



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL HOTEL LAS DUNAS DE ICA, 2020**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

**Presentado por:**

Fanny Stephany Gómez Valle

Karen Nohelia Ormeño Ramírez

**Tesis desarrollada para optar el título de Licenciada en psicología**

**ASESOR:**

Dr. Chu Estrada Willian Esteban

Código ORCID: 0000-0002-8658-1904

**CHINCHA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

*A Dios que nos demostró que cada obstáculo y experiencia negativa o positiva nos deja un gran aprendizaje.*

*A nuestras hijas, que son la motivación más fuerte en nuestras vidas, a nuestra familia que acabamos de formar.*

*A nuestros padres, por su ahínco por inculcarnos la mejor educación y buenos valores.*

*A los que nos dejaron... para iluminar nuestras vidas; abuelos, preservaremos lo mejor de ustedes para ser mejores seres humanos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, a Dios por brindarnos salud y felicidad en nuestros hogares, por ser nuestro guía y nuestro resguardo en momentos difíciles.

También a nuestros padres, por todas sus enseñanzas y años de vida dedicados a formarnos en valores y profesionalmente.

A todas las personas que formaron parte de la presente investigación, haciéndola posible gracias a su participación voluntaria. A la encargada de recursos humanos del Hotel, quien muy amablemente nos brindó espacio y tiempo.

## RESUMEN

La presente investigación analiza dos variables importantes en el campo organizacional; la cual tuvo como principal objetivo identificar la correlación entre Identidad organizacional y Satisfacción laboral en los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica.

La metodología usada es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional que sigue un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 148 colaboradores con edades de 18 a 65 años, se conformó la muestra de 132 colaboradores mediante muestreo aleatorio estratificado no probabilístico, considerando la toma de los criterios de inclusión e exclusión, quienes fueron evaluados a través de los instrumentos: Escala General de Satisfacción (Warr, Cook y Wall 1979, validado por Condoni, 2017) y la Escala Grafica de Identidad Organizacional (Van Dick, Wagner, Stellmacher y Christ, 2004, validado por Córdova, 2015).

Los resultados demuestran una correlación significativa muy baja ( $,141$ ) entre los factores extrínsecos e identidad organizacional, también en los factores intrínsecos e identidad organizacional hay una correlación significativa baja ( $,234$ ) al igual que la correlación entre los factores Identidad organizacional y Satisfacción laboral ( $,216$ ).

Por lo tanto, la investigación realizada concluye que existe una correlación baja ( $,216$ ) entre Identidad organizacional y Satisfacción laboral afirmando los objetivos propuestos, indicando que los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica tienden a identificarse con su empresa y a sentirse satisfechos laboralmente.

**PALABRAS CLAVES:** satisfacción laboral, identificación laboral, factores motivadores, reconocimiento del éxito.

## ABSTRACT

This research analyzes two important variables in the organizational area, the main objective of which is to identify the correlation between organizational identity and job satisfaction in the employees of "Las Dunas de Ica" hotel.

The methodology used is basic, descriptive and correlational level that follows a non experimental cross sectional design. The population consisted of 148 collaborators aged 18 to 65 years, the sample of 132 collaborators was made up by non probabilistic stratified random sampling, considering the inclusion and exclusion criteria, who were evaluated through the instruments: General Satisfaction Scale (Warr, Cook and Wall 1979, validated by Condori, 2017) and the Graphic Scale of Organizational Identity (Van Dick, Wagner, Stellmacher and Christ, 2004, validated by Cordova, 2015).

The results show a very low significant correlation ( $r = .141$ ) between the extrinsic factors and organizational identity, in addition to the intrinsic factors and organizational identity there is a low significant correlation ( $r = .234$ ) as well as the correlation between the factors Organizational identity and Job satisfaction ( $r = .216$ ).

Therefore, the research carried out concludes that there is a low correlation ( $r = .216$ ) between organizational identity and job satisfaction, affirming the proposed objectives, indicating that the employees of the Hotel "Las Dunas de Ica" tend to identify with their company and feel satisfied with their work.

**KEY WORDS:** job satisfaction, job identification, motivating factors, success recognition.

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
2.1 Descripción del problema.....	1
2.2 Pregunta de investigación general .....	2
2.4 Justificación e Importancia .....	2
2.5 Objetivo general .....	4
2.6 Objetivos específicos.....	4
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEORICO.....</b>	<b>6</b>
3.1 Antecedentes .....	6
3.1.1 Internacionales .....	6
3.1.2 Nacionales.....	10
3.2 Bases Teóricas .....	17
3.2.1 Satisfacción laboral .....	17
3.2.2 Identidad organizacional.....	26
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
4.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	29
4.2. Diseño de la Investigación .....	29
4.3 Población y Muestra.....	30

4.4 Hipótesis General y Especificas.....	32
4.5 Identificación de las Variables.....	32
4.6 Operacionalizacion de las variables.....	34
4.7 Recolección de Datos .....	37
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
5.2 Presentación de resultados .....	43
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>
6.1 Análisis descriptivo de los resultados.....	62
6.2 Comparación de los resultados con el marco teórico .....	64
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES.....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	82
ANEXOS 2 .....	86
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	86
ANEXO 3 .....	88
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	88
ANEXOS 4 INFORME DE TURNITIN .....	90



## ÍNDICE DE TABLAS

### **Tabla N° 1**

Prueba de confiabilidad realizada al cuestionario de Satisfacción laboral 44

### **Tabla N° 2**

Prueba de confiabilidad realizada al cuestionario de Identidad Organizacional  
45

### **Tabla N° 3**

Prueba de normalidad de Identidad organizacional y de Satisfacción laboral  
46

### **Tabla N° 4**

Distribución de datos según variable satisfacción laboral 47

### **Tabla N° 5**

Distribución de datos según variable identidad organizacional 48

### **Tabla N° 6**

Distribución de datos según la dimensión extrínseca 50

### **Tabla N° 7**

Distribución de datos según la dimensión intrínseca 51

**Tabla N° 8**

Niveles de la dimensión identidad	53
-----------------------------------	----

**Tabla N° 9**

Prueba de correlación según Pearson entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral	55
---	----

**Tabla N° 10**

Prueba de Correlación de Pearson entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral	56
--	----

**Tabla N° 11**

Prueba de Correlación según Pearson entre las dimensiones de las variables de Satisfacción laboral e identificación organizacional, según la edad.	57
--	----

**Tabla N° 12**

Prueba de Correlación según Pearson entre las dimensiones de las variables Satisfacción laboral e identificación laboral según el sexo	59
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Figura N° 1**

Datos según variable satisfacción laboral 48

### **Figura N° 2**

Datos según variable identidad organizacional 49

### **Figura N° 3**

Datos según la dimensión extrínseca 51

### **Figura N° 4**

Datos según la dimensión intrínseca 52

## I. INTRODUCCIÓN

Este estudio fue de carácter empírico que surgió debido al interés de identificar si existe correlación de dos variables dentro de las disciplinas de la psicología social y organizacional. Y se basó en numerosas investigaciones de los ámbitos internacional, nacional y local.

Las variables de la tesis fueron trabajadas de manera unilateral, como el caso de Federico León (1979), que solo trata satisfacción laboral en supervisores y otros como de satisfacción laboral y motivación; satisfacción laboral y personalidad; satisfacción laboral y clima laboral; etc. Por otro lado, igual ocurrió con la variable identidad organizacional, que fue asociada con personalidad; motivación; bienestar; etc.

Esta investigación tiene por objetivo determinar el grado de correlación que existe entre Identidad organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

De acuerdo con estas consideraciones, esta tesis persigue entre otras cosas brindar información actualizada de la correlación de las variables señaladas y poder

verificar la dirección de esta correlación. Del mismo modo propone nuevos planteamientos sobre el concepto de las variables y una revisión teórica que

sirve de respaldo para los hallazgos empíricos. En esta dirección, realice el análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos de medida, para dar sostenibilidad a los resultados y que motive los trabajos de replicación en otros contextos con estos instrumentos.

Desde la dimensión social, es posible que los resultados tengan mucha utilidad en el Hotel las Dunas para promover políticas de gestión organizacional

y que los propios colaboradores y gerencia tomen conciencia de sus fortalezas o limitaciones para que pudieran afianzarlas o mejorarlas.

Por lo consiguiente se detalla por capítulos la investigación de las variables; Identidad Organizacional y Satisfacción Laboral:

En el capítulo II; se presenta la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, justificación e importancia, así como los objetivos tanto general como específico, así mismo la justificación e importancia de la investigación y los alcances y limitaciones.

El capítulo III; está relacionado al marco teórico el mismo que contiene los antecedentes de la investigación; internacionales, nacionales y locales. Se presenta las bases teóricas de las variables de estudio así mismo el marco conceptual.

En el capítulo IV; tipo y nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis principal y específicas. Encontramos la identificación y operacionalización de las variables y la recolección de datos.

En el capítulo IV; se consideran la presentación e interpretación de los resultados.

En el capítulo V; se encuentra el análisis de los resultados y la comparación con el marco teórico.

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del problema**

El interés por el Hotel Las Dunas de Ica surge por la importancia que ha cobrado este resort ya que es mayormente elegido por los turistas, viajeros de negocios, pobladores que desean hospedarse, realizar algún evento o relajarse un fin de semana. Aquí encontramos involucrados a trabajadores que son participe de la calidad del servicio. Dado que es el trabajador es un aliado, es importante que las empresas valoren y promuevan la satisfacción de ellos, para un mejor desempeño en las labores propuestas y reflejen así una adecuada actitud frente a los clientes.

En la actualidad, para muchas personas ingresar al mundo laboral aporta sentido a sus vidas, supone una fuente de satisfacciones, pero en determinado momento pueden atravesar por diversas problemáticas que generan malestar o incluso pueden ver mermadas sus posibilidades de crecimiento profesional afectando su desenvolvimiento óptimo dentro de la empresa o su lugar en esta.

Según la vasta bibliografía sobre identidad organizacional, la satisfacción laboral juega un papel relevante en el desempeño del trabajador, no obstante, no se registra información en la ciudad de Ica que proveen de estudios previos sobre si existe relación entre identidad organizacional y satisfacción laboral, con base en estas observaciones y hallazgos, existió el interés de averiguar

¿Cuál es la correlación que existe entre Identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores ?, ¿Cuál es el grado de correlación entre identidad y de satisfacción laboral? ¿Habrá variaciones según las dimensiones?

Dado esta cuestionantes, se propone la presente investigación.

## **2.2 Pregunta de investigación general**

¿Qué relación existe entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020?

## **2.3 Preguntas de investigación específicas**

¿Qué relación existe entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020?

¿Qué relación entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020?

¿Qué relación que existe entre satisfacción laboral e identidad en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020?

## **2.4 Justificación e Importancia**

Este proyecto persiguió entre otras cosas, brindar información actualizada de la relación de las variables señaladas y verificar la dirección de esta relación. Del mismo modo propone nuevos planteamientos sobre el concepto de

las variables y una revisión teórica que sirve de respaldo para los hallazgos empíricos. En esta dirección, se realizó el análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos de medida, para dar sostenibilidad a los resultados y que motive los trabajos de replicación en otros contextos con estos instrumentos.

Los resultados que se encontraron en esta investigación beneficiara a la institución que nos da la posibilidad de llevar acabo el estudio y a los usuarios y la comunidad científica a través del retorno de información mediante charlas de capacitación y la publicación como artículo científico en alguna revista nacional

Esta investigación tiene relevancia por las siguientes razones: científica, social, teórico y metodológica desde el punto de vista científico, este cometido ya fue mencionado en el párrafo precedente.

Desde la relevancia social, los resultados tienen mucha utilidad en el Hotel las Dunas para promover políticas de gestión organizacional y que los propios colaboradores tomen conciencia de sus fortalezas o limitaciones para que pudieran afianzarlas o mejorarlas y así contribuir mejor con la productividad de la empresa donde trabajan. Pretende apoyar y ampliar las investigaciones que se realizan al respecto de las variables, con el fin de contribuir con el desarrollo de la psicología organizacional en nuestro país.

Desde la relevancia científica, la investigación aporta actualizaciones de las investigaciones realizadas por Jiménez. A (2011) con respecto a la variable de Identidad Organizacional y León (1979) con respecto a la variable de satisfacción laboral. Así mismo los test utilizados en esta investigación han sido

adaptados y validados por un juicio de expertos, los cuales serán puestos a disposición de nuevas investigaciones.

