

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014

Job satisfaction and organizational commitment in employees of a company Retail, Lima, 2014

Richard Alarcón, Katterine Dennise

Chevrolet-Zvauto SAC

Recibido 20 de julio del 2014 - Aceptado 29 de marzo del 2015

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional. Mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no fueron significativos.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuación, Compromiso Normativo, Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca.

Abstract

This research aims to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in employees of a company Retail, Lima, 2014. It is a descriptive-correlational study with no experimental cross-sectional design type. The instruments used were: Job Satisfaction Scale developed by Materan (2007) and Organizational Commitment Scale by Allen and Meyer (1990). The sample was composed 136 employees hired. The results confirm the hypothesis that there is a positive and significant relationship between organizational commitment and job satisfaction. Also, a significant positive relationship between intrinsic factors and affective, continued and regulatory components of organizational commitment was found. In addition, a significant positive relationship between extrinsic factors and the affective component of organizational commitment was found. While the components of emotional intelligence, intrapersonal and stress management were not significant.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Affective Commitment, Continued Commitment, Normative Commitment, Motivation Intrinsic and Extrinsic Motivation.

Introducción

Las organizaciones se han desarrollado a través de los siglos, debido a que a nivel mundial se han generado cambios sociales, económicos, políticos, culturales, tecnológicos, entre otros (Werther y Davis, 2008). Durante el siglo XX, las empresas tomaron gran interés en cómo incrementar la productividad de la organización, procurando el bienestar del individuo (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001). Como señala Alas (2007), las organizaciones son mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad, ya que las personas pasan gran parte de su vida dentro de ésta, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento.

Por otra parte, el individuo que acude a una organización lo hace porque tiene una serie de expectativas que espera cumplir a través de ella (Morgan, 1997). Algunas se han preocupado por mantener a sus colaboradores, pues reconocen las contribuciones que éstos hacen (Lee y Chang, 2008), y llegan a la conclusión que la forma de lograrlo es procurando que se sientan contentos, aunque como señalan Moynihan y Pandey (2007), no resulta fácil. Existe una serie de factores determinantes o características que pueden generar o no satisfacción y compromiso (Galup, Klein y Jiang, 2008); por lo tanto, la relación dinámica organización-colaborador, conforma un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro.

En este sentido, las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional además de ser claves en el progreso de una organización, también son indicadores importantes de mejora en la calidad de vida de los trabajadores (Gospel, 2003). Una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una reducción del nivel de estrés y una mayor motivación en el trabajo (García, M., 2009), además, existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2008). También existen suficientes pruebas de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo y suelen renunciar con mayor frecuencia (Atencio y Ortega, 2009).

Los directivos empresariales entienden que para alcanzar la calidad total y brindar un servicio eficiente a los clientes, se tiene que tener en consideración, que los aspectos internos de la organización van a repercutir directamente sobre la conducta del colaborador; es decir, cómo los empleados se sienten con su trabajo, con su jefe y con sus compañeros, quedará refleja-

do en la calidad de su trabajo y su rendimiento laboral (Emig y Lazo, 2002).

Hoy en día, en el mundo laboral se percibe un énfasis en el abordaje de estos aspectos internos tales como empowerment, relaciones interpersonales, estrés laboral, salud ocupacional, clima social, comunicación efectiva, empatía, locus de control, entre otros; sin embargo, los estudios sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, son preponderantes ya que de cualquier forma involucran aspectos de los temas anteriores. De modo que siguen tomando auge ante la necesidad de comprender todo lo que interviene en el rendimiento de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa; lo cual lleva a la necesidad de desarrollar metodologías diversas para su evaluación permanente. Así, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, llegan a ser dos aspectos de vital importancia que necesitan ser estudiados, pues ellas le brindan vitalidad y un mayor desarrollo a los sistemas organizativos.

Al estudiar el tema de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se determina la percepción que tienen los trabajadores sobre cuán a gusto se sienten de trabajar y cuán comprometidos están con su organización. Ella misma, también revela las dificultades que existen en el ambiente laboral. Además, hay factores internos y externos que actúan como predisponentes, facilitadores o entorpecedores del logro en la calidad de trabajo y los objetivos de las instituciones.

Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de los colaboradores frente a la función que desempeñan. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia ésta (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, Harter, Schmidt y Halles (2002) se refieren al compromiso organizacional como el involucramiento de los individuos, la satisfacción y entusiasmo por el trabajo que lleva a la persona a ser leal y a permanecer en la empresa, debido a una motivación interna. Para Álvarez, Zancudo y Rivas (1992), el compromiso es un concepto que refleja la relación y la buena disposición del empleado hacia su trabajo, es decir, la buena voluntad, al sentido de lealtad hacia la empresa.

De este modo, tanto el nivel de satisfacción laboral como el de compromiso organizacional, son de vital importancia para cualquier organización, cuyo efecto permitirá conocer cómo se encuentra la institución e así identificar los problemas de mayor preocupación, las causas del descontento del personal y otros factores que van a influir en la satisfacción laboral de la institución (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

La empresa en la que se realizará este trabajo, se muestra interesada en conocer el estado actual de satisfacción laboral y compromiso organizacional de sus colaboradores, para con ello implementar proyectos de capacitación y desarrollo y seguir promoviendo estas variables.

Por lo expuesto, la presente investigación pretende determinar la relación de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de Lima, 2014.

Materiales y métodos

La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Es descriptiva, porque se busca especificar sistemáticamente las características, rasgos y tendencias más importantes de las variables estudiadas. Es correlacional, porque se determinará la asociación entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional con sus respectivas dimensiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Al mismo tiempo, la investigación está enmarcada en un estudio de campo, debido a que el proceso de recopilación de datos, se efectuó en el mismo ambiente donde se encuentra la muestra del estudio (Sabino, 1995).

El diseño del estudio es no experimental y de corte transversal. Es no experimental, porque solo se observaron las variables tal como se presentan en su contexto natural y actual, para luego analizarlos sin intentar manipularlas. Es de corte transversal, porque se recolectó la información aplicando el instrumento en tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Resultados y discusión

En el estudio se encontró que la mayoría de trabajadores tienen un nivel alto de Satisfacción Laboral (61.8%). Se observa, además, que, el mayor porcentaje de colaboradores se sienten satisfechos con los factores intrínsecos (67.6%).

Además, los colaboradores de 18 a 30 años tienen mayor nivel de satisfacción laboral (64.3%) que los de 31 a 52 años (57.7%). Esta misma tendencia se observa para con los factores intrínsecos y extrínsecos.

Se encontró además, que los colaboradores varones (60.9%) tienen más baja Satisfacción Laboral que las damas (62.2%) en el nivel alto. En cuanto el nivel de Satisfacción laboral comparado con los factores intrínsecos, en el sexo masculino (69.6%) tiene mayor satisfacción que el sexo femenino (66.7%) en el nivel alto. En relación a los factores extrínsecos, el sexo femenino (58.9%) alcanza un mayor porcentaje de satisfacción que el masculino (47.8%) en el nivel alto.

También se ve que los asesores (67.4%), supervisores (90.9%) y jefes de tienda (80%), presentan niveles más altos de Satisfacción Laboral que los administradores (28.6%), independientemente de los factores intrínseco o extrínseco.

En cuanto al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que solo un menor porcentaje (4%) de colaboradores tienen un bajo nivel de Compromiso (4%). El resto presentan un nivel moderado (48%) y alto (48%) de Compromiso Organizacional; es decir, estas personas logran comprometerse e identificarse con los objetivos de la empresa y muestran un fuerte deseo de continuar trabajando en la misma empresa.

También se aprecia, que más de la mitad de los trabajadores de 18 a 30 años presentan un nivel moderado de Compromiso Organizacional (51.2%) a diferencia de los trabajadores de 31 a 52 años presentan un nivel más alto de Compromiso con la organización (53.8%). En otras palabras, los trabajadores menores de 30 años no estarían muy comprometidos con los objetivos de la organización, y que si hubiera una mejor opción de trabajo dejarían la empresa.

Además, el estudio muestra que los asesores (50%), supervisores (90.9%) y jefes de tienda (100%), en su gran mayoría, presentan un nivel alto de Compromiso Organizacional a diferencia de los administradores (64.3%) donde la mayoría presenta un nivel moderado de compromiso.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, se encontró que existe una relación positiva y altamente significativa entre nivel de Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral ($p\text{-value} = .002$). Es decir, a mayor Satisfacción Laboral mayor sería el Compromiso Organizacional. Indicando con ello, que si se aumenta la

Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también aumenta, confirmándose así la hipótesis de este estudio.

También se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo (p-valúe = ,000), de continuación (p-valúe = ,000), y el componente normativo (p-valúe = ,000) del Compromiso Organizacional.

Indicando que, a mayor reconocimiento de logro, responsabilidad acrecentada, adelanto y desarrollo, trabajo desafiante y éxito, mayor será la identificación con la organización y el involucramiento con la organización. Esta misma tendencia se da con los demás componentes del compromiso organizacional.

Por último, se aprecia que existe una relación positiva y altamente significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo (p-valúe = ,000), continuación (p-valúe = ,001) y normativo (p-valúe = ,000) del Compromiso Organizacional. Ello significa que, a mejor relación interpersonal, mejor relación con la supervisión, mejores políticas internas, mejores condiciones físicas y mejor compensación salarial, habrá una mayor identificación e involucramiento con la organización. Esto mismo ocurre con los demás componentes del compromiso organizacional.

Discusión

En esta investigación se halló que existe una relación directa y altamente significativa entre nivel de Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores. Este resultado es corroborado por el estudio de Díaz y Quijada (2005) y Zurita et al. (2014), quienes encontraron una correlación altamente significativa entre las variables mencionadas. Ello indica que si se aumenta la Satisfacción Laboral de un empleado, el Compromiso Organizacional también aumenta, confirmándose así la hipótesis de este estudio.

En relación nivel de satisfacción laboral el resultado de indica un alto porcentaje (61.8%) de Satisfacción Laboral. En contraste a este resultado está el estudio de Morales y Villalobos (2012) que indica solo un 6,8% de satisfacción laboral en el nivel alto y un 93,2% en el nivel mediano. La diferencia de estos resultados se explica por el hecho de que este último estudio se realizó con profesionales de salud (enfermería, médica, administración y obreros) que cumplen diversas tareas y en diferentes niveles de servicio.

En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral según datos sociodemográficos en lo referido a la *edad*, se encontró que los colaboradores con menor edad (18-30 años) tienen más altos niveles de Satisfacción que los mayores. Este dato se contrasta con el estudio de Durrego y Echevarría (1999), en el que las personas con mayor edad (≥ 46 años) arrojan más altos niveles de Satisfacción Laboral. Quizá, la diferencia se debe a que las personas encuestadas en este último estudio, fueron empleados estables de una compañía de seguros, y no trabajadores de una empresa retail como el nuestro, quienes en su mayoría tienen pocos años de duración en el trabajo. En lo que respecta al nivel de Satisfacción Laboral según *sexo*, las damas alcanzan un nivel más alto de Satisfacción; el estudio de Gómez, Recio, Ávalos y González (2013) presentan el mismo resultado. En relación a la Satisfacción Laboral según el *cargo o nivel ocupacional*, en nuestra investigación se descubrió que quienes ocupan cargos menores tienen mayores niveles de Satisfacción; en tanto que en el estudio de Durrego y Echevarría (1999), el resultado es a la inversa, a mayor responsabilidad mayor es la Satisfacción Laboral.

Según el nivel de Compromiso Organizacional, en este estudio encontró que los colaboradores tienen iguales porcentajes de Compromiso en los niveles moderado (48%) y alto (48%). Sin embargo, en el trabajo de Atencio y Ortega (2012), la mayoría de los trabajadores (60%) manifiestan un alto nivel de Compromiso Organizacional.

En cuanto al nivel de Compromiso Organizacional según datos sociodemográficos, en lo relacionado a la *edad*, se halló que la mayoría de los colaboradores con edades de 31-52 años, tenían un alto nivel de Compromiso. El mismo fenómeno ocurre con el estudio de Durrego y Echevarría (1999), donde las personas con más edad (≥ 56 años) presentan medias más altas de Compromiso Organizacional.

En relación a la relación de los factores intrínsecos o motivacionales de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, se encontró una relación positiva y altamente significativa; dato que corroborado por Díaz y Quijada (2005), cuyo hallazgo indica que cuando mayor es el reconocimiento de logro, responsabilidad acrecentada, adelanto y desarrollo, trabajo desafiante y éxito experimentado por el trabajador, mayor será su Compromiso con la institución patrona.

Finalmente, en cuanto a los factores extrínsecos o higiénicos de la Satisfacción laboral y el compromi-

so organizacional, también se encontró una relación altamente significativa; dato igualmente corroborado por Díaz y Quijada (2005), en cuyo estudio encontraron que cuanto mejores relaciones interpersonales, mejor relación con el supervisor, mejores políticas internas, mejores condiciones físicas y salariales tenga el trabajador, mejor será su Compromiso con la organización.

Conclusiones

Las conclusiones a las que se llegó finalizado el trabajo es que se halló una relación positiva y altamen-

te significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva y altamente significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional. Mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no fueron significativos.

Referencias

- Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo & Sanabria. (1988). *Escala de clima laboral* (EDCO). Bogotá, Colombia.
- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5, (4), 28-33.
- Alfaro, A., & Vecino, J. (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones*, 15 (1), 63-75.
- Alemán, M., & González, M. (1997). Las propiedades motivantes del puesto como productoras del puesto del componente organizacional en una empresa del sector ferretero. (Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela).
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Alonso, M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 24, (1) 25-40.
- Álvarez, G., Zancudo M.T., & Rivas A. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11, 1-2, 25-50.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Dirección estratégica*.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayo, R., & Jarpa, M. (1996). Motivación y satisfacción laboral. Recuperado de: http://www.apsique.com/wiki/Labo_Motysatis
- Atencio, S., & Ortega, H. (2009). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos. (Tesis de grado) Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Aviles, A.M., García, G. E., & González, P. S. (2002). Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo. (Tesis de Licenciatura. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa). México.
- Baron, R., & Greenberg, J. (1995). *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. (University of Michigan: Prentice Hall).
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction, *Academy of Management Journal*, vol. 7, 34-44.
- Brayfield, A.H., & Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México: McGraw-Hill.
- Cardozo, A., & Goncalvez, R. (1998). Relación entre el compromiso organizacional y la rotación voluntaria del personal. (Trabajo de grado para optar el título de Lic. en Psicología. Ucab. Caracas, Venezuela).
- Cerdeño, A., & Pirela, F. (2002). Relación entre el compromiso Organizacional calidad de servicio en empresas en proceso de fusión. (Tesis de grado para optar el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas).
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en Instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento. *Revista Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. Recu-

- perado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2234840.
- Contreras, L., & Lujano, Ch. (1999). Compromiso organizacional en trabajadores accionistas. (Trabajo para optar el título de Lic. en Psicología. Ucab. Caracas).
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Córdova, P.C. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). (Tesis de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela).
- Davis, K., & Newstrom, D. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología Social en la Universidad Autónoma Metropolitana de México).
- Durrego, A. C., & Echevarría, N. S. (1999). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Trabajo de grado en relaciones industriales en la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela).
- Emig, K., & Lazo, F. (2002). Clima organizacional: estado académico de la Universidad Austral de Chile. (Tesis para optar al Grado de Licenciado en Administración. Valdivia, Chile). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2002/fee.53c/doc/fee.53c.pdf>
- Fernández, M., Moinelo, A., Villanueva, A., Andrade, C., Rivera, M., Gómez, J., & Parrilla, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD de Madrid. *Rev Esp. Salud Pública*; 74(2):139-147.
- Flores, Y.D. (2014). Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios. (Tesis para optar el Título de Licenciatura en Psicología, en la Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela).
- Flores, H., Páramo, E., & Díaz, L. (2009). Satisfacción Laboral y Calidad de vida Profesional en Docentes. (Tesis de grado, Universidad De La Salle Bajío. León de los Aldamas Guanajuato, México).
- Galup, S., Klein, G., & Jiang, J. (2008). The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, 58-68.
- García, M. (2009). Boletín de Economía Laboral. Lima, Ministerio del Trabajo y promoción del Empleo. 4.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Colombia: McGraw Hill.
- Goldberg, D. (1979). *Manual of the general health questionnaire*. London: NFER-Nelson.
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., & González, H. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde*, S.L.P, México.
- Gospel, H. (2003). Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements, OIT Conditions of Work and Employment Serie No. 1
- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Bussines unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and bussines outcomes a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology Copyright* 2002, Vol. 87, No. 2, 268 –279.
- Hrebiniak, L.g. y Aluto, J.A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. Recuperado de <http://medind.nic.in/jak/t08/i1/jakt08i1p57.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación. Cuarta edición*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A, 250 – 300.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Lawer, (1968). *Motivación y desempeño laboral*. México: Editorial Mc – Graw Hill.
- Leibovich, N., & Schufer, M. (2006). Percepción de la inestabilidad laboral en una muestra de psicólogos. *Orientación Sociológica*, ene./dic.,Vol.6, 49-66.
- Lee, Y., & Chang, H., (2008). "Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 25, (3), 732- 739.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette. Ed., *Handbook of Indus. Organizational Psychology*. Chicago, IL.: Rand McNally.
- Lorca-Sánchez, Belén Natalia Soledad (2010). Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica de salud privada. (Tesina de grado), Mendoza, Universidad del Aconcagua. Facultad de

- Psicología. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/84>.
- Mañas, M.A., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Argulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3) 395-400.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana* (en inglés, A Theory of Human Motivation).
- Matos, M., & Moreno S. (2004). Compromiso Organizacional de Trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal con la Usuaría. (Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas).
- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1993). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. Recuperado de http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_4_No_1_January_2014/32.pdf *Psychological Bulletin. Journal of Applied Psychology*, 76:607-618.
- Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de http://www.uv.es/melajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50:370-396. Recuperado de <https://docs.google.com/a/upeu.edu.pe/file/d/0B-5-jeca2z7hnjzlnhotetmwnkyi00ymfhlwi3yjutmdyemd-jkzdxnwrw/edit>
- Melauchlan, A. (2002). Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la CEC de la FE de la UPCH. (Tesis de grado. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima).
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. (Trabajo especial de Grado en la Universidad Rafael Urdaneta). Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Morgan, G. (1997). Images of organization. (2 Ed.). USA: Sage. s/p. Recupeado de <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Preview%20Beelden%20van%20Organisatie%20Gareth%20Morgan.pdf>
- Mowday, R. Steers, R., & Porter, L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, N°14, 224 – 247.
- Mowday, R., Poter, L., & Steers, R. (1982). *Employee organization linkages. The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Moynihan, D., & Pandey, S. (2007). Finding Workable Levers Over Work Motivation: Comparing Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Commitment Administration y Amp Society, 39, 803-832.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peña, M.C., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”. *Revista internacional administración y finanzas*, 8 (1).
- Perú 21. (2002). Crece tu empresa. Recuperado de <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/crece-tu-empresa/10%20recursos%20humanos.pdf>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Rusbult, G., & Lowery. (1985). When Bureaucrats Get the Blues, en *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 15, N.º 1, 83.
- Sashka, K. (2009). ¿Qué es el retail? Recuperado de <http://www.retail.awanzo.com/2009/04/17/%C2%BF-que-es-el-retail-largo-y-tendido/>
- Sabino, C. (1995). *El proceso de investigación*. 2da Edición. Bogotá: Editorial Panamericana. 2da Edición.
- San Martín, G. (2011). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración* 58 (2).
- Schultz, D.P. (1991). *Psicología industrial*. México: Edit. McGraw Hill.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Sziklai, G. (2006). Estudiar y gestionar el clima organizacional como medio para lograr una ventaja competitiva. *Revista capacitación*, 52. Recuperado de <http://www.cce-sff.cl/CCESFF/Revista/52/P5245556576768687867rt.pdf>.
- Vega, R.T., & Garrido, M.E. (1998). *Psicología de las organizaciones. Proceso de socialización y compromiso con la empresa*. Salamanca, España: Amarú Ediciones.
- Wallace, J.E. (1997). Beker’s Side bet Theory of Commitment Revisited: Is it Time for a Moratorium or Resurrection? *Human Relations*.

- Weisbord, M. (1976). Organizational Diagnosis Six Places to Look for Trouble with or without a Theory. Group y Organizational Studies.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas.* (6 Ed.). México: McGraw Hill.
- Wexley K., & Yuki, G.A. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal.* Ed. CECSA.
- Wiener, Y. (1982). "Commitment Organization. A Normative View". Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-09-02612.pdf>
- White, E.G. (1987). *El servicio cristiano.* Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Zurita, M. C., del Castillo, T., Quesada, J. M., Quesada, M. E., Ruiz, B. J., & Manzano, J. M. (2014). "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada".