasas y con el salario que es su fuente de insatisfacción principal (Salgado, J; Remeseiro, C. & Iglesias, M. , 1996).

Compromiso institucional. - El tema de compromiso laboral como lo nombra Arias (2001), ha sido estudiado profundamente en los países desarrollados, no así en los países latinoamericanos en los que las inversiones en este rubro son raquíticas. Arias (1991) señala que el compromiso institucional puede ser entendido como un deber moral adquirido hacia una persona o institución. Hellriegel, Slocum y Woodman (1999:56) definen compromiso institucional como "la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización; disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización". Este estudio se rige por esta definición.

La delimitación propiamente dicha del concepto tiene lugar en 1965, cuando Lodahl y Kejner (Sancerni, Peiró, González - Romá y Melía, 1989) definen el compromiso como el grado en el que el desempeño del trabajo de una persona afecta a su autoestima, en este concepto los autores consideran a la motivación intrínseca como uno de los factores importantes, esto ocasionó una serie de discusiones al respecto.

Claire, & Böhr (2004) indican que a partir de estas discusiones es oportuno definir qué se entiende por compromiso organizacional y a la vista de los escasos trabajos sobre el tema en su medio, la tarea no es fácil. Quizás ocurra esto porque, como sostienen Meyer y Allen en 1991 (citados por Bayona, Goñi y Madorrán, 2000), el compromiso organizacional es un estado psicológico. Mathieu y Zajac en 1990 (citados por Bayona, Goñi y Madorrán, 2000) tras realizar una exhaustiva revisión de trabajos sobre el compromiso indican que las diferentes medidas y definiciones del término tienen en común el considerar que es un vínculo o lazo del individuo con la organización.

Hay algunos autores que relacionan el compromiso institucional con las actitudes, tal es el caso de Guillén y Guil (2000) quienes manifiestan que el compromiso institucional se ubica como resultado de las actitudes laborales del sujeto, y el estudio de éstas pueden ayudar a predecir, modificar y/o controlar el comportamiento humano en los distintos contextos en los que éste se produce; o de Robbins (1999), quien indica que el compromiso organizacional, es uno de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo, y lo define como el estado en el cual un sujeto se identifica con las metas de la organización y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

El grupo es el primer horizonte de todos los individuos y constituye un lugar social privilegiado en donde experimentan su relación con los otros; es el conjunto de individuos que mantienen entre sí relaciones recíprocas y que implican un sistema de intercambios entre los individuos que lo componen. Fischer (1992) divide el grupo en grupo primario, secundario y agrupaciones sociales, y es dentro del grupo secundario donde se ubican las instituciones, y en estas a su vez, donde se desarrollan las organizaciones. La institución es la formación específica de las relaciones sociales y humanas; mientras que la organización “es una unidad social instituida que realiza un conjunto de actividades a través de un sistema de medios orientado hacia objetivos definidos (Fischer, 1992)”, con una estructuración de acontecimientos, y siendo una de las más importantes de nuestra sociedad la organización económica, y que está anclada por actitudes creencias, percepciones, motivaciones, hábitos y expectativas que los seres humanos tienen (Katz, 1990).

Es importante incluir la conceptualización del instrumento compromiso institucional, que indica que el esfuerzo por observar y medir el grado de compromiso de los profesionales respecto a su trabajo surge como una necesidad de en una época en que se valora el papel de las personas en el desarrollo y éxito de una empresa. G. J. Blau y otros (1988 y 1993) así como Michael Gordon y otros (1980) se encuentran entre los que han hecho esfuerzos por encontrar significado y forma de medir el compromiso sea con la carrera o con trabajo que se desempeña.

Según Porter (1979) el compromiso se define por tres aspectos: Un fuerte deseo de permanecer siendo un miembro de la organización, una disposición de hacer grandes esfuerzos en favor de la organización y una creencia sólida en y aceptación de los valores y objetivos de la organización. Y el nivel de compromiso se ve reflejado en varios aspectos de la vida laboral. A saber, la calidad, el rendimiento, la asistencia y permanencia.

En lo que se refiere a la calidad, los empleados se preocupan por la calidad de los bienes y servicios ofrecidos por la institución. Aportan con ideas creativas para mejorar productos, sistemas, servicios. Las organizaciones de calidad atraen a empleados talentosos que desean dedicarse a una institución y sentirse orgullosos de ella. Cuando el compromiso está bajo decae el interés por la calidad de los bienes y servicios de la institución (Naisbitt, 1985, p.256). Los empleados temen los riesgos se abstienen de dar sugerencias en posibles mejoras necesarias y la calidad sufre.

Rendimiento: Los empleados comprometidos se preocupan por los objetivos y metas institucionales y hacen esfuerzos adicionales, si es necesario, para aumentar el rendimiento. Cuando el compromiso es bajo el empleado se satisface con hacer un mínimo, lo suficiente para sobrevivir y no ser despedido. Las metas institucionales están muy lejos y no les importan.

Asistencia y permanencia: Los comprometidos tendrán un alto porcentaje de asistencia, las ausencias laborales son muy pocas, e incluso en presencia de otras oportunidades más lucrativas de trabajo, las desechan y permanecen en la institución. Cuando el compromiso es bajo, se produce un aumento en la inasistencia y a la primera posibilidad desertan o se retiran de la institución (Saunders, 1991).

Los empleados que están comprometidos hablan positivamente de la Institución en reuniones de trabajo, con sus amigos en la comunidad. De esta manera ayudan a mantener una reputación institucional frente a otros. Los no comprometidos desprestigian y la reputación corporativa disminuye. Los empleados comprometidos tienen la moral alta, están contentos en sus trabajos, les gusta. Esto se manifiesta en el número de enfermedades que se presentan, en la cantidad de accidentes, en las relaciones de camaradería y en el ambiente que se vive en la institución.

Cuando el compromiso disminuye, disminuye la moral, los empleados están desmotivados e incluso demuestran desinterés por ir a trabajar, se les hace una carga, aumentan las enfermedades relacionadas con las tensiones y aumentan los accidentes laborales. Se sienten oprimidos o que no se les aprecia. La atmósfera general del lugar de trabajo sufre. Si el compromiso es bajo hay una tendencia a dejar la empresa y a buscar organizaciones que fomenten la confianza y la lealtad.

Según Gordon (1980) hay cuatro factores que explican el compromiso y estos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad. El compromiso es observado en esta escala desde una perspectiva diferente, pero con elementos equivalentes como son la lealtad, la participación en lugar de responsabilidad, identificación en lugar de disposición hacia el trabajo y pertenencia en lugar de la convicción o fe en la unidad. Se consideran de esta manera porque implican una observación desde la perspectiva de las actitudes del empleado y no de una conducta observada. A continuación, una breve descripción de estos conceptos.

Lealtad. - Una de las formas pasivas en que el empleado muestra su compromiso es mediante la lealtad, o la negligencia. Robbins (1999) se refiere a la lealtad en los siguientes términos relacionándola con la satisfacción: "La lealtad: La espera pasiva pero optimista para que la institución mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración 'harán lo conveniente'". (p. 193). Según Traub (1990) el 57% de los trabajadores que fueron encuestados afirmaron que las compañías son menos leales a los empleados hoy que hace una década (pp.85-87).

Castro, J. (1989), señala que debido a que las empresas han demostrado menos entrega a los empleados, ha traído como consecuencia que los empleados demuestran menos entrega a las empresas.

Aunque los niveles recíprocos de lealtad han disminuido, pareciera ser que las organizaciones aprecian mucho más a los empleados que están de acuerdo con la empresa. Y "es más, en algunas organizaciones, si se corre la voz de que un empleado está buscando la posibilidad de empleo en otra empresa, el empleado puede ser catalogado de desleal y quedar excluido de toda posibilidad de progreso en el futuro (Robbins, 1999).

La negligencia viene a ser lo contrario de la lealtad, considerada como una "actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo, retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores." (Robbins 1994 p.193) Y el respecto se dice que "el mundo occidental ha desarrollado una cultura empresarial en la que los sentimientos de solidaridad y responsabilidad hacia la organización con la cual trabaja han sufrido una serie de cambios negativos en el curso de los últimos años". (Werther y Davis, 1995 p. 278)

Werther y Davis señalan que los empleados se sienten excluidos de las organizaciones a la cual prestan sus servicios. Por lo general los ejecutivos de las grandes empresas tienden a considerar a sus empleados con la misma actitud que consideran la decisión de adquirir nuevos equipos o vender los inservibles. La empresa occidental promueve muy poco la adhesión de sus empleados; por lo que la rotación es muy alta. Muy distinto es en las empresas orientales donde el sentimiento es de intensa adhesión y lealtad a la empresa donde trabaja, y se observa muy poca rotación o prácticamente es nula.

Una de las formas de ganar la lealtad y obtener compromiso es manteniendo accesible a los planes institucionales, "el plan estratégico normalmente no es algo que deba mantenerse bajo candado y llave, al cual sólo algunos elegidos tengan acceso; puede ser una herramienta poderosa para ganar lealtad y obtener compromiso de todos aquellos que puedan contribuir a hacer que los planes se conviertan en realidad." (Morrisey, 1996, Tomo 2 p. 93)

Lealtad por parte del empleado incluye defender a la organización ante las críticas externas confiando pacientemente y con optimismo en que la administración de la institución haga lo que corresponde. Se sienten seguros en sus trabajos. En forma contraria la deslealtad o negligencia involucra una actitud pasiva en la espera de que las situaciones empeoren. Esto incluye ausencias, retrasos crónicos, una disminución de esfuerzos, un aumento de errores, inseguridad.

Participación. - Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o pueden afectarle a nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral que tienen como consecuencia un menor ausentismo, rotación. El interés, la motivación, la moral se ven fortalecidas, lo que los lleva a disfrutar su vida laboral.

El respecto Robbins (1999) dice: “Permita que los empleados participen en las decisiones que les afectan. Los empleados pueden contribuir a una serie de decisiones que les afectan: Establecer metas laborales, elegir sus propios paquetes de prestaciones; seleccionar los horarios de trabajo que prefieran y demás. Esto puede aumentar la productividad de los empleados, la dedicación a las metas laborales, la motivación y la satisfacción laboral” (p.279).

Quienes propician la participación señalan que hay una serie de ventajas entre las cuales se encuentran las siguientes: "Cuando a la gente se le da la oportunidad de ejercer alguna influencia sobre lo que se haga, se desarrolla un espíritu de compromiso con los fines de la organización. Por el contrario, las personas se sienten con menos poder cuando no se les permite influir sobre los hechos, y se reduce su sentido de compromiso. El empleado que está más involucrado y tiene mayor participación, aumenta la comprensión de los fines y objetivos organizacionales; también genera una mayor apreciación por el interés común y la interdependencia mutua. La participación conduce entonces a un mejor clima de relaciones industriales y a una fuerza laboral más cooperativa; se reduce la relación nosotros versus ellos". (Saunders. 1991 p. 20)

Saunders (1991) también señala que las personas que participan suelen contribuir mucho más de lo que normalmente se les pide. Los empleados que tienen participación tienen una mayor satisfacción y bienestar laboral, lo que trae como consecuencia beneficios indirectos a la organización en términos de ausentismo y rotación de personal. También mejora la imagen de la organización.

La participación también tiene algunos aspectos negativos como son el mayor uso de tiempo para desarrollar las acciones. Consultar a los subordinados requiere tiempo que se podría emplear en otras cosas, especialmente el tiempo de los administradores. Delegar ocupa tiempo, esto requiere de estar seguro y de creer que el tiempo empleado será recompensado con creces, que vale la pena. Hay situaciones en donde el estilo de gerencia participativo sería contraproducente, especialmente cuando las decisiones tienen que tomarse en forma rápida y no hay tiempo para un programa de consulta. Cuando se trata de decisiones triviales. Cuando los subordinados no tienen la información o el conocimiento necesario para tomar una decisión sólida. Cuando hay conflicto de intereses (Saunders, 1991).

Identificación. - Los empleados comprometidos están dispuestos a identificarse firmemente con la institución, desean trabajar por los objetivos y misión institucionales, se adhieren a ella. Sienten que su trabajo, su contribución es importante para alcanzar los objetivos y misión institucionales. Buscan nuevos retos, desafíos con entusiasmo y cooperación. Pero medida que la organización crece, disminuye la capacidad de las personas para identificarse con los logros del grupo (Robbins, 1999).

La Identificación se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El empleado identificado trabaja para alcanzar los objetivos y misión institucionales, sienten a la institución como algo propio donde su trabajo es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, comentan a otros de las bondades institucionales. Están atentos a nuevos retos, desafíos, para alcanzarlos con entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Se preocupan por los niveles de calidad de los productos y servicios, aportan ideas creativas para el mejoramiento.

Pertenencia. - El sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defender, se siente partícipe y comprometido.

Conforme el tamaño aumenta, las oportunidades de participación e interacción social disminuyen, al igual que la capacidad de los miembros para identificarse con los logros del grupo. Al mismo tiempo, el hecho de tener más miembros también propicia la disensión, el conflicto y la formación de subgrupos, que hacen que pertenecer al grupo resulte menos agradable." (Robbins 1999)

La sensación de que la empresa es parte del empleado y el empleado parte de la empresa se desarrolla cuando éste tiene la oportunidad de participar en la planeación y la toma de decisiones. Al respecto White declara " Los dirigentes deben poner responsabilidades sobre otros, y permitirles planear y ejecutar proyectos, para que puedan obtener experiencia. Dadles una palabra de consejo cuando sea necesario, pero no les quiten el trabajo porque ustedes piensan que los hermanos cometen equivocaciones.

Todos nuestros obreros deben tener oportunidad de ejercer su propio juicio y discreción. Dios les ha dado talentos que él desea que usen. Él les ha dado mentes y quiere que lleguen a ser pensadores, y piensen por sí mismos y hagan sus planes, en vez de depender de otros para que piensen y planeen por ellos." (White, Carta del 12 de octubre de 1885 a Butler y Haskell).

Por todo lo expuesto podemos establecer la definición conceptual de la variable satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona (Guillen y Guil, 2000) y su definición operacional como el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa; teniendo en cuenta sus dimensiones como salario, trabajo que hace, los subordinados, compañeros, promociones y, organización del trabajo.

Respecto a la variable compromiso institucional, se define conceptualmente como La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la

organización (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999). Esta conduce a la definición operacional como el nivel de lealtad, participación, identificación y pertenencia de un colaborador. Las dimensiones se establecieron en lealtad, participación, identificación y pertenencia.

El estudio se realizó en 10 Filiales de la Universidad San Pedro, que comprenden Lima, Huacho, Huaraz, Caraz, Trujillo, Cajamarca que incluye a Cajabamba, Celendín, Piura y Sullana.

Como respuesta a priori y probable al problema, podemos expresar la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

Las hipótesis específicas se plantean de la siguiente manera:

El nivel de satisfacción laboral, en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017, es bajo.

El nivel de compromiso institucional, en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017, es medio.

Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017

El Objetivo General queda planteado de la siguiente manera:

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

Los Objetivos específicos son:

Establecer el nivel de satisfacción laboral, en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

Establecer el nivel de compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

## 02. Metodología

De acuerdo a la orientación (u objetivo que persigue), la investigación fue una investigación básica porque el proceso nos condujo a obtener conocimiento sobre la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017. Es a partir de este conocimiento que los directivos podrían desarrollar programas y acciones para modificar el escenario encontrado.

En coherencia con el fin de la ciencia, la investigación fue de tipo relacional, porque buscó obtener información respecto a la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017.

El Diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo relacional; la investigación estuvo interesada en conocer si existe relación entre la variable satisfacción laboral y el compromiso institucional en una población de colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017, para lo cual se efectuaron mediciones de las variables en una única oportunidad, igualmente no se manipuló ninguna variable.

La investigación se llevó a cabo en la población total de colaboradores que prestan servicios en las diez filiales de la Universidad San Pedro, 2017, las cuales son: Lima, Huacho, Barranca, Huaraz, Caraz, Trujillo, Celendín, Piura, Sullana y Cajamarca en la que se incluyen dos colaboradores de Cajabamba; por lo que no fue necesario realizar cálculos de muestra, llegando a contabilizarse 124 encuestados.

Técnicas e Instrumentos de Investigación: La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario, que estuvo integrado por dos instrumentos validados, el primero que sirvió para medir la satisfacción laboral y el segundo para medir el compromiso institucional.

La primera parte del instrumento se basó en la NTP (Normas Técnicas de Prevención) 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación; del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

La variable compromiso organizacional, fue evaluada con la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD de Tevni Grajales (2000). Esta escala conformada por 21 declaraciones y aplicada a 456 empleados de instituciones de educación superior resultó en una media de 83.83 puntos y desviación estándar de 10.6 con mediana de 85. El puntaje más bajo fue 48 y el más alto 105. El sesgo de la distribución = -.5316 y la curtosis = .2001. Se obtuvo un coeficiente de consistencia interna de .8660 (Alpha de Cronbach). Esta escala constituyó la segunda parte del cuestionario.

Se aplicó el paquete estadístico SPSS a los puntajes indicados por los encuestados de todas las filiales, para evaluar tanto la satisfacción laboral como el compromiso institucional. Para determinar la relación entre las variables se calculó el chi cuadrado. Para las tablas y figuras se utilizó la hoja de cálculo Excel.

### 03. Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para la relación existente entre la variable satisfacción laboral y el compromiso institucional en una población de colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017; en las Figuras 1 a la 10 se muestra la información de la variable satisfacción laboral por cada filial, en la figura 11 la información de la satisfacción laboral global de las filiales evaluadas, y en las Tablas 1 a la 10 el comportamiento de la variable compromiso institucional por cada filial. En la tabla 11 se muestra la información del compromiso institucional global de todas las filiales. La tabla 12 y 13 presenta la información de tablas cruzadas y el chi cuadrado.

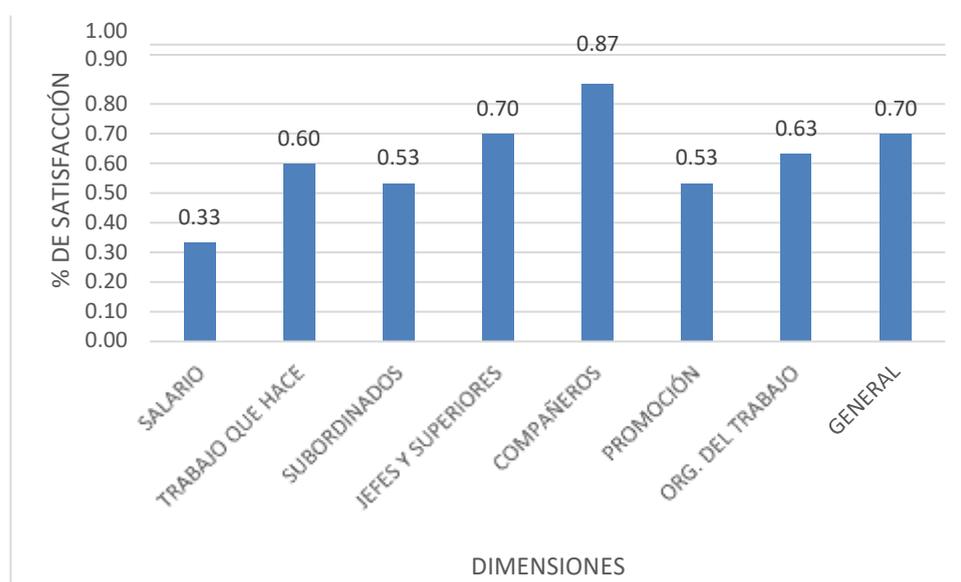


Figura 1: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Lima, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Lima, hay solo un 33% que está conforme con su salario, mientras que el 60% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 53% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 70% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 87% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay un nivel de satisfacción del 53% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 63% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 70%.

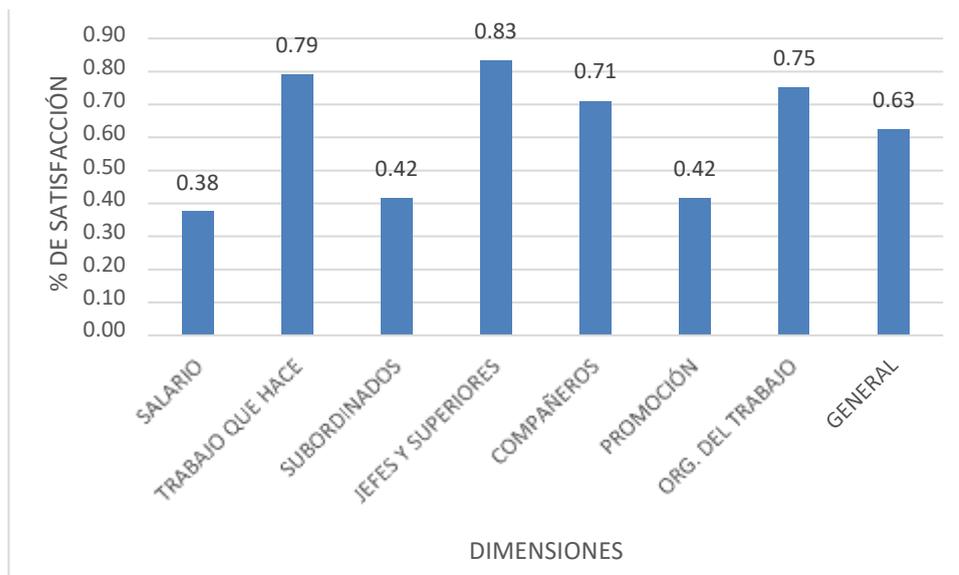


Figura 2: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Piura, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Piura, hay solo un 38% que está conforme con su salario, mientras que el 79% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 42% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 83% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 71% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay un nivel de satisfacción del 42% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 75% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 63%.

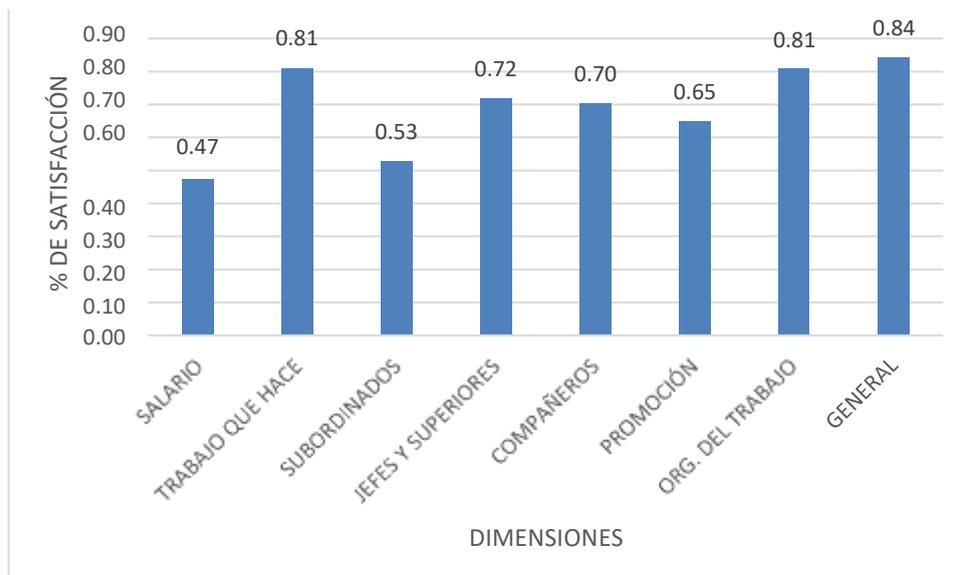


Figura 3: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Sullana, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Sullana, hay solo un 47% que está conforme con su salario, mientras que el 81% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 53% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 72% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 70% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay un nivel de satisfacción del 65% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 81% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 84%.

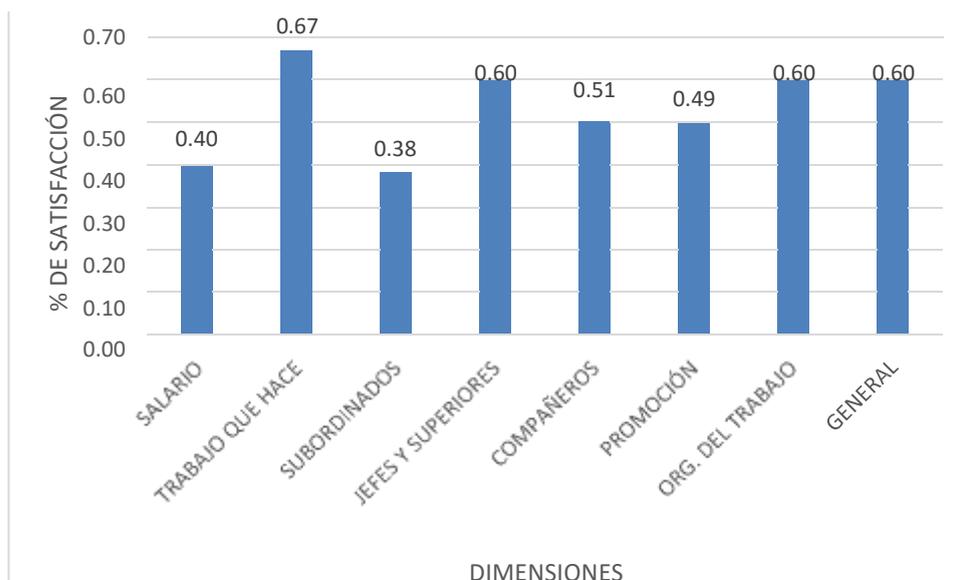


Figura 4: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Cajamarca, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Cajamarca, que incluye la sección de Cajabamba con tres trabajadores, hay un 40% que está conforme con su salario, mientras que el 67% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay solo un 38% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 60% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 51% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay un nivel de satisfacción del 49% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 60% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 60%.

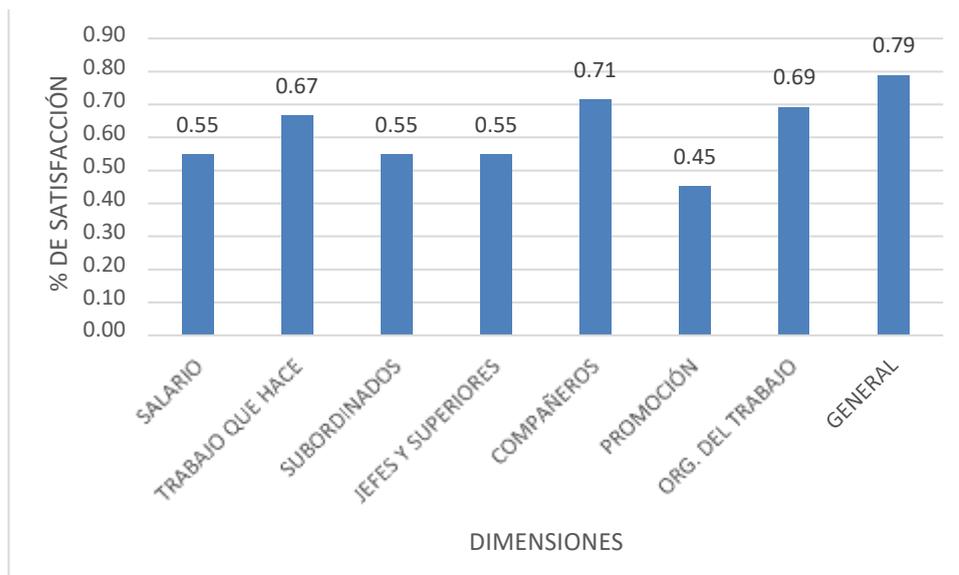


Figura 5: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Huacho, 2017.

Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Huacho, hay un 55% que está conforme con su salario, mientras que el 67% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 55% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 55% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 71% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay solo un nivel de satisfacción del 45% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 69% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 79%.

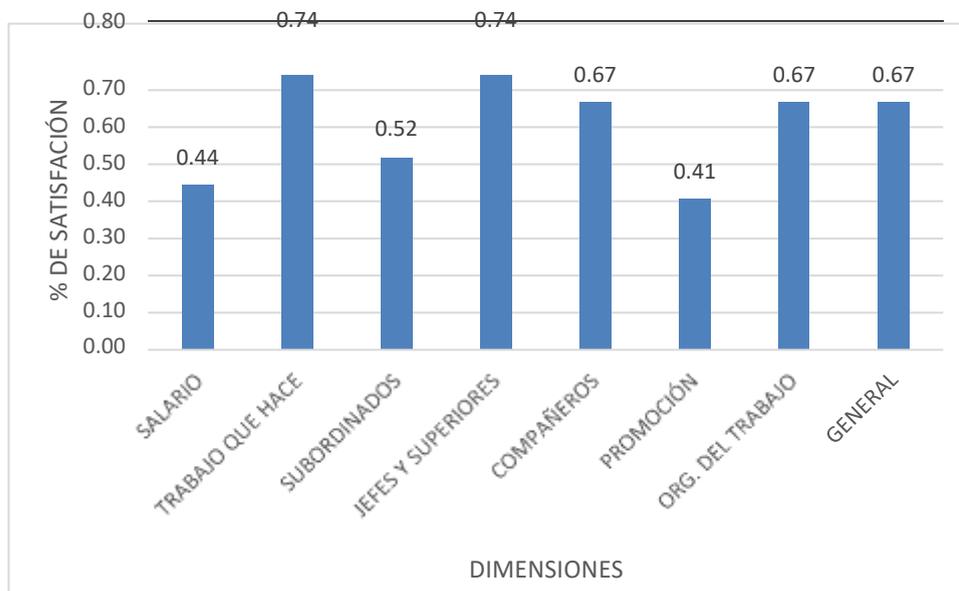


Figura 6: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Caraz, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Caraz, hay un 44% que está conforme con su salario, mientras que el 74% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 52% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 74% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 67% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay solo un nivel de satisfacción del 41% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 67% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 67%.

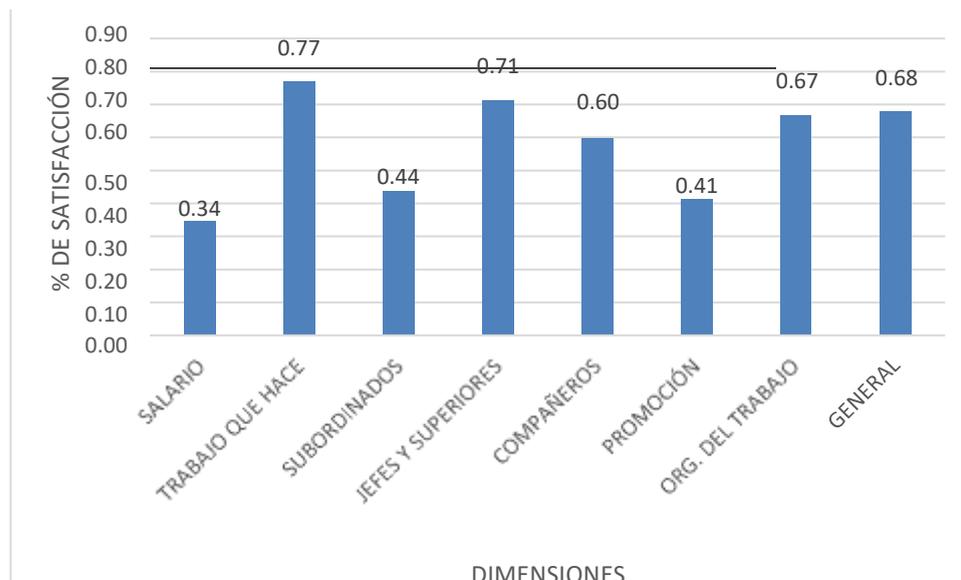


Figura 7: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Huaraz, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Huaraz, hay solo un 34% que está conforme con su salario, mientras que el 77% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 44% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 71% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 60% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay un nivel de satisfacción del 41% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 67% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 68%.

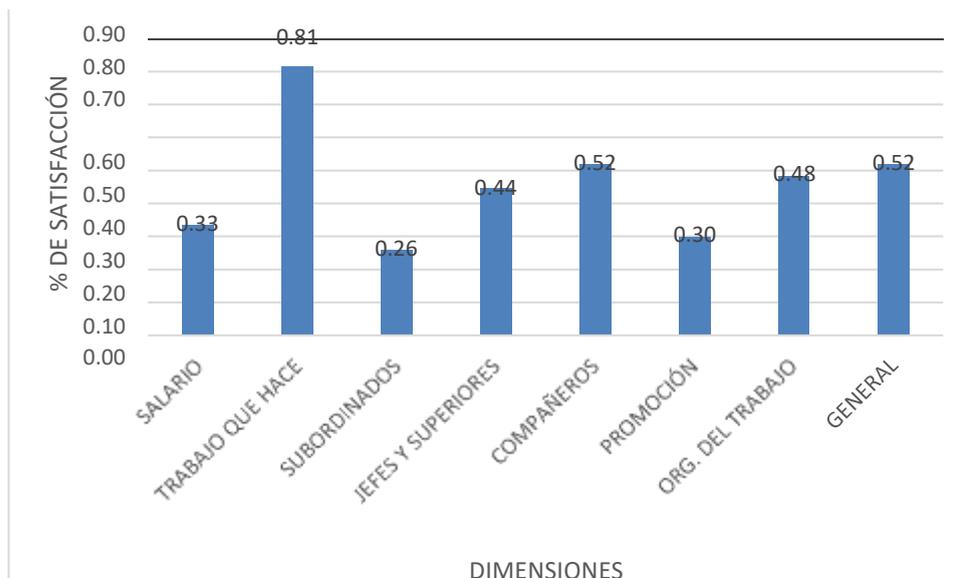


Figura 8: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Trujillo, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Trujillo, hay un 33% que está conforme con su salario, mientras que el 81% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay solo un 26% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 44% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 52% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay un nivel de satisfacción del 30% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 48% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 52%.

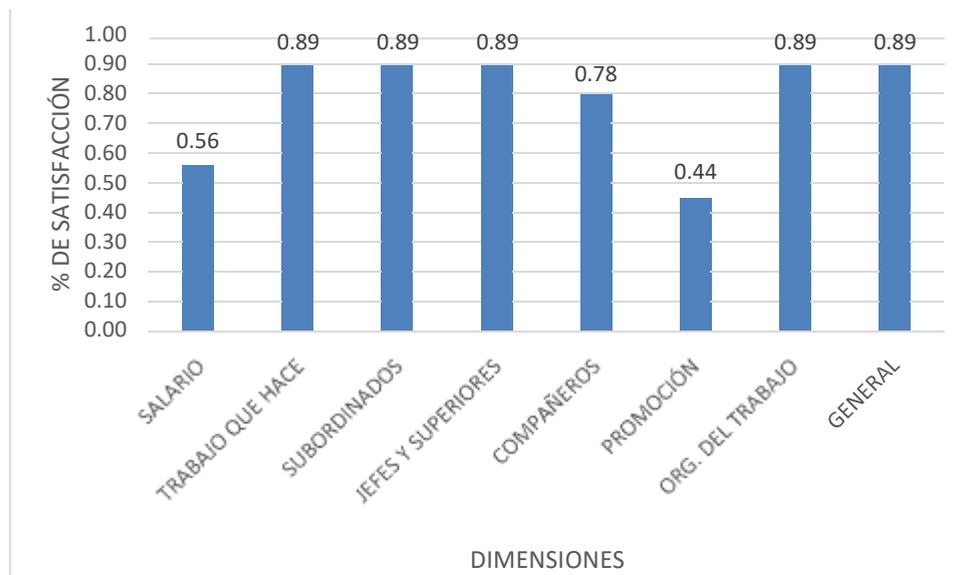


Figura 9: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Celendín, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Celendín, hay un 56% que está conforme con su salario, mientras que el 89% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 89% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 89% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 78% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay solo un nivel de satisfacción del 44% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 89% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 89%.

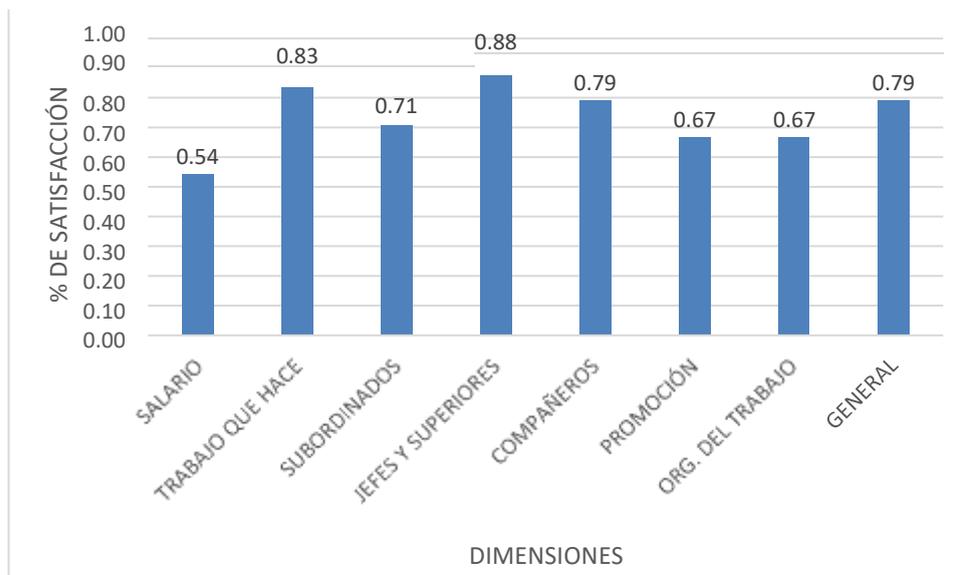


Figura 10: % de Satisfacción de los colaboradores de la Filial Barranca, 2017.  
Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en la Filial Barranca, hay un 54% que está conforme con su salario, mientras que el 83% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 71% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 88% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 79% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay solo un nivel de satisfacción del 67% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 67% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 79%.

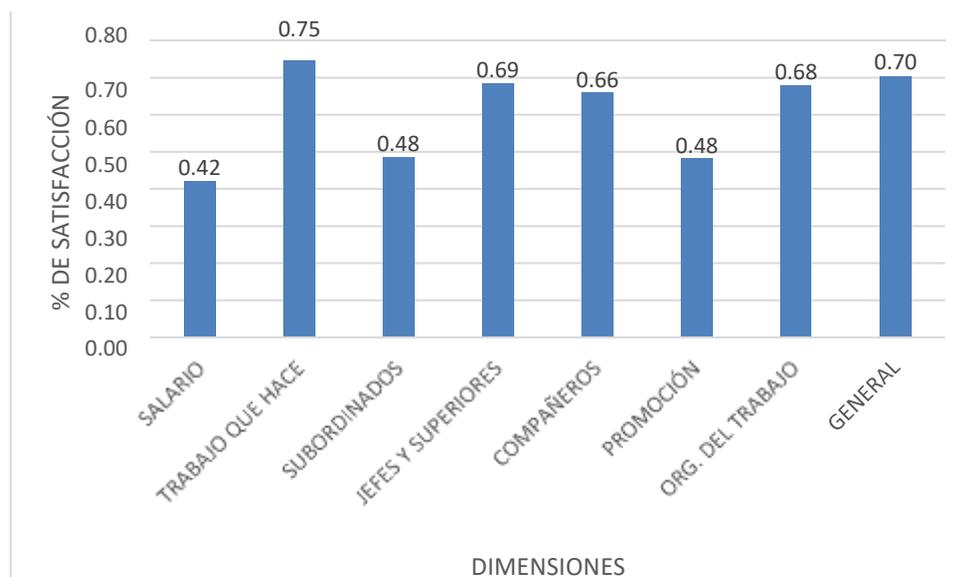


Figura 11: % de Satisfacción de los colaboradores de filiales de la Universidad San Pedro, 2017. Fuente: Resultados de encuestas.

De acuerdo a la información procesada, en los colaboradores de filiales de la Universidad San Pedro, hay un 42% que está conforme con su salario, mientras que el 75% está conforme con el tipo de trabajo que hace; respecto a las relaciones interpersonales, hay un 48% que muestra su satisfacción con sus subordinados, un 69% se encuentra satisfecho con sus jefes y superiores y un 66% con sus compañeros de trabajo. Respecto a sus posibilidades de ascenso, hay solo un nivel de satisfacción del 48% y, con la organización del trabajo que actualmente tiene, hay un 68% de satisfacción. En general, contando todas las cosas, hay un nivel de satisfacción del 70%.

La variable Compromiso Institucional fue evaluada también por filiales y de manera global, se muestran, asimismo, resultados por indicadores.

Tabla 1: Compromiso Institucional de la Filial Lima

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	21	70
IDENTIFICACIÓN	27	89
PERTENENCIA	23	94
LEALTAD	14	68
COMPROMISO	85	81

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 1 se aprecia que, en la Filial Lima, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 70%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 89%. El nivel de pertenencia es del 94% y el nivel de lealtad es del 68%. En la evaluación global de la Filial Lima, se obtuvo un puntaje de 85 de 105 posibles que arroja un 81% de Compromiso Institucional.

Tabla 2: Compromiso Institucional de la Filial Piura

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	22	74
IDENTIFICACIÓN	28	92
PERTENENCIA	21	82
LEALTAD	15	76
COMPROMISO	85	81

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 2 se aprecia que, en la Filial Piura, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 74%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 92%. El nivel de pertenencia es del 82% y el nivel de lealtad es del 76%. En la evaluación global de la Filial Piura, se obtuvo un puntaje de 85 de 105 posibles que arroja un 81% de Compromiso Institucional, similar al obtenido en Lima.

Tabla 3: Compromiso Institucional de la Filial Sullana

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	20	65
IDENTIFICACIÓN	26	88
PERTENENCIA	23	91
LEALTAD	13	63
COMPROMISO	81	77

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 3 se aprecia que, en la Filial Sullana, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 65%. El nivel de identificación, entendido como

el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 88%. El nivel de pertenencia es del 91% y el nivel de lealtad es del 63%. En la evaluación global de la Filial Sullana, se obtuvo un puntaje de 81 de 105 posibles que arroja un 77% de Compromiso Institucional.

Tabla 4: Compromiso Institucional de la Filial Cajamarca

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	19	65
IDENTIFICACIÓN	25	83
PERTENENCIA	21	85
LEALTAD	12	59
COMPROMISO	78	74

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 4 se aprecia que, en la Filial Cajamarca, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 65%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 83%. El nivel de pertenencia es del 85% y el nivel de lealtad es del 59%. En la evaluación global de la Filial Cajamarca, se obtuvo un puntaje de 78 de 105 posibles que arroja un 74% de Compromiso Institucional.

Tabla 5: Compromiso Institucional de la Filial Huacho

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	20	65
IDENTIFICACIÓN	26	87
PERTENENCIA	21	83
LEALTAD	13	67
COMPROMISO	80	76

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 5 se aprecia que, en la Filial Huacho, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 65%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 87%. El nivel de pertenencia es del 83% y el nivel de lealtad es del 67%. En la evaluación global de la Filial Huacho, se obtuvo un puntaje de 80 de 105 posibles que arroja un 76% de Compromiso Institucional.

Tabla 6: Compromiso Institucional de la Filial Caraz

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	20	66
IDENTIFICACIÓN	27	90
PERTENENCIA	23	91
LEALTAD	13	64
COMPROMISO	82	78

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 6 se aprecia que, en la Filial Caraz, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 66%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 90%. El nivel de pertenencia es del 91% y el nivel de lealtad es del 64%. En la evaluación global de la Filial Caraz, se obtuvo un puntaje de 82 de 105 posibles que arroja un 78% de Compromiso Institucional.

Tabla 7: Compromiso Institucional de la Filial Huaraz

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	19	64
IDENTIFICACIÓN	25	85
PERTENENCIA	21	85
LEALTAD	13	65
COMPROMISO	79	75

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 7 se aprecia que, en la Filial Huaraz, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 64%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 85%. El nivel de pertenencia es del 85% y el nivel de lealtad es del 65%. En la evaluación global de la Filial Huaraz, se obtuvo un puntaje de 79 de 105 posibles que arroja un 75% de Compromiso Institucional.

Tabla 8: Compromiso Institucional de la Filial Trujillo

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	17	57
IDENTIFICACIÓN	26	87
PERTENENCIA	21	84
LEALTAD	13	66
COMPROMISO	77	74

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 8 se aprecia que, en la Filial Trujillo, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 57%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 87%. El nivel de pertenencia es del 84% y el nivel de lealtad es del 66%. En la evaluación global de la Filial Trujillo, se obtuvo un puntaje de 77 de 105 posibles que arroja un 74% de Compromiso Institucional.

Tabla 9: Compromiso Institucional de la Filial Celendín

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	22	73
IDENTIFICACIÓN	29	98
PERTENENCIA	24	95
LEALTAD	17	83
COMPROMISO	92	87

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 9 se aprecia que, en la Filial Celendín, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 73%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 98%. El nivel de pertenencia es del 95% y el nivel de lealtad es del 83%. En la evaluación global de la Filial Celendín, se obtuvo un puntaje de 92 de 105 posibles que arroja un 87% de Compromiso Institucional.

Tabla 10: Compromiso Institucional de la Filial Barranca

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	19	63
IDENTIFICACIÓN	29	96
PERTENENCIA	24	97
LEALTAD	15	73
COMPROMISO	86	82

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 10 se aprecia que, en la Filial Barranca, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 63%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 96%. El nivel de pertenencia es del 97% y el nivel de lealtad es del 73%. En la evaluación global de la Filial Barranca, se obtuvo un puntaje de 86 de 105 posibles que arroja un 82% de Compromiso Institucional.

Tabla 11: Compromiso Institucional de las Filiales USP.

Factores	Puntaje	%
PARTICIPACIÓN	20	65
IDENTIFICACIÓN	26	88
PERTENENCIA	22	88
LEALTAD	18	89
COMPROMISO	85	82

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 11 se aprecia que, en todas las Filiales de la Universidad San Pedro, el nivel de participación de los colaboradores que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, es del 65%. El nivel de identificación, entendido como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, es del 88%. El nivel de pertenencia es del 88% y el nivel de lealtad es del 89%. En la evaluación global de los colaboradores de todas las Filiales de la Universidad San Pedro, se obtuvo un puntaje de 85 de 105 posibles que arroja un 82% de Compromiso Institucional.

Tabla 12: Tabla cruzada Satis\_Lab\*Comp\_Inst

Recuento		Comp_Inst			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Satis_Lab	Insatisfecho	4	19	1	24
	Satisfecho	10	53	37	100
Total		14	72	38	124

Fuente: Encuesta aplicada

Como se observa en la tabla 12, en términos del grupo que conformó la muestra, se observa que la mayor cantidad de colaboradores de filiales que tienen un compromiso institucional medio y alto se encuentran principalmente distribuidos en el nivel de satisfacción laboral: 53 de 72 colaboradores, y 37 de 38 colaboradores, respectivamente. En contraste, los colaboradores de filiales que tienen un compromiso institucional bajo se encuentran en el nivel de satisfacción laboral, aun cuando en términos de cantidad conforman un grupo de menor tamaño que los que integran las otras categorías, alcanzan una representación en el nivel de satisfacción (10 de 14) de compromiso institucional.

Tabla 13: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,853 <sup>a</sup>	2	,007
Razón de verosimilitud	12,749	2	,002
Asociación lineal por lineal	7,844	1	,005
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,71.

Fuente: Encuesta aplicada

El test chi cuadrado ( $X^2$ ) de la tabla 13, arroja un valor calculado de 9,853, para dos grados de libertad. La probabilidad de que las variables se asocien por azar es de 0,007, altamente significativa para el nivel de significancia elegido ( $p \leq 0.05$ ). En consecuencia, se puede sostener que hay relación entre el nivel de satisfacción laboral

y el compromiso institucional, o lo que es lo mismo, el nivel de satisfacción laboral influye en el compromiso institucional.

#### 04. Análisis y discusión

La investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, 2017; respecto a la variable satisfacción laboral se coincide con Salgado, Remeseiro Rioboo & Iglesias (1996), que si bien es cierto no estudian las dos variables de la presente investigación, incluyen una, la satisfacción laboral, reconocen que estudios realizados en PYMEs como la empresa de su investigación, presentan una importante limitación relacionada con el tamaño de la muestra. Por definición, las PYMEs poseen un número reducido de empleados (en la mayoría de los casos menos de 50) y, por tanto, las generalizaciones a partir de muestras tan pequeñas deben ser tomadas con precaución, toda vez que la potencia de las pruebas de significación es pequeña. Es por ello que se tomó la decisión de encuestar a todos los trabajadores de las filiales y trabajar con una muestra mayor a 100 que permite que las pruebas de significación sean potentes.

Respecto a la asociación de las variables satisfacción laboral y compromiso institucional, coincidimos con Jaik, Tena & Villanueva (2010), por un lado, se utilizó la misma metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental y transversal; por otro lado, se utilizaron diferentes instrumentos, pero se obtienen los mismos resultados, se destaca un nivel alto de satisfacción laboral y un alto compromiso institucional; además de una correlación significativa y positiva entre los dos parámetros. Estos resultados permiten estar de acuerdo con los resultados de Nieto (2004).

Discrepamos con Sauco (2014) en cuanto al tratamiento estadístico de sus datos, pues refiere que el análisis de datos fue realizado por medio del análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados obtenidos confirmaron la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los docentes en las instituciones educativas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Sur. Las dimensiones de la variable satisfacción laboral explican un 30,5% la variación de la variable criterio compromiso institucional, la diferencia 69,5% no tienen explicación a través de las variaciones de las dimensiones de satisfacción laboral. Sin embargo, la teoría indica que el análisis de regresión se aplica cuando se desea probar la asociación entre dos

variables cuantitativas. Coincidimos con su planteamiento metodológico, que el tipo de investigación fue descriptivo, relacional con un diseño no experimental, transeccional.

Estamos de acuerdo con Alcaraz, del Castillo, Quesada, Ronco, Camacho & Martínez (2014) que proponen como hipótesis una correlación positiva entre ambas variables. La novedad del artículo residió en la muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, con lo que se abrió camino a un análisis psicológico de la situación de dicha organización nunca antes analizado. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional. Cumpliendo las expectativas, tras realizar los análisis correlacionales, se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El tamaño de la muestra de la presente investigación es de 124 y se estudia por primera vez en las filiales de la Universidad San Pedro, también se encontró que hay asociación entre las variables satisfacción laboral y compromiso institucional.

Estamos de acuerdo con Patlán-Pérez, Martínez Torres & Hernández Hernández (2012) que indican que la satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada, es una variable que tiene impactos significativos en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Coincidiendo con el aporte de Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) que indican que un trabajador es un ser biopsicosocial, por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Es en este sentido que se estudió cómo impacta la satisfacción laboral en su participación, identificación, pertenencia y lealtad que son los indicadores del compromiso institucional.

Cuando revisamos el aporte de Cedeño (2003) y de Regnault (1995) que evaluaron el compromiso organizacional, atendiendo a las dimensiones de identificación, participación y permanencia, algunas de ellas fueron incluidas, en el presente estudio, en la evaluación de la variable compromiso institucional, tales como identificación y participación. Si bien es cierto que se trata de investigaciones descriptivas, es interesante revisar sus resultados que evidenciaron que un alto porcentaje de los docentes no se sentían comprometidos y actuaban indiferentes. Con base en estos resultados, en ambos estudios, se presentó un modelo de intervención

humana para generar en el personal académico una respuesta, que se traduciría en mayor compromiso hacia la organización y viceversa.

Estamos de acuerdo con Littlewood (2000) que realizó un estudio comparativo en seis universidades sobre el compromiso organizacional. Los resultados sugirieron que el compromiso es un predictor potencial de la intención de continuar en la universidad elegida y se puede agregar que el sentido de pertenencia y lealtad en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro están en un nivel del 88 y 89%, respectivamente.

Coincidimos con Ramos (2005) que indica con relación al nivel de compromiso organizacional la medición de 7.37 puede considerarse en un término medio en una escala a 10, aplicando el modelo de Allen y Meyer. En los resultados de la presente investigación se obtuvo un nivel del 82% de compromiso institucional.

Se coincide, asimismo, con Aranda y Ormeño (2003), que plantearon como objetivo central determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los profesores básicos de las escuelas municipalizadas de la Comuna de Independencia, Santiago de Chile. El resultado central permitió afirmar que entre satisfacción laboral y compromiso organizacional existía alta y significativa correlación positiva.

Un antecedente muy interesante es el de Claire, & Böhr (2004), quienes concluyen que gracias a la identificación que se logra con la empresa, las expectativas se cumplen, los objetivos organizacionales y personales no difieren significativamente y se busca conseguir las metas a partir de un mejor desempeño. Cuando el sentimiento de pertenencia es elevado (88% en el presente estudio), no sólo existe una fuerte similitud con los objetivos organizacionales, sino que las personas hacen “suya” a la organización. Participan (65% en el presente estudio) activamente en las actividades que ésta organiza convencidos de que es una manera natural de ser parte integrante de ella. La lealtad (89% en el presente estudio) en la organización podría traducirse en actitudes y acciones de sus miembros que muestren prudencia y discreción para manejar y guardar información confidencial, que la defiendan ante extraños que pudieran dudar del prestigio de la organización; es decir, hablar de ella con orgullo, expresando lo positivo, los logros, las metas conseguidas, los planes futuros de

crecimiento, el buen trato al empleado, la calidad de compañeros tanto en el ámbito profesional como humano, los recursos tecnológicos de última generación, etc. Esta actitud demuestra al contexto que el empleado cree en su empresa y trabaja por ella y por supuesto da la imagen de que esa organización es el mejor lugar para trabajar. Cuando estos tres componentes están presentes en el capital humano, se puede decir que la organización tiene personas comprometidas; es decir, personas que buscan cumplir sus metas desempeñándose satisfactoriamente, que se sienten miembros activos de la empresa y que la defienden mostrando lo positivo de ella. Los resultados obtenidos en su estudio reflejan que más del 50% (30% en la presente investigación) de las personas encuestadas presentan compromiso organizacional alto, mostrando un fuerte componente de identificación y lealtad. Sin embargo, los resultados de membresía permiten inferir que el grupo encuestado aún está desarrollando este sentimiento de pertenencia.

Coincidimos con los resultados de Borra y Gómez (2012) que pedían a los encuestados que valoraran de 0 a 10 (de “muy mala” a “excelente”, respectivamente) su satisfacción global con su principal trabajo remunerado actual, gran parte de los individuos considerados (25,94%) otorgan una valoración de 7 a su nivel de satisfacción global (70% en la presente investigación) y una cantidad similar (25,58%) otorgan valoración de 8.

Se coincide con Loli (2006) que planteó como principal objetivo conocer el compromiso organizacional de los trabajadores no docentes de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. Los resultados arrojaron una tendencia favorable de los trabajadores al compromiso organizacional, en el presente estudio se obtuvo como resultado un 82% de compromiso institucional. Estos resultados se identifican con los hallazgos de Barraza (2008).

## 05. Conclusiones

Se ha logrado establecer que existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, de acuerdo a la información que se presenta a continuación:

La satisfacción laboral, en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, es en términos generales del 70%. Sin embargo, el 42% no está de acuerdo con sus remuneraciones compensado con el 75 % que está contento con el trabajo que hace. Referente a las relaciones interpersonales, se encontró insatisfacción con los subordinados, hay sólo un 48% de aceptación; con los jefes y superiores y, con los compañeros se encontró mejor satisfacción, 69 y 66%, respectivamente. La expectativa de promoción es baja, alcanzó un 48% de satisfacción; y en lo referente a la organización del trabajo se obtuvo un 68% de satisfacción.

El nivel de compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, es del 82%. Los factores que explican este compromiso son la **participación**, que consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución, con un 65%; la **identificación**, entendida como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo, con el 88%; el sentido de **pertenencia** alcanzó un nivel del 88%; y la **lealtad** obtuvo un nivel del 89%.

Se determinó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, el test chi cuadrado ( $X^2$ ) arrojó un valor calculado de 9,853, para dos grados de libertad. La probabilidad de que las variables se asocien por azar fue de 0,007, altamente significativa para el nivel de significancia elegido ( $p \leq 0.05$ ). En consecuencia, se puede sostener que hay relación entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso institucional, o lo que es lo mismo, el nivel de satisfacción laboral influye en el compromiso institucional.

## 06. Recomendaciones

Sería interesante, con base en los resultados, realizar un estudio, que presente un modelo de intervención humana para generar, en los colaboradores de filiales una respuesta, que se traduciría en mayor compromiso hacia la organización y viceversa. Un modelo de intervención que contemple los aspectos de incrementar la lealtad. Lealtad por parte del empleado incluye defender a la organización ante las críticas externas confiando pacientemente y con optimismo en que la administración de la institución haga lo que corresponde, esto permitirá disminuir ausencias, retrasos crónicos, una disminución de esfuerzos, eliminación de errores, inseguridad. El modelo debe incluir fomentar la participación, la identificación y el servicio de pertenencia.

Asimismo, se recomienda replicar el presente estudio en la sede central, Chimbote, y realizar la comparación correspondiente.

## 07. Agradecimientos

A mi padre, en el cielo.

## 08. Referencias bibliográficas

- Anzieu, D. & Jacques Y. (1971). La dinámica de los grupos pequeños. Buenos Aires: Kapelusz.
- Arias, F. (1991). Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista Contaduría y Administración. Recuperado en 28 de agosto de 2017, de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Barraza, M. A. & Ortega, M. F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México.
- Barraza, M. A. & Acosta, Ch. M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. Innovación Educativa, Vol. 8, No. 45, pp.21-35
- Bayona, Goñi y Madorrán, (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. Recuperado en 5 de septiembre de 2017, de [https://www.google.com.pe/search?q=Bayona%2C+Go%3B+i+y+Madorr%C3%A1n%2C+\(2000\).+Compromiso+Organizacional%3A+Implicaciones+para+la+gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+de+los+Recursos+Humanos.&oeq=Bayona%2C+Go%3B+i+y+Madorr%C3%A1n%2C+\(2000\).+Compromiso+Organizacional%3A+Implicaciones+para+la+gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+de+los+Recursos+Humanos.&aqs=chrome..69i57.1464j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=Bayona%2C+Go%3B+i+y+Madorr%C3%A1n%2C+(2000).+Compromiso+Organizacional%3A+Implicaciones+para+la+gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+de+los+Recursos+Humanos.&oeq=Bayona%2C+Go%3B+i+y+Madorr%C3%A1n%2C+(2000).+Compromiso+Organizacional%3A+Implicaciones+para+la+gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+de+los+Recursos+Humanos.&aqs=chrome..69i57.1464j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Belausteguigoitia, R. (2000). La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas. (Tesis de Doctorado) México: Universidad Nacional Autónoma Metropolitana, Facultad de Contaduría y Administración.
- Blau, G. (1988). Further exploring the meaning and measurement of career commitment. Journal of Vocational Behavior 32. pp 284-297.

- Blau, G et al (1993). On developing a general index of work commitment. *Journal of Vocational Behavior* 42. pp. 298-314.
- Borra, C. & Gómez, F; (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economía Aplicada*, XX. 25-51. Recuperado en 05 de septiembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96924882002>
- Castro, J. (1989). Were did the Gung-Ho go? *Time International*. p. 53
- Claure, M., & Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 2(1), 77-83. Recuperado en 06 de septiembre de 2017, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es).
- Edel, N., García, S. & Casiano B. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Texto completo Recuperado el 27 de septiembre de 2009, de <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Fischer, G. (1992). *Campos de intervención en Psicología Social*. Madrid: Nancea.
- Gordon, Michael E. et al. (1980). Commitment to the union: development of a measure and a examination of its correlates. *Journal of Applied Psychology* Mongraph. Vol. 65, No.4. pp.485-487.
- Guillén, G. & Guil, B. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., Slocum, J. & Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Jaik, A., Tena, J. & Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*. N° 19 Año 10 ISSN 0718-1310. Recuperado en 5 de septiembre de 2017, de [http://www.umce.cl/~dialogos/n19\\_2010/jaik.swf](http://www.umce.cl/~dialogos/n19_2010/jaik.swf)
- Katz, D. & Kahn R. (1990). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas

- Morrissey, G. (1996) Planeación táctica. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Naisbitt, J. y Aburdene, P. (1985). Re-inventando la empresa. Nueva York: Warner Books.
- Nieto, V. (2004). Relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. (Tesis de Licenciatura) México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología
- Peter, S. (1998). La Quinta Disciplina. México: Granica
- Porter, L. W. y F.J. Smith (1979). The etiology of the initial stages of employee-organizational reactions. Unpublished manuscript. Graduate School of Administration, University of California at Irvine.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional (8va edición). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (1976). Psicología Social. México: Trillas
- Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado, Y. & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado en 05 de septiembre de 2017, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es).
- Salgado, J; Remeseiro, C. & Iglesias, M. (1996) Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Oviedo: Colegio Oficial de Psicólogos (Delegación Norte). Recuperado en 5 de septiembre de 2017, de <http://hdl.handle.net/10651/29556>
- Saunders, G. (1991). El compromiso empresarial. Colombia: Fondo Editorial LEGIS.
- Secord, P. (1979). Psicología Social. México: McGraw – Hill
- Traub, J. (1990). Loyalty: A spasm of layoff and downsizing in the 1980's obliterated what was left of corporate loyalty. *Business Month*. pp. 85-87.
- Werner, William and Keith Davis. (1995). Administración de personal y recursos humanos. México: McGraw Hill Interamericana de México.

## 09. Apéndices

### 1. Matriz de Consistencia

	PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
G	¿Qué relación existe entre la <i>satisfacción laboral</i> y el <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú?	<b>Determinar</b> la relación que existe entre la <i>satisfacción laboral</i> y el <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú.	Existe relación entre la <i>satisfacción laboral</i> y el <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú.
E1	¿Cuál es el nivel de <i>satisfacción laboral</i> , en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú?	<b>Establecer</b> el nivel de <i>satisfacción laboral</i> , en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú.	El nivel de <i>satisfacción laboral</i> , en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, es bajo.
E2	¿Cuál es el nivel de <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú?	<b>Establecer</b> el nivel de <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú.	El nivel de <i>compromiso institucional</i> , en los colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú, es medio.
E3	¿Existe relación entre la <i>satisfacción laboral</i> y el <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú?	Determinar la relación entre la <i>satisfacción laboral</i> y el <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú.	Existe relación entre la <i>satisfacción laboral</i> y el <i>compromiso institucional</i> , en colaboradores de las filiales de la Universidad San Pedro, Perú.



### Instrucciones Generales

El objetivo del cuestionario, de carácter anónimo, es proporcionar a cada trabajador de la USP una oportunidad para expresar sus opiniones o puntos de vista sobre algunas condiciones en que se desarrolla su trabajo, los jefes, los compañeros, etc., de cara a conocer mejor la realidad, para proponer programas futuros de mejora. Tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas; que lo que se solicita es UNA OPINION. Lo invitamos a ser SINCERO y ESPONTANEO, sin meditar largamente la respuesta, pues interesa la opinión directa sobre esos temas.

### Cuestionario sobre Satisfacción en el Trabajo

A continuación, tiene una lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se les pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, ponga una equis (X) dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

M = MUY SATISFECHO      B = BASTANTE      P = POCO      N = NADA

¿Está usted satisfecho .....		M	B	P	N
A1	¿Con su salario?				
A2	¿Con el tipo de trabajo que hace?				
A3	¿Con los empleados que dependen de usted?				
A4	¿Con los jefes y superiores?				
A5	¿Con los compañeros?				
A6	¿Con sus posibilidades de ascenso?				
A7	¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?				
CONTANDO TODAS LAS COSAS					
A8	¿Qué satisfacción tiene usted en la Universidad San Pedro?				

## Escala del Grado de Compromiso de los Empleados de la Universidad San Pedro

Con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta universidad le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación.

Ponga una X en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada declaración.

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Declaración	1	2	3	4	5
B1	En la Universidad San Pedro toman muy en cuenta mis opiniones.					
B2	Mi opinión en la Universidad es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.					
B3	Cuando se presenta algún problema en mi área de trabajo se me permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa de solución.					
B4	Aquí en la Universidad no se consulta nuestra opinión.					
B5	Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.					
B6	Existe mucha cooperación entre los que trabajamos aquí.					
B7	Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar que la Universidad San Pedro sea exitosa.					
B8	Fue una buena decisión trabajar en esta Universidad.					
B9	Encuentro que mis valores y los valores de esta Universidad son muy similares.					
B10	Hablo sobre la Universidad San Pedro a mis amigos como una gran organización para trabajar.					
B11	Con gusto uso o usaría una insignia o un informe que señale que pertenezco a la Universidad San Pedro.					
B12	Estoy orgulloso de contar a otros que soy parte de la Universidad San Pedro.					
B13	No tengo la sensación de pertenecer a la Universidad San Pedro.					
B14	Trabajar en esta Universidad es una equivocación de mi parte.					
B15	Siento que no soy parte de la Universidad San Pedro.					
B16	Si pudiera no elegiría esta Universidad para trabajar.					
B17	En el momento que entre a trabajar en esta Universidad me sentí defraudado.					
B18	Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.					
B19	Para mi esta es una de las mejores Universidades posibles para trabajar					
B20	Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y esperar que las autoridades hagan lo que deben.					
B21	Anhelo tener un trabajo diferente.					