Desde la relevancia Teórica la investigación ha considerado teorías ya existentes con respecto a las variables de estudio, para satisfacción laboral se utilizó la teoría de Herbert (Citado por Más, 2015) e Identidad Organizacional elaborada por Jiménez A. (2011) siendo las que permitirán evidenciar la realidad actual de las vivencias de los trabajadores del hotel Las Dunas, Ica 2019.

Desde la relevancia Metodológica, los instrumentos han sido adaptados y actualizados los cuales han sido sometidos a un juicio de expertos, siendo útiles para posibles investigaciones. Se obtuvo la muestra mediante la aplicación de la fórmula correspondiente. La confiabilidad y validez se obtuvo mediante la prueba de Aiken y el Alfa de Cronbach. La investigación evidencia que las variables satisfacción laboral e identidad organizacional son dependientes entre sí.

## **2.5 Objetivo general**

Establecer la correlación que existe entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

## **2.6 Objetivos específicos**

Establecer la correlación que existe entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

Establecer la correlación que existe entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral e identidad en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

- a) *Recursos humanos.*- Falta de compromiso y pro actividad de parte de la ejecutora del proyecto, un mal asesoramiento también iría en contra del correcto desarrollo de la investigación.
- b) *Recursos materiales.*- La carencia de elementos técnicos dificultaría la producción del estudio, volviendo más dificultoso el progreso del mismo.
- c) *Recursos financieros.*- La escasez financiera limitaría el progreso de la investigación.
- d) *Recursos de Tiempo.*- El no dedicar el tiempo necesario dilataría el desarrollo de la investigación, alargando la presentación de los resultados y perjudicando a la empresa en la que se lleva a cabo este estudio.
- e) *Acceso a la información y conocimientos.*- La limitación a la fuente de investigación perjudicaría el estudio, de igual manera el utilizar medios poco confiables.

## **CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentará una exposición sobre los antecedentes de la investigación, los conceptos y marcos teóricos sobre las variables: IO y SL.

### **3.1 Antecedentes**

#### **3.1.1 Internacionales**

Herrarte (2015), en su investigación Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo en Guatemala, de tipo descriptiva, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de identidad laboral que cuenta el personal administrativo, su muestra fue de 40 participantes entre género femenino y masculino que trabajan en los departamentos de Información de Ventas, Finanzas, Ventas, Marketing, Compras y Administrativo. Para la obtención de los resultados se utilizó el instrumento de identificación laboral cuyos autores fueron Rene, Francis y Monroy. El instrumento mide la identidad laboral en general y se basa en cinco indicadores que conforman el compromiso organizacional, satisfacción laboral, motivación, cultura organizacional y comunicación. La investigación destaca que el nivel de identidad de los participantes que trabajan para esta organización es alto ya que se obtuvo una media de 211. Así mismo, se observó que no existe ninguna correlación estadísticamente significativa entre el instrumento, sus indicadores y las variables de edad, sexo y antigüedad en la empresa. Finalmente se determina que los colaboradores no necesariamente tenían que tener antigüedad para lograr sentir ese vínculo que los hace ser parte de la empresa.

Guerra (2016), en su investigación que se titula Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio bilingüe vista hermosa en Guatemala. De tipo correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de nivel administrativo y docente del colegio Bilingüe Vista Hermosa. La muestra estuvo constituida por 76 participantes. Se aplicó la encuesta Escala de Satisfacción Laboral de Fuentes Navarro, para medir el desempeño laboral se adaptó al instrumento que utiliza el centro educativo donde se realizó la investigación. Los resultados concluyen que en las dos variables existe fuerte relación. Ello nos manifiesta que los colaboradores de la institución educativa se sienten satisfechos en su lugar de trabajo y es por eso que su productividad se ve reflejada positivamente.

Calderón (2016), en su investigación titulada Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango en Guatemala, de tipo descriptiva, tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, teniendo un año como mínimo trabajando en la misma, graduados de nivel medio y estudios universitario, todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco

años. En este estudio no se consideró factores cualitativos como la edad, el sexo, el grado de escolaridad, la etnia o la posición socioeconómica. Se utilizó el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral de la licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004. Los resultados evidenciaron que hay satisfacción laboral, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Caal (2015) en su investigación titulada Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública en Guatemala, de tipo descriptivo (no experimental), cuyo objetivo fue establecer la condición actual y la relación y diferencias entre las percepciones y actitudes de los empleados, en cuanto a los factores del clima organizacional y satisfacción laboral en distintas dependencias administrativas de una institución pública. La muestra estuvo conformada por 159 participantes entre hombres y mujeres cuya edad promedio fue de 40 años. El instrumento utilizado fue adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud de Chile y validado con 44 anterioridad (Chiang, Salazar y Nuñez, 2007). Se utilizó el instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia. Los resultados concluyen que el clima organizacional se encuentra débil principalmente en las Direcciones Departamentales de Educación analizadas, siendo esen-

cialmente los factores que lo afectan la comunicación interna, el reconocimiento y las relaciones interpersonales. En el estudio de clima organizacional y satisfacción laboral de esta investigación, se concluyó que los factores que se encuentran débiles, se relacionan principalmente con la interacción entre personas y no precisamente con la institución; lo que indica que la institución cumple con sus compromisos con los colaboradores.

Cermeño (2014), en su investigación titulada Factores sociales personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados de una organización hotelera, de tipo descriptiva, que tuvo como objetivo determinar los factores sociales, personales y laborales que forman parte de la identificación laboral en los colaboradores de una organización hotelera de Guatemala. Participaron 59 colaboradores de género masculino y femenino. El instrumento que utilizó fue "Diagnóstico de identificación laboral" de los autores Quevec, Francis, Monroy y Grajales (2010). Dio como resultado que los colaboradores se sienten altamente identificados con la organización, el departamento de administración fue el mejor calificado con un porcentaje de 89% siendo este implícito al reactivo de cultura organizacional. Se llegó a la conclusión de que los factores más influyentes en la identidad laboral son: cultura organizacional, motivación, compromiso, lealtad, comunicación, satisfacción, participación y pertenencia.

### 3.1.2 Nacionales

Boada (2019), en su investigación Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana, cuyo objetivo fue demostrar la existencia de relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, contando con 124 participantes, utilizando el instrumento Escala de opiniones “SL- SPC” elaborado por Palma (2005). Los resultados obtenidos fueron: La satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio. En base a ello, un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral. Se determinó un moderado grado de correlación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa de estudio. Frente a ello, un incremento de la satisfacción laboral se vería acompañado de un aumento moderado en el desempeño laboral del trabajador. La única dimensión de satisfacción laboral que tiene una alta relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa estudiada es el de satisfacción con la significación de la tarea. En base a ello, una mejora en la satisfacción laboral con la significación de la tarea, se vería acompañada de un incremento significativo en el desempeño laboral de este puesto.

Morante y Perleche (2018), en su investigación Satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cyndi” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo cuyo objetivo

fue analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L. La muestra estuvo constituida por un total de 30 colaboradores, 22 de sexo masculino y 8 de sexo femenino, en un rango de edades de 18 a 45 años de edad. El instrumento utilizado fue el cuestionario del método de Chiang (2008). Los resultados obtenidos concluyen que la satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L en la ciudad de Trujillo - 2018, se halló en un nivel de medio a bajo con un 3.82, siendo estos resultados negativos para el desarrollo de la fabrica y de sus colaboradores.

Aguilar y Pinglo, (2017) en su investigación sobre Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C–Trujillo, 2017 que tuvo como objetivo fue determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa. Se llegó a la conclusión que el nivel general de satisfacción laboral de los trabajadores es medio debido a que no disponen de las condiciones laborales adecuadas lo que ocasiona el descontento con la empresa, viéndose reflejada negativamente la productividad.

Bravo, (2015) en su investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima 2015, cuyo objetivo fue analizar la relación de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuentan con un total de 180 colaboradores, de los cuales solo 175 accedieron a participar en mencionada investigación. De este grupo, el 55% pertenece a la categoría de operarios, 8% a la de practicantes, 48% a la de empleados y 10% a la de ejecutivos. El instrumento utilizado fue

la Escala Clima Laboral (CL-SPC) elaborada por Palma (199). Como conclusión se obtuvo que la asociación es positiva y alta, confirmando lo hallado en diversas investigaciones en relación al clima y la satisfacción laboral; que si una es positiva influye de manera alta en la otra, es decir, si el clima percibido resulta ser bueno, la satisfacción de los colaboradores dentro de una empresa resulta ser muy favorable.

Soto (2017) en su investigación titulada Identidad organizacional y cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo, investigación tipo descriptiva correlacional cuyo objetivo fue determinar la relación entre la identidad organizacional y el cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017. Utilizo los instrumentos de Valderrama 2016 para la variable de identidad organizacional y para la variable de cumplimiento de funciones realizo un cuestionario compuesto por 15 interrogantes el cual tuvo su proceso de validación y confiabilidad. La muestra fue de 45 colaboradores. Tuvo como resultado que existe una relación significativa entre ambas variables.

Castillo (2014), en su investigación correlacional que se tituló Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Tuvo como objetivo buscar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. La muestra fue de cien trabajadores de 25 a 40 años de edad de género masculino y femenino, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro

de la organización. Utilizaron la escala de Clima Laboral de Palma (1999) y el cuestionario de satisfacción laboral (Sotomayor 2012). Encontró correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, en los diferentes grupos jerárquicos hay diferencias estadísticamente significativas entre las variables. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Carruitero y Riccer (2014), en su investigación titulada Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional en la Libertad, de tipo descriptivo correlacional que tuvo como objetivo determinar niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral. La muestra fue de 107 trabajadores de género masculino y femenino, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana. Se utilizó el instrumento de Escala de Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010) y la Escala de Clima Laboral (CLSPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999). Encontró que existe predominio del Nivel Medio, por lo tanto, se concluye que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores, además se halló que en la dimensión de condiciones físicas de la variable de satisfacción obtuvo un 70.58% entre el nivel medio y bajo, también con un porcentaje del 64.71% entre el nivel medio y bajo se ubicó la dimensión de la satisfacción con su trabajo. Las demás dimensiones obtuvieron porcentajes en su mayoría el nivel alto.

Cornejo, Pérez y Santiago (2014) investigación correlacional que tuvo como objetivo estudiar la asociación entre el bienestar psicológico, metas de estudio e identidad institucional en 905 jóvenes varones y mujeres de 1°, 3°, 5°, 7° y 9° ciclos de estudio de 16 a 28 años de edad de la Universidad Nacional del Centro del Perú y Universidad Privada los Andes de la ciudad de Huancaayo, quienes respondieron a las: escalas de bienestar psicológico, escala de metas de estudio y escala grafica de identidad institucional con consistencia favorable (escala de metas  $r = .83$ , bienestar psicológico  $r = .73$  y escala grafica de identidad  $r = .87$ ); verificaron que a mayores niveles de bienestar subjetivo, los jóvenes universitarios tienen metas de estudio e identidad institucional favorables.

### **3.1.3. Locales:**

Pino (2019), en su investigación titulada Grado de satisfacción laboral y el grado de satisfacción del cliente externo en negocios de venta de comida en el periodo enero a octubre en Ica, de tipo descriptivo, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en negocios de venta de comida, la muestra estuvo conformada por 57 trabajadores y 114 clientes, el instrumento que se utilizó fue una encuesta aplicada a trabajadores y clientes de restaurantes. Los resultados concluyen que los clientes se sienten indecisos en relación al trato que reciben en los restaurantes, los clientes externos se sienten satisfechos en relación a

la confianza que les brindan los trabajadores de los restaurantes, la satisfacción laboral determina la satisfacción de los clientes, pues una depende directamente de la otra, Los colaboradores manifiestan sentirse en desacuerdo al trato que les brindan los diversos restaurantes de la ciudad de Ica.

Celada y Rodríguez (2018), en su investigación titulada Identidad y competencia laboral de los docentes de secundaria de una institución educativa de Ica, de tipo descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación de la Identidad y Competencia Laboral de los docentes de secundaria de una Institución Educativa. La muestra estuvo conformada por 72 participantes entre hombres y mujeres. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario de la identidad” elaborada por MINEDU (2014) y un “Cuestionario de la competencia laboral” elaborado por Flores (2017), debidamente validados y sometidos a criterios de confiabilidad. Los resultados concluyen que existe relación entre la identidad y la competencia laboral de los docentes.

Checcllo (2014), en su investigación que se titula Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores del hospital Santa María del Socorro – Ica; de tipo descriptivo correlacional comparativa, que tuvo como objetivo evaluar Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores del hospital Santa María del Socorro. Utilizo la escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook, y Wall (1979), la escala de iden-

tividad institucional de Ashforth y Mael (1989), entre otros. Verificó que los trabajadores que tienen niveles bajos del síndrome de Burnout, presentan niveles moderados de satisfacción laboral y altos niveles de identidad institucional.

Yauricasa (2014) realizó una investigación titulada, Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica 2013. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, tuvo como participantes a 30 trabajadores del servicio de emergencia, utilizando como instrumento el cuestionario de análisis del clima organizacional del hospital AHM, la cual tuvo como resultado que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de emergencia; además que el clima organizacional fue medianamente favorable en cada una de sus dimensiones: Liderazgo, comunicación, innovación, toma de decisiones, cooperación, confort, motivación estructura, identidad y recompensa presentando una tendencia negativa por cuanto el valor contiguo corresponde a desfavorable. La satisfacción laboral fue regular en cada una de sus dimensiones: dirección de la unidad Puesto de trabajo, interacción con los compañeros, condiciones externas, comunicación, implicación en la mejora, formación, reconocimiento y motivación.

## **3.2 Bases Teóricas**

Las situaciones que se generan en las organizaciones en muchos de los casos, condicionan el desempeño de los colaboradores y con ello también los objetivos de la organización, estas situaciones en todo momento van estar determinadas por las variadas interacciones que se generan, así como por las características de los colaboradores tanto en el nivel individual y grupal, cuyo actuar dependerá de cuan eficaz es el desempeño en la realización de las tareas y consecución de objetivos. De este modo, se presenta la exposición de las bases teóricas de las variables en estudio:

### **3.2.1 Satisfacción laboral**

Se desarrollará una exposición somera sobre el concepto de Satisfacción laboral y las bases teóricas que la sustentan. Para dicho propósito de definirá previamente cada una de las cualidades:

Salluca, Ucrós, Sánchez & Cardeño (2015) nos manifiestan: “La satisfacción laboral se mide de acuerdo con el pensamiento, sentimientos y comportamiento de la persona hacia su trabajo, según lo obtenido con lo esperado”.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2000) afirman que: “la satisfacción laboral es como “una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo”.

Díez, De castro, García, Jiménez y Períáñez (2001) proponen que la satisfacción:

Es un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia en la organización, cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización. (p. 88).

Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como: “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”.

Por otro lado, una idea puntual que nos proporciona Chiavenato (2009) considera que:

“Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso”. (p.13).

Entonces la satisfacción laboral, es posible definirla como los pensamientos, sentimientos y comportamientos del colaborador hacia su trabajo, según lo obtenido con lo esperado, así el grado de satisfacción en el trabajo ayudara a atraer talentos y a retenerlos obteniendo un clima organizacional saludable motivando y conquistando su compromiso

### **3.2.1.1 Teoría sobre la satisfacción laboral.**

Realizando una profunda indagación encontramos las siguientes teorías más resaltantes sobre satisfacción laboral:

En el trabajo de Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996) agruparon de forma dinámica y somera las teorías de la satisfacción laboral en el concepto de discrepancia o desajuste, partiendo de la idea de que la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él. La satisfacción será menor cuanto mayor es la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo.

Las agrupaciones de las teorías son:

- ψ *Aproximación bifactorial:* También llamada “teoría dual” o “teoría de Motivación/Higiene” desarrollada por Herzberg (1959), en la que ciertos factores estaban asociados a la satisfacción, denominándose “factores motivadores” (obtención de reconocimiento, ser creativo en el trabajo, posibilidad de desarrollo...) y otros a la insatisfacción, denominados, “factores de higiene” relacionados con el contexto del trabajo (política de la compañía aspectos técnicos de la supervisión, salario...).
- ψ *Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia:* Hay teorías que sostienen que la satisfacción laboral se debe a un proceso de comparación intrapersonal, y otras que el proceso de comparación subyacente es de carácter interpersonal. Entre ellas está la desarrollada por Locke (1976), comentando que la satisfacción laboral está en función

de los valores laborales importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades del individuo.

ψ *Aproximaciones situacionales:* Estas ponen su énfasis en los factores situacionales como determinantes de la satisfacción laboral. Dentro de agrupación se encuentra la teoría de los eventos situacionales, de Quarstein (1992), defiende que la satisfacción laboral está determinada por características y eventos situacionales. Las primeras son los aspectos laborales que la persona suele evaluar antes de aceptar un puesto de trabajo, desde el sueldo, las condiciones de trabajo, los compañeros, la supervisión, las promociones etc. y que le son comunicados antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales, ocurren cuando el trabajador ocupa el puesto, a veces no son esperadas por él, pudiendo causarle sorpresas.

ψ *Aproximación dinámica:* Esta teoría destaca que no sólo es importante la cantidad de satisfacción laboral que tiene la persona, sino también la calidad de la misma.

### **Teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg.**

Una de las teorías que más aportó en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

En referencia a los factores motivadores y de higiene definidos por el mismo Herzberg (como se citó en Más, 2015) este menciona que los factores motivadores o intrínsecos al trabajo son: La realización, el trabajo en sí, la responsabilidad y progreso. Los factores que se encuentran orientados a evitar la insatisfacción o factores de higiene o extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, remuneraciones, nivel dentro del trabajo y seguridad vigentes en la organización.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los:

**Factores Intrínsecos** (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los **factores extrínsecos** (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

## **Teoría de las fuentes de satisfacción en el puesto**

Luthans (2008) afirma que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral y estos son:

**El trabajo mismo.** El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. Las investigaciones señalan que un trabajo desafiante o interesante genera satisfacción.” (p.142)

**El pago.** Se reconoce que los sueldo son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización. (p.143)

**Oportunidades de promoción.** Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral. Esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas recompensas adicionales. (p.143)

**Supervisión.** La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado la otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios empleos. (p.143)

**Grupo de trabajo.** La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. (p.144)

**Condiciones de trabajo.** Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas.

De acuerdo con estas teorías revisadas, es más relevante la teoría de la satisfacción laboral propuesta por Herzbergn (1956), quien sostiene una teoría bifactorial como integrantes este modelo teórico (factores intrínsecos o motivacionales y factores higiénicos o extrínsecos) y engloba ambas características que juegan un rol importante en la evaluación de la satisfacción laboral. Por eso, consideramos pertinente como marco teórico de esta investigación.

### **Facetas de Satisfacción Laboral**

Locke (1976) manifestaba que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero consecuencia de la percepción subjetiva de las vivencias en el centro laboral o como la respuesta afectiva del colaborador hacia su trabajo. Señalo 9 facetas de satisfacción:

ψ La satisfacción con el trabajo: oportunidad de aprendizaje, cantidad de trabajo o posibilidades de éxito, interés, dificultad.

ψ La satisfacción con el salario: sueldo apropiado, equidad en el método de distribución.

ψ La satisfacción en las promociones: oportunidades de formación y aprendizaje.

ψ Satisfacción en el reconocimiento: reconocimiento al buen desempeño.

ψ Satisfacción con los beneficios: vacaciones, seguro, gratificaciones.

ψ Satisfacción con las condiciones de trabajo: descansos, horarios, ambiente laboral adecuado.

ψ La satisfacción con la supervisión: relación con el jefe directo, modo de supervisión.

ψ La satisfacción con los compañeros: convivencia y confraternidad.

ψ Satisfacción con la empresa y la dirección: política de beneficios.

### **Factores de Satisfacción Laboral:**

Fernández Rios (1999) incluyen elementos económicos, psicológicos, sociales:

ψ Retribución económica: comprende la compensación monetaria hacia los colaboradores contribuyendo con las necesidades esenciales del mismo y de su familia.

- ψ Condiciones físicas del entorno de trabajo: ambiente laboral acondicionado y equipado con lo necesario para su correcto desempeño.
- ψ Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa: garantía de permanencia en el puesto de trabajo.
- ψ Relaciones con los compañeros de trabajo: interacciones entre los colaboradores.
- ψ Apoyo y respeto a los supervisores: disposición de los colaboradores para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes.
- ψ Reconocimiento por parte de los demás: reconocimiento de la eficiencia y virtud al realizar su labor. Puede provenir de su supervisor, gerencia y compañeros.
- ψ Posibilidad de desarrollo personal en el trabajo: oportunidad de línea de trabajo.

### **Consecuencias de la satisfacción y la insatisfacción laboral:**

Keith y Newstrom (1991) manifiesta que existen cuatro consecuencias de la satisfacción y la insatisfacción laboral.

- ψ Satisfacción y actuación: los colaboradores que están satisfechos estarán más motivados y serán más productivos que los colaboradores insatisfechos. Si fuera de tal forma la organización para mejorar su productividad y calidad podría mejorar ciertos factores.

ψ Insatisfacción y retiro: los trabajadores que se encuentran insatisfechos se pueden mantener alejados de su trabajo o renuncien al mismo.

ψ Insatisfacción y agresión: la insatisfacción podría generar más que la separación del puesto de trabajo una agresión dentro del mismo.

ψ Satisfacción y eficiencia organizacional: la satisfacción genera eficiencia al grado que puedan generar una mejor productividad en la organización, pero al contrario la falta de la misma puede generar ausentismo, huelgas, quejas y sabotajes.

### **3.2.2 Identidad organizacional**

Se desarrollará una exposición somera sobre el concepto de Identidad organizacional y las bases teóricas que la sustentan. Para dicho propósito se definirá previamente cada una de las cualidades: Identidad y organizacional.

Según determina Montoya (2004):

La identidad, a la vez que es individual, es social; por tanto, vemos que la identidad individual se deriva de los procesos tempranos de socialización; siendo estas identidades –llamadas primarias– las más fuertes y resistentes al cambio, están profundamente enraizadas y se manifiestan como características interiorizadas.

Por otro lado Van Knippenberg (2000) comenta:

Cuanto más se identifica una persona con un grupo social, más probable es que actúe de acuerdo con las creencias, normas y valores que son típicos para ese grupo. De este modo, la identificación influye en las actitudes y comportamientos, especialmente en aquellas situaciones en que tal identificación se vuelve saliente o está activada cognitivamente según

Ashforth y Mael, 1989; Ellemers, 2001; Ellemers et al., 2004; Ellemers, Kortekaas y Ouwerkerk, 1999; Haslam, 2004b; Haslam, Powell y Turner, (2000) concluyen que:

Los estudios empíricos han demostrado que la identificación en el ámbito organizacional es un buen predictor de un amplio abanico de resultados tales como la satisfacción laboral, la implicación en el trabajo, la motivación, el rendimiento y las conductas de ciudadanía, entre otros.

Franklin, E. (2011) sustenta que:

La identidad organizacional comienza a tener sentido desde un sistema abierto con respecto a una organización, la cual guarda relación con su entorno y todo lo que implica en ello: valores y principios. El sentirse identificados muestra el valor que se tiene con respecto a una determinada organización o lugar, sintiéndose comprometidos y fiel con todo lo implicado dentro de ella.

Así mismo Consuegra, N. (2011) manifiesta que:

La identidad organizacional es la razón o motivo por la cual los individuos creen tener un lugar dentro del espacio laboral, en la cual se rige y se

identifica con valores y principios propios de la empresa o institución. Así también se dice que la identidad es calificada como una organización interna, autoconstruida y dinámica de impulsos, capacidades, creencias e historia individual. (p.65)

Giménez (2002) afirma que:

“...la identidad es el conjunto de repertorios culturales interiorizados (representaciones, valores, símbolos), a través de los cuales los actores sociales (individuales o colectivos) demarcan sus fronteras y se distinguen de los demás actores en una situación determinada, todos ellos dentro de un espacio históricamente específico y socialmente estructurado”. (pag 38)

De acuerdo con esta revisión conceptual es posible asumir la siguiente definición la identidad organizacional, es posible definirla como el resultado de la interacción de personas que pertenecen a una organización determinada que están dirigidos hacia un fin determinado interiorizando metas y propósitos en conjunto, que al integrarse dan una imagen propia de la organización.

La identidad tal como se concibe incluye una serie de rasgos que la definen:

En el mundo de la organización la identidad puede ser entendida desde una perspectiva dinámica porque, aunque posee atributos de naturaleza permanente, otros son cambiantes e influyentes sobre los primeros, no transformándolos sino reinterpretando su sentido y el significado que esos atributos tienen para la organización.

La identidad de una organización, desde esta perspectiva dinámica, surge de la interacción de tres ejes que representan los tres rasgos estructurales que mejor la definen:

Historia de la organización, desde su fundación hasta el presente.

Proyecto empresarial, corresponde a la situación actual y que la empresa ha asumido para satisfacer sus metas corporativas.

Cultura corporativa, atributo que no está anclado ni en el pasado ni en el presente, sino en ambos tiempos simultáneamente.

En la propuesta de investigación se consideran los tres ejes propuestos como dimensiones de la variable identidad organizacional.

### **3.2.2.1 Teorías sobre identidad Organizacional**

Sobre identidad en estos últimos años aparecieron desarrollos teóricos importantes, lo más significativo son las propuestas siguientes.

#### **Teoría de identidad social**

Tajfel (citado por Myers, 1995)

Propuso la teoría de la identidad social (TIS) que se distingue por la categorización (como el lugar de procedencia, entidad, la institución a la que pertenece, etc, dentro de ello también de puede encontrar endo-grupos que se da por la percepción de semejanzas entre algunos miembros, o el exo-grupo que es el que se percibe diferente a los miembros del endo-grupo)

Scandroglio, López, San José & Sebastián (2006).

La TIS es la premisa básica para la diferenciación endo-exogrupo que proviene del proceso de estandarización social. La dependencia grupal tiene consecuencias sobre tres dimensiones: la cognitiva, hace referencia al conocimiento que la persona tiene de su identificación con el grupo (conciencia de pertenencia), la evaluativa, trata de la valoración mayor o menos que se realiza sobre dicha pertenencia y, la emocional, es relativa a las emociones que acompañan al reconocimiento de pertenencia categorial y a su aspecto valorativo.

Por su parte Scandroglio, López y San José (2008) realizan una síntesis crítica del fundamento y la evidencia de la TIS.

La Teoría de la Identidad Social (TIS) y la Teoría de la Auto-Categorización del Yo tuvo gran impacto en la Psicología Social contemporánea, brindó importantes contribuciones para la comprensión de la dimensión social de la conducta. En este trabajo se sintetizan los fundamentos de dichas teorías y se revisan críticamente los elementos más controvertidos de la TIS. Ofrece un panorama heterogéneo que reúne, junto a notables esfuerzos de síntesis e integración, numerosos trabajos fragmentarios e interpretaciones descontextualizadas que generaron visiones distorsionadas del comportamiento grupal. Tomando en consideración el carácter multidimensional, contextualmente mediado, dinámico y funcional de los procesos identitarios, presente ya en los trabajos más cualificados, se hace necesario revisar las he-

herramientas epistemológicas y metodológicas al uso dentro del área y evolucionar hacia prácticas que permitan estudiar los fenómenos grupales en modo más acorde con su complejidad.

### **Teoría del altercentrismo**

Según Montero (2001):

Conlleva tomar al otro, un país, un grupo, una etnia, como prototipo o ideal, que hipervalora mientras que se minimiza al grupo propio. Para efectos de este proyecto, es posible afirmar que los miembros de una organización laboral, en tanto endogrupo, pueden tener sentimientos desfavorables y en contra partida hipervalorar al exogrupo o a otras organizaciones.

### **Teoría del espacio cognitivo**

Es una propuesta original Ashforth y Mael (citado por Moriano, Topa, Valero y Levy (2009) consideran la identificación como percepción de la unidad y/o de un agregado humano, este fenómeno se conceptualiza en términos de distancia o espacio entre la percepción de sí mismo y la percepción de la unidad a la que se pertenece. En este sentido en el ámbito organizacional los colaboradores que se identifican con su organización, lo hacen por que mantienen contactos más estrechos, se sienten miembros participes de la misma y se ponen “camiseta”.

En alguna medida las teorías revisadas, caracterizan a la identidad, en este caso a la identidad organizacional como un constructo que posee singu-

laridades específicas y que definen el significado peculiar del mismo y la configuran como una unidad. Se puede decir que no existe discordancia en cada una de las teorías, sino más bien unidad conceptual en el que añaden ciertas cualidades sutiles a la teoría.

De acuerdo con estas teorías revisadas es mucho más relevante la teoría de Tajfel ya que su propuesta de la identidad social (TIS) categoriza y explica la distinción entre los diferentes grupos humanos manifestando la existencia de los endo-grupos que se da por la percepción de semejanzas entre algunos miembros, o el exo-grupo que es el que se percibe diferente a los miembros del endo-grupo de la organización.

### **Niveles de identidad organizacional**

- ψ Alta identidad organizacional. Situación en los que los colaboradores se muestran comprometidos con la organización se siente parte de ella, se exigen y buscan dar lo mejor de ellos en busca del logro de los objetivos organizacionales.
- ψ Mediana identidad organizacional. Situación en la que los colaboradores se muestran neutros ante los objetivos organizacionales, pertenecen a la organizacional pero no se siente parte de ella, cumplen sus funciones.
- ψ Baja identidad organizacional. Situación en la que los colaboradores muestran apatía en su compromiso y responsabilidad con la organización, no se sienten parte de ella.

## **Tipos de identidad**

ψ Identidad personal: Implica las diferencias individuales, respecto a las características de personalidad innatas, a su estructura biológica, a sus procesos psicológicos y socio afectivos, mismos que se desarrollan a través del proceso de socialización y educación que permiten aprender y diferenciar tanto los objetos materiales como a los seres humanos, particularmente, la interacción social favorece el reconocimiento de sí mismo y de los otros, logrando con ello obtener una identidad propia. (Jiménez, A. 2011, p.92).

ψ Identidad social: Se entiende a la suma de todos los roles que el individuo juega en los diferentes grupos a los que pertenece (Paramo, 2000), también comenta que para su desarrollo se requiere de la participación social, y de los procesos individuales, tales como la percepción, el lenguaje y la cognición, estos elementos se complementan con lo afectivo y lo social quienes despiertan los intereses, motivaciones y actitudes para dar respuesta a la interacción en los diversos grupos en los que se desenvuelve. (Jiménez, A. 2011, p.92).

ψ Identidad organizacional: Se entiende como la imagen que posee la empresa tanto en su interior con cada uno de sus miembros, como al exterior de la misma, con sus competidores, sus clientes, sus proveedores, entre otros. Se considera que es el resultado

de la interacción de diversas identidades sociales, que al integrarse dan una imagen propia a la organización. (Jiménez, A. 2011, p.94).

### **3.3 Marco conceptual:**

#### 3.3.1 Dimensiones:

3.3.1.1 Satisfacción laboral: Intrínseco y Extrínseco.

3.3.1.2 Identidad Organizacional: Unidimensional.

#### 3.3.2 Indicadores:

##### 3.3.2.1 Satisfacción laboral

a) Intrínseco: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

- Merito personal
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Gusto por el trabajo

b) Extrínseco: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.

- Organización del trabajo

- La remuneración
- Condiciones físicas del trabajo

### 3.3.2.2 Identidad Organizacional:

Unidimensional.

Compromiso: “El sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes”. Idalberto Chiavenato, (1992)

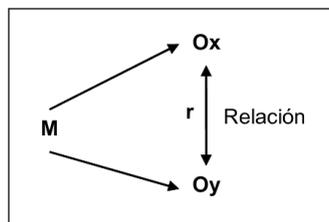
## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y Nivel de Investigación:

La investigación será de tipo básica, porque se busca entender, describir, explicar y conocer las variables elegidas con la finalidad de contribuir y engrandecer el conocimiento científico. La investigación será de nivel descriptivo correlacional.

### 4.2. Diseño de la Investigación:

La investigación sigue un diseño no experimental de corte transversal. Porque se describirán relaciones entre dos variables de un grupo, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).



En donde:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Observación de la variable X: Identidad Organizacional

Oy = Observación de la variable Y: Satisfacción laboral

r = Coeficiente de correlación

### 4.3 Población y Muestra

#### 4.3.1. Población

La población motivo de estudio está conformada por 240 participantes del hotel las Dunas en la ciudad de Ica, información brindada por el área de RR.HH del hotel.

#### 4.3.2. Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra de la presente investigación “Satisfacción laboral e Identidad organizacional de los colaboradores del Hotel las Dunas Ica, 2019 se tomó en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 240}{0.05^2(239) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{230.496}{1.5579}$$

$$n = 148$$

En donde:

$n$ = N° de casos a observar o número de encuestas.

$N$ = Tamaño de la población.

$Z^2$ = Valor obtenido mediante el grado de confianza.

$p$ = Proporción de la población que tiene las características de interés.

$q$ = Proporción de la población que no tiene las características de interés

$E$ = Máximo error permisible.

### **Técnicas de muestreo:**

Se conformó la muestra mediante muestreo aleatorio estratificado no probabilístico, considerando la toma de los criterios de inclusión e exclusión, ya que los colaboradores que no pueden ser seleccionados en una muestra se suelen referir como unidades fuera de cobertura. Es así que se desarrolló a procesar la intervención a solo 132 colaboradores evaluados.

#### **Criterio inclusión:**

Colaboradores que participan voluntariamente

Edades entre 18 años a 65 años

Más de 6 meses laborando

#### **Criterio exclusión:**

Colaboradores que no se encontraron en turno

Colaboradores que no desean participar ante la prueba

Mayores de 65 años de edad

Menos de 6 meses laborando

#### **4.4 Hipótesis General y Especificas**

##### **4.4.1 Hipótesis general**

Existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

##### **4.4.2 Hipótesis especificas**

Existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

Existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

Existe correlación positiva baja entre satisfacción laboral e identidad en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.

#### **4.5 Identificación de las Variables**

Variable X: Identidad Organizacional

Definición conceptual:

“Es la razón o motivo por la cual los individuos creen tener un lugar dentro del espacio laboral, en la cual se rige y se identifica con valores y principios propios de la empresa o institución. Así también se dice que la identidad es

calificada como una organización interna, autoconstruida y dinámica de impulsos, capacidades, creencias e historia individual”. (Consuegra, 2011, p.65).

Definición operacional: Son las puntuaciones obtenidas en la aplicación de la escala grafica de identidad organizacional.

Dimensiones: Unidimensional

Variable Y: Satisfacción Laboral

Definición conceptual:

“Es un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el trascurso de su pertenencia en la organización, cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización”. (Díez, De castro, García, Jiménez y Períañez, 2001, p. 88).

Definición operacional: Son las puntuaciones obtenidas en la aplicación de la escala de satisfacción laboral de (Warr, Cook y Wall, 1979) Adaptación de Fernandez Arata.

Dimensiones:

Multidimensional: a) Intrínseco, b) Extrínseco.



					(8 – 24)    Bajo (25 – 40)    Medio (41 – 56)    Alto
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	“Es la razón o motivo por la cual los individuos creen tener un lugar dentro del espacio laboral, en la cual se rige y se identifica con valores y principios propios de la empresa o institución. Así también se dice que la identidad es calificada como una organización interna, autoconstruida y dinámica de impulsos, capacidades, creencias e historia individual”. (Consuegra, 2011,p.65)	Son las puntuaciones obtenidas en la aplicación de la escala grafica de identidad organizacional.	Unidimensional	Unidimensional	(1-3) Bajo (4) Medio (5-7) Alto

## **4.7 Recolección de Datos**

### **4.7.1 Las técnicas:**

**Técnicas de observación:** Se registrará el comportamiento de los colaboradores en su actividad habitual laboral, con el propósito de reconocer la realidad problemática.

**Técnica de encuesta:** fueron obtenidas por medio de dos escalas de acuerdo a las variables de estudio.

### **4.7.2 Instrumentos:**

En esta investigación se aplicarán dos instrumentos de medida que son válidos y confiables.

#### 4.7.2.1 Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

### FICHA TÉCNICA

**Nombre original:** Escala General de satisfacción.

**Autores:** Warr, Cook y Wall (1979)

**Adaptación:** Arias, Rivera & Ceballos (2017).

**Lugar y año:** Arequipa - Perú (2017)

**Procedencia:** Warr, Cook y Wall (1979),

**Aplicación:** Individual o colectiva.

**Ámbito de Aplicación:** Colaboradores de una empresa.

**Duración:** entre 10 y 15 minutos, aproximadamente.

**Objetivo de la prueba:** medir los niveles de satisfacción laboral general y a su vez por sus dimensiones intrínseco e extrínseco.

Está conformada por 15 ítems, tiene dos dimensiones, la Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) y la Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos

relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). La escala de satisfacción se basa en la teoría de Herzberg el cual postulo la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos el cual está referido a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico y la seguridad en el trabajo, el otro son los factores intrínsecos; que serían aquello que son consustanciales al trabajo, contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. Según expone el modelo bifactorial los factores extrínsecos solo pueden prever la insatisfacción laboral o evitarla en cuanto esta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que estaría determinada por los factores intrínsecos.

Esta escala fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 y adaptada por Arias, Rivera & Ceballos (2017) en Arequipa, Perú. La característica de esta escala son las siguientes; es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Es breve ya que tiene alternativas de respuesta específica, la posibilidad de una asignación numérica a cada alternativa de respuesta y su vocabulario hacen que se una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto. La última actualización fue realizada en Arequipa por Arias, Rivera & Ceballos (2017).

#### 4.7.2.2 Escala grafica de identidad organizacional

### FICHA TÉCNICA

**Nombre original:** Escala Grafica de Identidad Organizacional.

**Autores:** Van Dick, Wagner, Stellmacher y Christ, (2004)

**Adaptación:** Córdova Camacho (2015)

**Lugar y año:** Florianópolis – Brasil (2015)

**Procedencia:** La segunda adaptación por Mael y Ashforth, (1992), la tercera por Van Dick, Wagner, Stellmacher y Christ, (2004) la cuarta por Kreiner y Ashforth (2004) y finalmente por Córdova Camacho (2015).

**Aplicación:** Individual o colectiva.

**Ámbito de Aplicación:** Colaboradores de una empresa.

**Duración:** entre 5 y 10 minutos, aproximadamente.

**Objetivo de la prueba:** medir los niveles de identidad organizacional.

Esta escala unidimensional, se midió a través de dos escalas. En primer lugar, se adaptó la Escala grafica de identidad organizacional (EGIO) desarrollada por Shamir y Kark (2004) que permite evaluar con un solo ítem el grado de identificación de la persona con su organización. En segundo lugar, se encuentra una

escala de Identificación con la organización (EIO) compuesta por tres ítems adaptados de la escala de (Van Dick, Wagner, Stellmacher y Christ, 2004).

La última actualización fue realizada en Brasil en la ciudad Florianópolis por Córdova Camacho en el año 2015

## **4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos:**

### **4.8.1 Técnica de estadística descriptiva**

Ya aplicados los instrumentos se ejecutó con la corrección y tabulación de los resultados, los datos se procesarán a través del programa SPSS – 24. Los datos recopilados han sido analizados con estadística descriptiva relacionada con el promedio, desviación estándar y resultados porcentuales. Y para determinar los niveles de validez y confiabilidad, mediante la prueba de dos mitades.

### **4.8.2 Técnica de estadística inferencial**

Para el análisis de la bondad de ajuste se aplicó la curva normal de Kolmogorov Smirnov y para la verificación de hipótesis, el coeficiente de Pearson (r) al 0.01.

Los resultados cuantitativos obtenidos en cada uno de los instrumentos se ingresaron a una base de datos y por medio del SPS v24 o 23, para determinar:

- a) La bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov: para determinar la dispersión de los datos que permitirá precisar el tratamiento estadístico paramétrico y no paramétrico.
- b) De acuerdo con el resultado precedente se utilizará el estadístico respectivo en el nivel de 0.05 de significación estadística.

## V. RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el vaciado de información correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará los resultados según las hipótesis planteadas en la investigación dando respuesta a lo solicitado, para ello se contó con las siguientes técnicas estadísticas:

### 5.2 Presentación de resultados

#### 5.2.1. Confiabilidad

Tabla N° 1

#### Estadísticas de fiabilidad de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad de satisfacción laboral			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,880
		N de elementos	8 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,902
		N de elementos	7 <sup>b</sup>

---

N total de elementos	15
Correlación entre formularios	,843
Coeficiente de Spear- Longitud igual man-Brown	,915
Longitud desigual	,915
Coeficiente de dos mitades de Guttman	,914

---

a. Los elementos son: El entorno laboral físico, La libertad para elegir el método de trabajo, Mis compañeros de trabajo, El reconocimiento que obtengo por mi trabajo, Mi jefe inmediato superior, La cantidad de responsabilidad que se me asigna, El sueldo, La oportunidad de usar mis habilidades.

b. Los elementos son: La oportunidad de usar mis habilidades, Las relaciones laborales entre mi supervisor de área y el personal de mi área, Las oportunidades de ascender, La forma en que se conduce el hotel, La atención prestada a mis sugerencias, Mis horarios de trabajo, La diversidad de mi trabajo, Mi seguridad laboral.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla N° 2**

**Estadísticas de fiabilidad de identidad organizacional**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,375
		N de elementos	2 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,416
		N de elementos	2 <sup>b</sup>
	N total de elementos		4
Correlación entre formularios			,422
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,593
	Longitud desigual		,593
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,524

a. Los elementos son: que tan identificado te sientes con respecto a tu empresa, Me identifico a mi mismo como integrante del hotel las Dunas.

b. Los elementos son: Me gusta trabajar en este hotel, Disfruto tratanto con las personas del hotel.

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.2.2 Prueba de Normalidad - Kolmogorov – Smirnov

*La prueba de Normalidad determina el instrumento que se utilizara para comprobar la hipótesis.*

**Tabla N° 3**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
satisfaccion	,512	132	,000	,428	132	,000
identidad	,532	132	,000	,272	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración Propia

#### **Descripción:**

En la tabla 3 se aprecia la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables Identidad organizacional y de Satisfacción laboral. De los resultados se obtuvieron significancias menores a 0,05 lo cual concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal por lo cual se utilizara Estadística No Paramétrica, por lo tanto, se trabajara con Rho-Spearman.

### 5.2.3 Figuras por dimensiones

#### 5.2.1 Análisis descriptivo de los resultados

**Tabla N°4**

*Niveles de la variable Satisfacción Laboral*

<b>satisfaction</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	20	15,2	15,2	15,2
	alto	112	84,8	84,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

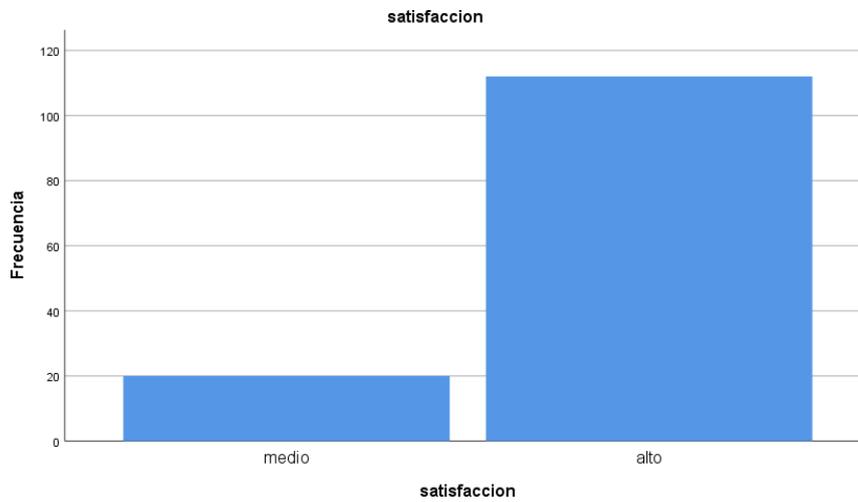
**Fuente:** Aplicación del instrumento

#### **Descripción:**

La tabla 4 y el grafico 1, nos muestra en cuanto a la variable satisfacción laboral se encontró que el 84.8% de los encuestados presentan un nivel alto en dicho factor lo cual indica que son personas satisfechas laboralmente, mientras que solo el 15.2% se encuentra en un nivel medio

## Figura N<sup>o</sup> 1

Datos según variable satisfacción laboral (Agrupada)



## Tabla N<sup>o</sup>5

*Niveles de la variable identidad organizacional*

		<b>identidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	2	1,5	1,5	1,5
	medio	7	5,3	5,3	6,8
	alto	123	93,2	93,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

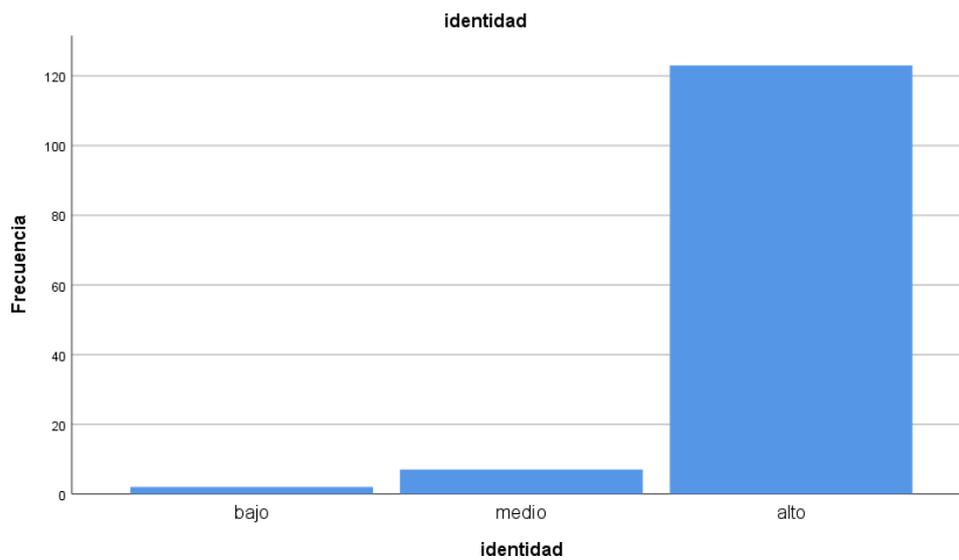
Fuente: Aplicación del instrumento de Identidad organizacional en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020.

## Descripción

En la tabla N°5 y el grafico 2, nos muestra en cuanto a la variable Identidad organizacional, se halló que el 93.2% de los encuestados presentan un nivel alto en dicho factor lo cual indica que son personas con una alta identificación con su empresa. El 5.3% se encuentra en un nivel medio y solo el 1.5% en un nivel bajo.

## Figura N°2

Datos según variable identidad organizacional (Agrupada)



**Tabla N°6**

*Niveles de la dimensión extrínseco*

<b>Extrinseco</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	4	3,0	3,0	3,0
	medio	27	20,5	20,5	23,5
	alto	101	76,5	76,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

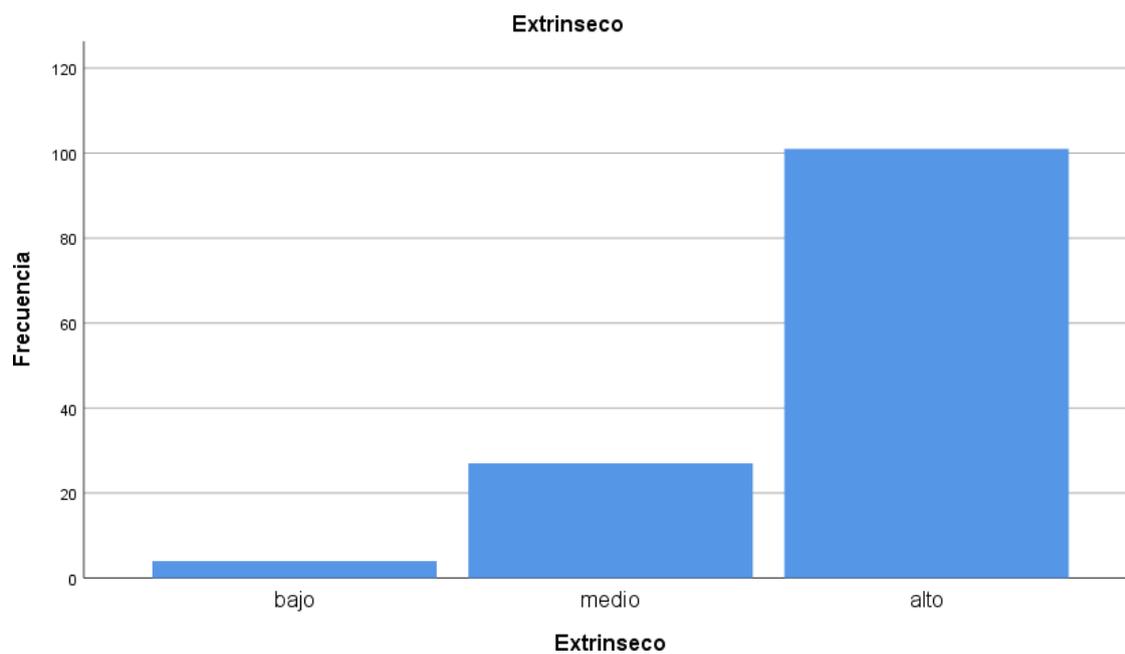
Fuente: Aplicación del instrumento de satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica,2020.

**Descripción:**

La tabla 6 y el grafico 3 nos muestran en cuanto a la dimensión extrínseca, se encontró que el 76.5% de los encuestados se presentan en un nivel alto lo cual indica que el porcentaje es más propenso a una satisfacción por causas externas, por otro lado, el 20.5% se ubica en un nivel medio y solo el 3% en un nivel bajo.

**Figura N°3**

Datos según la dimensión extrínseca



**Tabla N°7**

*Niveles de la dimensión intrínseca*

**Intrínseco**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	3	2,3	2,3	2,3
	medio	39	29,5	29,5	31,8
	alto	90	68,2	68,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

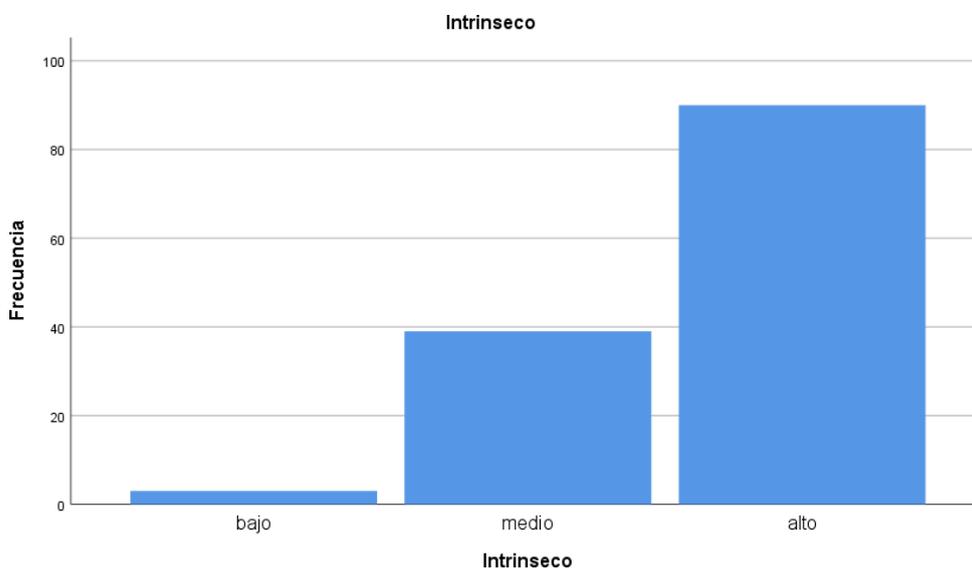
Fuente: Aplicación del instrumento de Satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica,2020.

### Descripción:

En la tabla 7 y el grafico 4, nos muestra en cuanto a la dimensión intrínseca, se encontró que el 68.2% de los encuestados presentan un nivel alto en dicho factor, lo cual indica que el porcentaje es más propenso a una satisfacción por causas internas, por otro lado, el 29.5% se ubica en un nivel medio y solo el 2.3% en un nivel bajo.

### Figura N°4

Datos según la dimensión intrínseca



**Tabla N°8**

Niveles de la dimensión identidad

<b>identidad</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	bajo	9	6,8	6,8	6,8
	medio	29	22,0	22,0	28,8
	alto	94	71,2	71,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

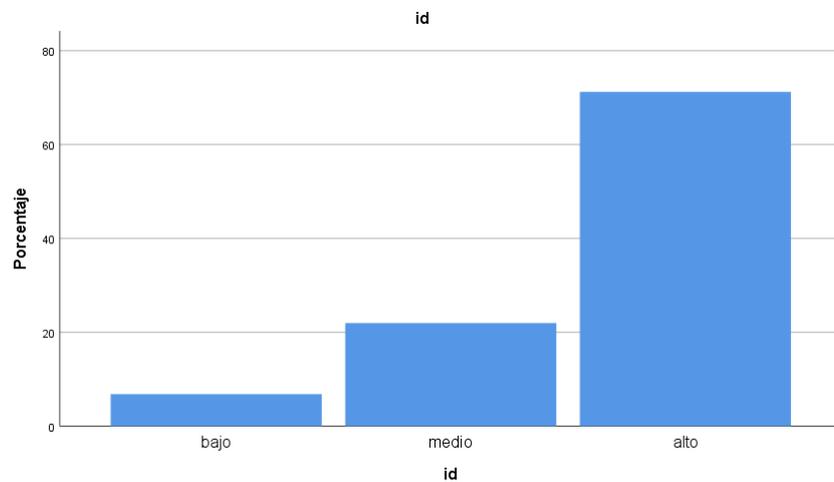
Fuente: Aplicación del instrumento de Identidad organizacional en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica,2020.

**Descripción:**

En la tabla 8 y el grafico 5, de acuerdo a la dimensión identidad, se encontró que el 71.2% de los encuestados presentan un nivel alto en dicho factor, lo cual indica que el porcentaje es más propenso a una satisfacción por causas internas, por otro lado, el 22% se ubica en un nivel medio y solo el 6.8% en un nivel bajo.

**Figura N°5**

Datos según la dimensión intrínseca



## 5.2.2 Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Ha: Existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020

Ho: No existe correlación significativa entre identidad organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

**Tabla N°9**

**Correlación entre identidad organizacional y satisfacción laboral**

		satisfaccion	identidad
satisfaccion	Correlación de Pearson	1	,216*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	132	132
identidad	Correlación de Pearson	,216*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	132	132

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

**Fuente:** Aplicación del instrumento

**Descripción:**

Como se muestra en la tabla 9, la tabla de correlación de las variables Identidad organizacional y Satisfacción laboral, muestra que tienen una correlación de (,216) y una significancia de (,013) lo cual indica que hay una correlación positiva baja entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula(Ho) y se acepta la hipótesis general (Hg).

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H1: Existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

Ho: No existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

**Tabla N°10**

**Correlación entre identidad organizacional y el componente extrínseco**

		identidad	Extrinseco
identidad	Correlación de Pearson	1	,141
	Sig. (bilateral)		,106
	N	132	132
Extrinseco	Correlación de Pearson	,141	1

Sig. (bilateral)	,106	
N	132	132

**Fuente:** Aplicación del instrumento

### **Descripción:**

En la tabla 10, la tabla de correlación entre identidad organizacional y el componente extrínseco de satisfacción laboral muestra que tienen una correlación de (.141) y una significancia de (.106). Lo cual indica que no hay una correlación positiva baja entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis 1 ( $H_1$ ).

### **Hipótesis específica 2**

$H_2$ : Existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

$H_a$ : No existe correlación positiva baja entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

**TABLA N°11**

**Correlación entre identidad organizacional y el componente intrínseco**

		identidad	Intrinseco
identidad	Correlación de Pearson	1	,234**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	132	132
Intrinseco	Correlación de Pearson	,234**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	132	132

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

**Fuente:** Aplicación del instrumento

**Descripción:**

En la tabla 11, la tabla de correlación entre identidad organizacional y el componente intrínseco de satisfacción laboral muestra que tienen una correlación de (.234) y una significancia de (.007). Lo cual indica que hay una correlación

positiva baja entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis 2(H2).

### Hipótesis específica 3

H3: Existe correlación positiva baja entre satisfacción laboral e identidad en los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

Ho: No existe correlación positiva baja entre satisfacción laboral e identidad en los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, 2020.

**Tabla N° 12**

**Correlación entre identidad organizacional y satisfacción laboral**

		satisfaccion	identidad
satisfaccion	Correlación de Pearson	1	,216*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	132	132
identidad	Correlación de Pearson	,216*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	132	132

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

**Fuente:** Aplicación del instrumento.

### **Descripción:**

En la tabla 12, la tabla de correlación entre satisfacción laboral e identidad muestra que tienen una correlación positiva baja de  $(,216)$  y una significancia de  $(,013)$ . Lo cual indica que hay una correlación débil entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis 3( $H_3$ ).

### **5.2. Interpretación de resultados:**

1. En las figuras por dimensiones, al observar los porcentajes y frecuencias pertenecientes a la variable Satisfacción Laboral (Tabla 3 y Grafico 1) el 84,8% ( $f=112$ ) de los encuestados se encuentran en un nivel alto, lo cual indica que tienden a sentirse satisfechos laboralmente. El resto de los encuestados se encuentran en el nivel medio 15,2% ( $f=13$ ).

2. En cuanto a la variable Identidad organizacional (Tabla 4 y Grafico 2), sus porcentajes y frecuencias de acuerdo al nivel mostraron que de los colaboradores encuestados el 93,2% ( $f=123$ ) pertenecen al nivel alto, por lo que tienden a identificarse con la empresa. El otro 5,3% ( $f=7$ ) pertenece al nivel medio y el 1,5% ( $f=2$ ) restante se ubica en un nivel bajo.

3. La dimensión extrínseca de satisfacción laboral (Tabla 5 y Grafico 3), de acuerdo a lo descrito en sus porcentajes y frecuencias se encuentra que el 76,5% (f=101) de los colaboradores se posicionan en el nivel alto por lo que tienden a percibirse satisfechos laboralmente por motivos externos., el 20,5% (f=27) se ubica en el nivel medio y el nivel bajo se encuentra el 3% (f=4) restante.

4. Por otro lado, la dimensión intrínseca de satisfacción laboral (Tabla 6 y Grafico 4) en sus porcentajes y frecuencias se observó que el 68,2% (f=90) de los encuestados se ubica en el nivel alto, lo cual indica que son los percibidos satisfechos laboralmente por causas internas. El 29,5% (f=39) de los colaboradores se encuentran en un nivel medio y el 2,3% (f=3) restante pertenece a un nivel bajo.

5. Finalmente, con la dimensión identidad (Tabla 7 y Grafico 5) los porcentajes y frecuencias de los colaboradores encuestados mostraron que el 71,2% (f=94) presentan un nivel alto, lo cual indica que tienden a percibirse identificados con la empresa. En el nivel medio se encuentra un 22% (f=29) de los encuestados y el 6.8 % (f=9) se ubica en un nivel bajo.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis descriptivo de los resultados

En las pruebas de hipótesis, para las pruebas de correlación se consideró la tabla de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, se trabajó con la estadística de Pearson, mediante el cual se estableció la correlación de la variable Identidad organizacional y Satisfacción laboral, así como con las dimensiones de la variable Satisfacción laboral (satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca) y la variable unidimensional identidad organizacional.

En las figuras por dimensiones, al observar los porcentajes y frecuencias pertenecientes a la variable Satisfacción Laboral (Tabla 3 y Grafico 1) el 84,8% (f=112) de los encuestados se encuentran en un nivel alto, lo cual indica que tienden a sentirse satisfechos laboralmente. El resto de los encuestados se encuentran en el nivel medio 15,2% (f=13). Ello nos manifiesta que en su mayoría los colaboradores se sienten satisfechos experimentando sentimientos positivos al comparar las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir.

En cuanto a la variable Identidad organizacional (Tabla 4 y Grafico 2), sus porcentajes y frecuencias de acuerdo al nivel mostraron que de los colaboradores encuestados el 93,2% (f=123) pertenecen al nivel alto, por lo que tienden a identificarse con la empresa. El otro 5,3% (f=7) pertenece al nivel medio y el 1,5% (f=2) restante se ubica en un nivel bajo. Mediante estos resultados se demuestra que en su mayoría los colaboradores se sienten identificados y que están dirigidos hacia un fin determinado interiorizando metas y propósitos en conjunto.

La dimensión extrínseca de satisfacción laboral (Tabla 5 y Grafico 3), de acuerdo a lo descrito en sus porcentajes y frecuencias se encuentra que el 76,5% (f=101) de los colaboradores se posicionan en el nivel alto por lo que tienden a percibirse satisfechos laboralmente por motivos externos., el 20,5% (f=27) se ubica en el nivel medio y el nivel bajo se encuentra el 3% (f=4) restante. Esto significa que los colaboradores del hotel en gran medida se encuentran satisfechos con los aspectos relativos a la organización como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.

Por otro lado, la dimensión intrínseca de satisfacción laboral (Tabla 6 y Grafico 4) en sus porcentajes y frecuencias se observó que el 68,2% (f=90) de los encuestados se ubica en el nivel alto, lo cual indica que son los percibidos satisfechos laboralmente por causas internas. El 29,5% (f=39) de los colaboradores se encuentran en un nivel medio y el 2,3% (f=3) restante pertenece a un nivel bajo. Revelándonos que los colaboradores generalmente se sienten satisfechos con el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

Finalmente, con la dimensión identidad (Tabla 7 y Grafico 5) los porcentajes y frecuencias de los colaboradores encuestados mostraron que el 71,2% (f=94) presentan un nivel alto, lo cual indica que tienden a percibirse identificados con la empresa. En el nivel medio se encuentra un 22% (f=29) de los encuestados y el 6.8 % (f=9) se ubica en un nivel bajo. Ello nos reafirma que los colaboradores están dirigidos hacia un fin determinado haciendo propias las metas y propósitos de la empresa.

## 6.2 Comparación de los resultados con el marco teórico

Con los hallazgos obtenidos se determina la correlación entre las variables Identidad organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020; esta correlación es positiva baja y estadísticamente significativa ( $r=,216$ ,  $p=,002$ ), es decir que a mayor presencia de Satisfacción laboral mayor será la Identidad organizacional de la muestra estudiada. Lo descrito anteriormente guarda semejanza con el estudio de Caal (2015) sobre Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública en Guatemala, cuyos resultados manifiestan que el clima organizacional se encuentra débil y la satisfacción laboral baja, ante ello observamos la similitud con nuestra investigación.

Sin embargo, los resultados encontrados en este estudio discrepan con el realizado por Guerra (2016) , ya que en su investigación sobre la relación entre Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio bilingüe vista hermosa en Guatemala, tiene como resultados que en las dos variables existe fuerte relación, manifestando los trabajadores de la institución educativa se sienten satisfechos en su lugar de trabajo y es por eso que su productividad se ve reflejada positivamente, encontrándose similitud con nuestros resultados.

Los resultados de la variable satisfacción laboral muestran que el 84,8% de los encuestados presentan un nivel alto, predominante sobre los otros niveles obtenidos en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, resultados semejantes a este se obtuvieron en la investigación de Castillo (2014), en su investigación

correlacional que se tituló Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Tuvo como resultado que existe correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, en los diferentes grupos jerárquicos hay diferencias estadísticamente significativas entre las variables. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

En cuanto a los resultados de la variable identidad organizacional se muestra la prevalencia del nivel alto con el 93,2% de los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020; sin embargo, la investigación de Cermeño (2014), la cual tiene como objetivo determinar los factores sociales, personales y laborales que forman parte de la identificación laboral en los colaboradores de una organización hotelera de Guatemala, los resultados indican que los factores más influyentes en la identidad laboral son: cultura organizacional, motivación, compromiso, lealtad, comunicación, satisfacción, participación y pertenencia.

En base a los resultados obtenidos respecto a la dimensión extrínseca , donde el resultado predominante fue el nivel alto , representado por el 76,5 % del total de la muestra, lo cual indica que los colaboradores del Hotel Las Dunas se sienten satisfechos en sus trabajos de forma moderada, es decir, que es no es frecuente esta percepción, así como su correlación estadísticamente significativa baja y directa con la Identidad (tabla 8) , esto se puede comparar con lo sostenido por Boada (2019), en su investigación Satisfacción laboral y su relación con el

desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana, también encuentra similitud, ya que sus resultados refieren que la satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio. Así mismo, se confirma con lo descrito por Bravo, (2015) en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima 2015, cuyo resultado refirieron que existe una asociación positiva y alta, entre clima organizacional y satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general se determina que existe una correlación entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020; contrastado con la prueba de Pearson ( $r=,216$ ) siendo el resultado del sig ( $p=,013$ ). De modo que, un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su percepción de identidad organizacional. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un inferior desempeño laboral.

Respecto a la variable identidad organizacional y la dimensión extrínseca de la variable satisfacción laboral, no existe un bajo grado de correlación positiva en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica. Lo cual indica que son las causas internas de los trabajadores lo que es determinante en la percepción de identificación con la empresa, esto se apoya en la Teoría de Herzberg la cual se ajusta a la presente investigación.

En cuanto a la dimensión intrínseca de la variable satisfacción laboral y la variable identidad organizacional se encuentra una correlación positiva baja ( $r=,234$ ,  $p=,007$ ), por lo que el componente intrínseco tiene influencia en la sensación de satisfacción de los trabajadores del Hotel Las Dunas de Ica.

De acuerdo a la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral, se encuentra una correlación positiva baja y estadísticamente significativa ( $r=,216$ ,  $p=,013$ ), demostrando así que los colaboradores del hotel las dunas se perciben identificados

con la empresa sin embargo podrían tener otros intereses de mayor relevancia en un contexto laboral.

El nivel predominante de la variable Identidad según lo indica el estudio realizado es alto, evidenciando que es el 93,2% de la muestra.

La dimensión de la variable Satisfacción laboral que predomina en los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020, es la dimensión intrínseca, así como lo determinan los colaboradores representantes del 76,5% de la muestra.

## **RECOMENDACIONES**

Primera: En base en los resultados obtenidos mediante nuestra investigación y los resultados estadísticos, recomendamos analizar la influencia positiva de los factores externos e implementar mejoras ya que estos producen un aumento en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Segunda: Es importante establecer buenas relaciones con compañeros de labores, permite que genere mayor motivación dinamismo y proactividad. Se recomienda crear relaciones favorables empleando un buen estado de ánimo, iniciando desde la cabeza de la corporación podemos invitar a que el resto de colaboradores mantengan relaciones más favorables.

Tercera: Dar reconocimientos es una de las actitudes más favorables que puede tener el empleador. Al sentirse valorado y considerado los colaboradores incrementarán su nivel de desempeño repercutiendo directamente en su nivel de desempeño.

Cuarta: Aunar a los colaboradores en torno a los objetivos, haciéndolos parte de ello, favorece las relaciones sociales y sobre todo mejora la identidad para con la empresa promoviendo la motivación. Involúcralos en nuevos desafíos generara que se mantengan activos y alerta ante nuevos retos.

Quinta: involucrar al colaborador en la toma de decisiones que afecte su actividad, darle la oportunidad de opinar y que sienta que de alguna manera sus opiniones mejoran el bienestar de la empresa.

Sexta: el comportamiento del supervisor inmediato deber ser idóneo ya que es uno de los principales de la satisfacción laboral, la cual se verá incrementada con un trato más amigable y comprensivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar y Pingle. (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Archila, K.L. (2015). *Nivel de identificación laboral que maneja un grupo de profesionales extranjeros que actualmente se encuentran laborando en Guatemala*. (Tesis de grado Psicología, inédita.). Licenciatura de psicología industrial /organizacional, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Arias, W. L. , Rivera, R. & Ceballos, K (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. doi: 10.24016/2017.v3n2.74.
- Arias, W.L, Masias, A & Justo, O (2004). Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada. *Avances en Psicología (UNIFE)*. 20(1) 75-88.
- Atalaya, M.A.C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. *Revista de psicología*. III (5), 46-6. Disponible en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm).
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana

en 2018. (Tesis de licenciatura, Facultad de ciencias empresariales, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).

Bravo. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima 2015. Lima. Disponible en <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6580>

Caal, B. (2015). Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública. (Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala).

Calderón, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. (Tesis de licenciatura, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar,

Cambara, M., Jiménez, O., Bautista, J., Rondon, A. & Rivero, I. (2013). Monografias.com. Administración y Finanzas. <https://www.monografias.com/trabajos98/causas-baja-satisfaccion-laboral-trabajadores/causas-baja-satisfaccion-laboral-trabajadores.shtml#introduccion>.

Campus "San Roque González de Santa Cruz, s. j." de Huehuetenango, Guatemala). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Carruitero, J. & Riccer, M.A. (2014) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional la Libertad – 2014*. (Tesis licenciatura en Administración, inédita). Carrera de

Administración, Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte. Trujillo.

Castillo, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis de Licenciatura, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú) Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo\\_davila\\_natalia\\_clima\\_motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo_davila_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Celada, E & Rodríguez, C. (2018) *Identidad y competencia laboral de los docentes de secundaria de una Institución Educativa, Ica-2018. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*.

Cermeño J.E. (2014). *Factores sociales personales y laborales que determinan la identificación laboral de los empleados de una organización hotelera*. (Tesis de grado Psicología, inédita.). Licenciatura de psicología industrial /organizacional (PD), Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Checcllo, A. M. (2012). *Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores del hospital Santa María del Socorro – Ica*. (Tesis Lic. en psicología, inédita). Escuela académico profesional de psicología, Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Universidad Alas Peruanas. Ica.

Chiavenato I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.

Consuegra, N. (2011). Diccionario de Psicología . Colombia: ECOE.

Contreras, C. & Hernandez, E. (2011). *Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional*. Nova scientia. 3(6). versión On-line ISSN 2007-0705.

Córdoba, J. (2015). Identidad organizacional: diagnóstico de la identidad organizacional en una institución de educación superior. (tesis de posgrado), Grado de Maestría en Ingeniería y Gestión, Universidad Federal de Santa Catarina.

Cornejo, W., Pérez, B. & Santiago, L. (2014) *Bienestar psicológico, metas de estudio e identidad institucional en jóvenes de universidades de Huancayo*. Informe final de investigación 2013- 2014. Instituto de Investigación, Facultad de Educación. Universidad Nacional de Centro del Perú. Huancayo.

Díez, De castro, E.P., García del Junco, J., Martín Jiménez, F., y Períañez Cristóbal, R. (2001). Administración y Dirección. Madrid: McGraw-Hill.

E. Erikson, 1968. Identidad, juventud y crisis, Editorial Paidós, Buenos Aires, p.19).

Fernández, M. (Director) (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.

Fernández, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. (Vol. 1). España: Madrid

Franklin, E. (2011). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.

Guerra, G. (2016). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio bilingüe vista hermosa. (Tesis de licenciatura, Facultad de Educación, Universidad Galileo, Guatemala). Recuperada de <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/699/1/TESIS%20imp3.pdf>

Giménez Montiel, Gilberto 2002 "Paradigmas de identidad", en Aquiles Chihu Amparán (coord.), Sociología de la identidad, Miguel Ángel Porrúa/UAM-Izta-palapa, México, pp. 35-62. Grupo de Educación Popular con Mujeres (GEM)

Grajales, T. (2003). Escala del grado de compromiso de los empleados universitarios.

Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptita, P (2006) *Metodología de la investigación*. 4ta ed. México: Mc Graw Hill.

Herrarte, J. (2015). Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo. (Tesis de Grado, Universidad Rafael

Landivar, Guatemala). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Herrarte-Jose.pdf>

Jiménez, A. (2011). *Comunicación e imagen corporativa*. Barcelona: Editorial UOC.

Keith & Newstrom. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. (3era ed.). México: McGraw-Hill.

Loke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En J.M. Peiró y F. Prieto (1996). *Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis Psicología.

Locke, E.A. (1976). La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo en Dunnette. *Manual de psicología industrial y organizacional* (pp. 607). Estados Unidos: Chicago.

Luthans (2008) *Comportamiento organizacional*. (1a ed.). México: Editorial McGraw- HILL.

Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Revista Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/artic>

Manso, J (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg, *Revista universitaria EA-FIT*, (Medellín – Colombia), 128, 79-86

- Montero, M (2001). *La identidad social negativa y los grupos étnicos como minorías activas. Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, V (1-2), 39- 53.
- Montoya, M. (2004) Identidad organizacional en una cooperativa de mujeres. IZ-TAPALAPA. Agua sobre lajas.
- Morante, P & Perleche, M. (2018). Satisfacción laboral en la fábrica de calzados “Cindy” E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo – 2018. (Tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú).
- Moriano, G.A., Topa, G., Valero,E. & Levý, J.P (2009). Identificación organizacional y conducta intraempresarial. *Anales de Psicología*, 25 (2), 277- 287, disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdf.jsp?iCve=16712958010>.
- Myers, D. G (1995). *Psicología social*. Traducido del inglés. México: McGraw Hills.
- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura, España).
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.

Pino, A. (2019). Grado de satisfacción laboral y el grado de satisfacción del cliente externo en negocios de venta de comida en el periodo enero a octubre 2018. (Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica, Perú).

Reason Why. (2015). *El 40% de los trabajadores alcanza la satisfacción laboral si se divierte trabajando*. Disponible en <https://www.reasonwhy.es/actualidad/empresa/el-40-de-los-trabajadores-alcanza-la-satisfaccion-laboral-si-se-divierte>

Recinos, L.M. (2013). *Relación entre la identificación laboral y motivación de los colaboradores de una empresa textil de Guatemala*. (Tesis de grado Psicología, inédita.). Licenciatura de psicología industrial /organizacional, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Reyes, M.R. (2014). *Relación entre la identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. (Tesis de grado Psicología, inédita.). Licenciatura de psicología industrial /organizacional, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Robins, S.P. (1996). Comportamiento organizacional. *Teoría y práctica. Séptima edición*. México: Printice – Hall hispanoamericana.

Robbins, P, Stephen. 1999. Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones. Octava edición, Prentice may, México.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2000). Administración. México: Pearson Education

Robbins,E. y Judge,(2009). Comportamiento Organizacional.(13a. ed.) México: PEARSON.

Salluca, L. (2010). Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del Cercado Callao. (Tesis de Maestría, Facultad de Educación, Universidad San Ignacio Loyola, Lima, Perú). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2010\\_Salluca\\_Relaci%C3%B3n-entre-niveles-desatisfacci%C3%B3n-laboral-y-desempe%C3%B1o-docente-en-institucioneseducativas-del-cercado-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2010_Salluca_Relaci%C3%B3n-entre-niveles-desatisfacci%C3%B3n-laboral-y-desempe%C3%B1o-docente-en-institucioneseducativas-del-cercado-Callao.pdf)

Satisfacción, insatisfacción (2009) disponible en [http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion\\_laboralsatisfaccion\\_insatisfaccion\\_y\\_produccion/16141-4](http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboralsatisfaccion_insatisfaccion_y_produccion/16141-4).

Scandroglio, B.; López, S.; San José, L. & Sebastian, M. C. (2006). La teoría de la identidad social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20(1), 80-89. Scandroglio, B. López, J. S & San José, M<sup>a</sup> C. (2008). *La teoría de la identidad social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias*. *Psicothema*, 20(1), 80 – 89.

Soto, R (2017). Identidad organizacional y cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú).

Sotomayor, F. (2013). *Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. (Tesis Licenciatura). Recuperado el 08 de agosto de 2014, de Repositorio Digital de Tesis

Suarez Ibijes M. O. (2011). Coeficiente de correlación de Karl Pearson. Universidad Técnica del norte, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/766>

Topa,G., Moriano, J.A., & Morales, J.F. (2008) Identidad social y apoyo percibido en las organizaciones: sus efectos sobre las conductas de ciudadanía. *Interamerican Journal of Psychology*. 24 (2), 363 – 370.

Vilcamiche, L. (2018). Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en lima. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Perú).

Viñas, J. (2004). El autoestudio y la acreditación institucional. San José C.R.: IICA. CECAP.

Vera,J.A & Valenzuela,J.E (2012). El concepto de identidad como recurso para el estudio de transiciones. *Psicología & Sociedade* 24 (2).

Yauricasa, L. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de emergencia del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica 2013. (Tesis de Grado, Facultad de Enfermería, Universidad San Luis Gonzaga de Ica, Perú).

## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**TITULO:** IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL LAS DUNAS – ICA, 2020.

**Autores:** Van Dick, Wagner, Stellmacher y Christ (2004)

**Adaptación:** Córdova Camacho (2015)

**Fecha de recojo de información** \_\_\_\_\_

#### Inventario de satisfacción laboral

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tratan sobre diversos aspectos acerca de cuan satisfecho estoy en mi centro de labores. Identifíquenos si se encuentra satisfecho o no en los siguientes aspectos de su trabajo, para ello debe de utilizar la siguiente escala para indicar sus opciones:

Estoy extremadamente insatisfecho	1
Estoy insatisfecho	2
Estoy ligeramente insatisfecho	3
No estoy seguro	4
Estoy ligeramente satisfecho	5
Estoy satisfecho	6
Estoy extremadamente satisfecho	7

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. El entorno laboral físico.                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. La libertad para elegir el método de trabajo. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3. Mis compañeros de trabajo.                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4. El reconocimiento que obtengo por mi trabajo. | 1 2 3 4 5 6 7 |

- |  |               |
|--|---------------|
| 5. Mi jefe inmediato superior  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. La cantidad de responsabilidad que se me asigna.                                  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. El sueldo.  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. La oportunidad de usar mis habilidades.   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. Las relaciones laborales entre mi supervisor de área y el<br>personal de mi área. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. Las oportunidades de ascender.   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11. La forma en que se conduce el hotel.   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12. La atención prestada a mis sugerencias.  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13. Mis horarios de trabajo.   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14. La diversidad de mi trabajo.   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 15. Mi seguridad laboral.  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 16. Las posibilidades de disponer el uso del material<br>de trabajo.                 | 1 2 3 4 5 6 7 |

**TITULO:** IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL LAS DUNAS – ICA, 2020.

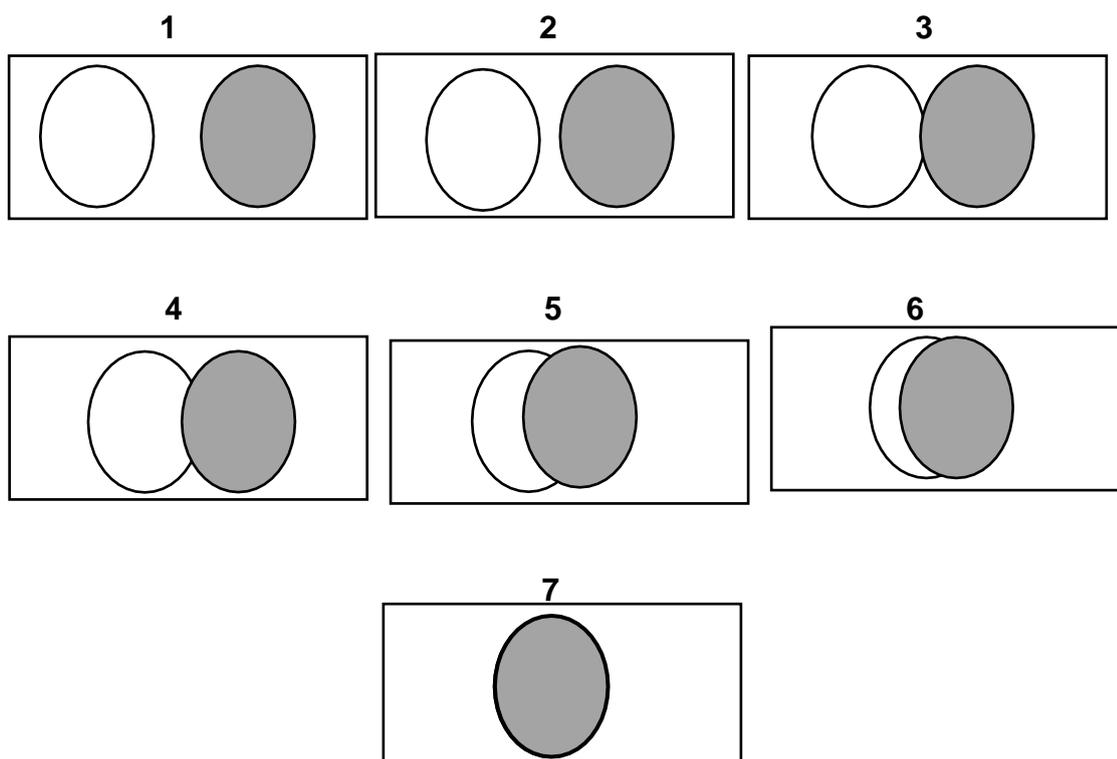
**Autores:** Warr, Cook y Wall (1979)

**Adaptación:** Arias, Rivera & Ceballos (2017).

**Fecha de recojo de información** \_\_\_\_\_

### **Escala grafica de Identidad Organizacional**

Instrucción. - Abajo hay 7 rectángulos enumerados con dos círculos en su interior. Un círculo te representa a ti, y el otro, al grupo del hotel Las Dunas, lugar donde laboras. En el primero están muy separados, indica una situación en la cual no te identificas para nada con tu grupo. Por el contrario, en el último rectángulo están envueltos y se representa una situación en la que te identificas totalmente con el grupo al que perteneces. Por favor, encierra en un círculo el número del rectángulo elegido que mejor refleje el grado de tu identidad con el grupo del hotel Las Dunas.



A continuación, señala tu opinión sobre los siguientes aspectos relacionados con el hotel Las Dunas. Encierra con un círculo el número, según la escala:

**0=NADA, 1 =POCO, 2 =MUCHO**

1	Me identifico a mí mismo/a como integrante del hotel Las Dunas	0	1	2
2	Me gusta trabajar en este Hotel	0	1	2
3	Disfruto tratando con las personas del Hotel	0	1	2

## ANEXOS 2.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		
			Mues- tra	Instrumentos	Procedi- miento es- tadístico
<p><b>General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020?</p> <p><b>Derivado:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según la edad?</p> <p>¿Qué relación existe entre las dimensiones</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Identificar si existe relación entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.</p> <p><b>Derivado:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según la edad.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020.</p> <p><b>Derivado:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según la edad.</p> <p>Existe relación directa y</p>	<p>La muestra estará conformada por 145 participantes (varones y mujeres), de edades comprendidas entre 18 a 60 años, de 6 secciones de trabajo del hotel las Dunas.</p>	<p>1. Escala gráfica de identidad organizacional (EGIO) desarrollada por Shamir y Kark (2004).</p> <p>2. La escala de satisfacción se basa en las teorías de Herzberg, que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 y adaptada en 2014 por Perez Bilbao y Fidalgo.</p>	<p><i>Estadística descriptiva:</i></p> <p>promedio y porcentajes</p> <p><i>Estadísticas inferencial:</i></p> <p>Validez: prueba A de Aiken.</p> <p>Confiability: Alfa de Cronbach.</p> <p>Prueba de Spearman al 0.01.</p>

<p>de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según el sexo?</p> <p>¿Qué relación existe entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según la condición laboral?</p>	<p>laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según el sexo.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según la condición laboral.</p>	<p>significativa entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según el sexo.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de identidad organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores del hotel las Dunas – Ica, 2020, según la condición laboral.</p>			
---	--	--	--	--	--



					(25 – 40 Medio (41 – 56) Alto
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	“Es la razón o motivo por la cual los individuos creen tener un lugar dentro del espacio laboral, en la cual se rige y se identifica con valores y principios propios de la empresa o institución. Así también se dice que la identidad es calificada como una organización interna, autoconstruida y dinámica de impulsos, capacidades, creencias e historia individual”. (Consuegra, 2011,p.65)	Son las puntuaciones obtenidas en la aplicación de la escala grafica de identidad organizacional.	Unidimensional	Unidimensional	(1-3) Bajo (4) Medio (5-7) Alto

## ANEXOS 4 INFORME DE TURNITIN

### IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS DUNAS DE ICA, 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>creativecommons.org</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unajma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>digibug.ugr.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>redined.mecd.gob.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

<b>9</b>	<b>ucsp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>biblio3.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>repositorio.upica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>13</b>	<b>biblioteca.usac.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>14</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>15</b>	<b>tesiuami.uam.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo