

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO DE BACHILLERATO “CARMEN MORA DE ENCALADA”, DEL CANTÓN PASAJE PROVINCIA EL ORO EN EL PERIODO LECTIVO 2018 – 2019¹

Diana Ludeña Vásquez²
(dludevasquez@gmail.com)

Italo Andres Diaz Horna³
(italoa.diaz@hotmail.com)

Fecha de Recepción: 21 de Diciembre de 2020

Fecha de Aceptación: 30 de Marzo de 2021

Resumen

El presente estudio titulado satisfacción laboral y compromiso organizacional en el colegio de bachillerato “Carmen Mora de Encalada” del Cantón Pasaje Provincia El Oro en el periodo lectivo 2018 - 2019, se planteó con el fin de determinar la relación entre las variables.

El diseño de la investigación es no experimental de sección colateral. Con la recaudación de notas estadísticas para esto se confeccionó dos cuestionarios organizados, en la cual la muestra estuvo conformada por 80 docentes; el instrumento pasó por un proceso de validez y confiabilidad antes de ser aplicado. Los resultados obtenidos permiten primero demostrar que consta enlace explicativo entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”; ya que se obtuvo que

¹ Artículo revisado y aprobado para su publicación el día 30 de Marzo de 2021.

² Licenciada en Educación y Candidata a Magíster en "Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación" por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Docente de Bachillerato. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-7667-160X> .

³ Ingeniero en Recursos Naturales Renovables Conservación de Suelos y Agua y Doctor en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Docente en la Universidad Ricardo Palma, Perú. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-6632-9429> .

el valor de $p = ,000 < ,05$ además de obtenerse que el grado de correlación de Rho de Sperman = .859.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, docentes.

Abstract

The present study entitled job satisfaction and organizational commitment in the high school "Carmen Mora de Encalada", of the Cantón Pasaje province of El Oro District during the school period 2018-2019, was raised in order to determine the relationship between the variables.

The research design is non-experimental cross-sectional. For the data collection two structured questionnaires were made, the sample consisted of 80 teachers; The instrument went through a process of validity and reliability before being applied.

The results obtained allow us to first show demonstrate that there is an explanatory link between job satisfaction and organizational commitment at the "Carmen Mora de Encalada" High School; since it was obtained that the value of $p = ,000 < ,05$ in addition to obtaining that the degree of correlation of Rho of Sperman = .859.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, teachers

Resumo

O presente estudo, intitulado satisfação no trabalho e comprometimento organizacional no ensino médio "Carmen Mora de Encalada" do Cantón Pasaje Provincia El Oro no período letivo 2018-2019, foi proposto com o objetivo de determinar a relação entre as variáveis.

O desenho da pesquisa é não experimental com seção colateral. Com a coleta de notas estatísticas para isso, foram feitos dois questionários organizados, nos quais a amostra foi composta por 80 professores; o instrumento passou por um processo de validade e confiabilidade antes de ser aplicado.

Os resultados obtidos permitem, em primeiro lugar, demonstrar que existe uma relação explicativa entre satisfação no trabalho e comprometimento organizacional no Ensino Médio

“Carmen Mora de Encalada”; visto que foi obtido que o valor de $\rho = ,000 < ,05$ além de obter que o grau de correlação de Spearman $Rho = 0,859$.

Palavras-chave: Clima organizacional, satisfação no trabalho, professores

Introducción

En tiempos de la globalización, el conocimiento del satisfacción laboral y compromiso organizacional en la institución adquiere cada vez mayor relevancia en el mundo de hoy y del futuro es por ello que se han realizado varios estudios a nivel Internacional y se llegó a la conclusión que el compromiso organizacional ejecuta una dura influencia sobre el trabajo que desempeña la gente en dependencia a sus éxitos en su trayectoria laboral, es por ello que la mayoría de países está tomando conciencia del problema y poco a poco se están dando cuenta que el recurso humano es el activo más importante en la organización.

A nivel nacional hay instituciones que no se preocupan por sus trabajadores porque no hay un buen de compromiso organizacional, que es un recurso para progresar las conexiones entre los ciudadanos y la regulación, así poder llegar a una satisfacción laboral que implica una disminución en el desempeño eficaz de las tareas, es por ello que es importante hacer las investigaciones necesarias para conocer exactamente la coherencia que consta entre el bienestar de trabajo y responsabilidad estructural.

En la institución pública bajo estudio no presentan un buen compromiso organizacional que propicie la participación de todos los trabajadores a fin de lograr alto rendimiento con objetivos comunes, un buen compromiso organizacional permitirá contar con trabajadores capacitados e identificados con su visión, en cuanto a la satisfacción laboral se presentan algunas inconformidades en el ambiente laboral que influyen sobre las motivaciones de los miembros de la institución y su correspondiente comportamiento que afectan la productividad de la institución.

Bobbio y Ramos (2010) indicaron a la satisfacción laboral como el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (p.133). Tiene las siguientes dimensiones:

Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

La investigación se desarrollará en una institución cuyo ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente no está exento a problemas, uno de ellos es el compromiso organizacional en el cual debido a la falta de cordialidad de algunos miembros del grupo no se está creando un buen ambiente laboral donde se puedan desempeñar sus labores adecuadamente, y en algunas áreas no se dispone del espacio adecuado para realizar bien el trabajo, ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Algunos trabajadores también presentan insatisfacción laboral debido a que no se sienten bien con lo que ganan, no se sienten contentos y presenta un grado de malestar con su trabajo el cual está ocasionado una baja en la eficiencia de los trabajadores por lo que se corre el riesgo de no entregar a tiempo el trabajo encomendado.

Los trabajadores que están dentro de un ambiente laboral que no es el adecuado sienten malestar, descontento en su puesto de trabajo porque en la institución no hay buenas relaciones interpersonales, trabajadores no se ayudan mutuamente y a veces no se tratan con respeto y consideraciones.

En el significado dominio de afectación de la procedencia de similitud de orden hay poco interés en la responsabilidad de su compromiso en la correspondencia con la planificación y los objetivos. En cuanto a la retribución, no sienten que hay equilibrio en la retribución y falta de oportunidades procedentes de la labor. En los recursos de materiales disponibles, los personales en ocasiones tienen elementos o información para la elaboración de sus deberes. En cuanto a la Estabilidad algunos obreros se ven en el cumplimiento del orden de dominio. En la honestidad y conexión en la ejecución, hay poca transparencia en la administración sobre la actualidad de la organizacional, también las medidas en que los logros y la finalidad de la organización no están muy resistente.

Este problema ocurre en la institución debido a que hoy en día no se está dando la debida importancia al compromiso estructural con el placer laboral que son dos mudables que deben tomar en cuenta para que el trabajador se sienta confortable, otra causa es la falta de estudio para identificar y proponer acciones de cambio dirigidas hacia el mejoramiento del individuo dentro de las organizaciones mediante el incremento de la satisfacción laboral.

De persistir esta situación se generaría un ambiente poco agradable, renuncias desunión, trabajadores sin motivación que con el tiempo perjudicará a la institución pues no se logrará cumplir con los objetivos trazados. Por ello la presente investigación establecerá la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral según los trabajadores de una institución pública a fin de incrementar el conocimiento del personal interesado. Las autoridades de la institución al estar más informada asumimos que tomaran medidas correspondientes para que los trabajadores puedan desarrollarse en un buen ambiente estructural y agrado labor para el porvenir de los empleados y la institución.

Marco Teórico

Satisfacción Laboral

Keller (2010) señaló que "contentamiento profesional del trabajador es su estado de ánimo y sentimiento del desarrollo de su trabajo. Tiene que ver con las cualidades y talento eso manifiesta buenas expectativas en su puesto de trabajo claro que tiene que ser agradables acerca de experiencia laboral futuras" (p.22). El contentamiento laboral del trabajador tiene mucho que ver con el ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí escenarios positivos o negativos según los trabajadores que están involucrados en el ámbito laboral.

Bobbio y Ramos (2010) refieren a la satisfacción laboral como el "resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas" (p.133). La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene el trabajador respecto a las condiciones de trabajo, al reconocimiento personal y a los beneficios económicos, se espera que por el bien de la organización se tenga un alto de nivel de satisfacción para que los trabajadores tengan un rendimiento óptimo y se materialicen en resultados todo lo planificado.

Chiang y Ojeda (2010) mencionan que "la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo" (p.44).

Se concluye que la actitud que tiene un trabajador hacia su trabajo en torno a la disposición al trabajo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento personal o social y los beneficios económicos juega un papel muy importante en la organización porque de ello depende que el

personal cubra sus expectativas laborales y se sienta satisfecho en un buen ambiente laboral, para que pueda tener un buen desempeño en sus labores diarias.

Compromiso Organizacional

El compromiso es un cambio exclusivo que identifica la coherencia que consta en un individuo y una organización, la cual muestra consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores propusieron una división del compromiso en tres componentes: efectivo, de continuación y normativo; así la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización. (Zegarra, 2014: 48).

Katz y Kahn establecen que: “El compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, producto de que éste observa una correspondencia entre las metas y sus objetivos personales”. (Katz y Kahn, citados en Zamora, 2009: 449).

Se entiende que el compromiso organizacional es una motivación de permanencia y disposición a aportar en una organización; asimismo, es uno de los componentes básicos del talento humano y es un impulso que lleva al trabajador a aportar más allá de lo normado, de todo de sí y no desista de su permanencia en la organización. El compromiso es recíproco, es decir surge tanto por parte de la empresa como del trabajador. Por lo tanto, el compromiso trae como resultado una relación de crecimiento, de separación o de infidelidad, la cual alude a un trabajador que continúa en la empresa donde presta sus servicios, pero piensa en otra. Solamente cuando existe un crecimiento, el profesional logra un compromiso, alcance de resultados superiores y contribución a crear talento organizativo (Jericó, 2001, citado en Frías, 2014).

El interés sobre el compromiso del trabajador con su organización –compromiso organizacional– no es un concepto nuevo, sino que procede desde la década de los 60, enfocándose inicialmente a una temática específica. No obstante, con el transcurrir de los años el enfoque se fue ampliando a aspectos no tan centrados en lo organizacional sino orientados hacia el lugar de trabajo, grupo de trabajo, entre otros (Ruiz, 2013).

En relación a los precedentes del constructo compromiso, se señalan tres variables, a saber: variables organizacionales, variables personales y variables del entorno (Meyer y Allen, citados en Ruiz, 2013).

Entre los incipientes elementos del compromiso organizacional se encuentran: las características del puesto de trabajo, la naturaleza del mismo, la comunicación entre el personal, las políticas de los recursos humanos, estilos de liderazgo y el grado de participación en la organización.

Entre las variables personales se encuentran: el género, la edad, antigüedad laboral, las expectativas laborales, los valores respecto al trabajo, las responsabilidades familiares, la motivación y la afectividad. Finalmente, entre las variables del entorno se encuentra las oportunidades laborales (Ruiz, 2013).

Según Meyer y Allen 1991, el compromiso organizacional es un estado psíquico propio de la interacción entre los trabajadores y la organización a la cual prestan servicios; además en la decisión de continuar como miembro o no de la misma. Asimismo, estos autores manifestaron que enfocarse solo en el abandono como consecuencia de debilidad del compromiso, es minimizar el trabajo de empleados. Por ello, potenciar estos vínculos es una fuente para que trabajadores contribuyan de una forma más efectiva a la organización (Meyer y Allen, citados en Böhr, 2014).

Metodología

El tipo de investigación es básica. Al respecto, Valderrama (2013) expresó que este tipo de estudios es conocido también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes.” (p.164).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2014: 94).

El Diseño fue no experimental porque es realizado sin manipular deliberadamente las variables; “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014: 152).

“Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, et a., 2014: 152).

Resultados

Análisis descriptivo de los resultados

Después de recolectar los datos entorno a la variable se procedió a analizar los resultados descriptivos, para lo cual se consideró los siguientes niveles y rangos.

Tabla 1

Niveles y rangos de la variable *satisfacción laboral*

	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral	100 -135	64 - 99	27 -63
Significación de la tarea	8 -19	20 -31	32 - 40
Condiciones de trabajo	9 -21	22 -33	34 -45
Reconocimiento personal y/o social	5 -11	12 -18	19 - 25
Beneficios económicos	5 -11	12 -18	19 - 25

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de la variable *satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	17	21,3
	Medianamente satisfecho	37	46,3
	Satisfecho	26	32,4
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia de base de datos

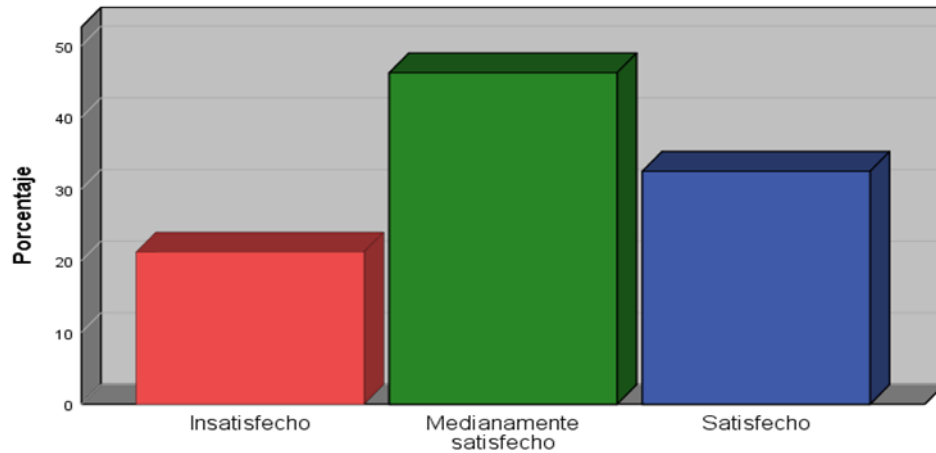


Figura 1: Porcentajes de los niveles de la variable *satisfacción laboral*

Los datos que se presentan en la tabla y figura respectiva en cuanto a la satisfacción laboral muestran que el 21,3% de los docentes en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada” considera estar insatisfecho, mientras que el 46,3% considera estar medianamente satisfecho y el 32,4% considera estar satisfecho.

Proceso de contrastación de hipótesis

Para realizar el procesamiento de contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Se utilizará la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:

0.0 a 0.2 = Correlación mínima

0.3 a 0.4 = Correlación baja

0.5 a 0.6 = Correlación moderada

0.7 a 0.8 = Correlación buena

0.9 a 1.0 = Correlación muy buena

Hipótesis general

Ho: Negativo en la consta de correspondencia en la satisfacción profesional y compromiso institucional en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Ha: Si Concorre correlación en el agrado laboral y compromiso organizacional en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Tabla 3

Correlación entre *satisfacción laboral* y *compromiso organizacional*

			Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Los datos presentados en la tabla referidos a la hipótesis general muestran que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,859** lo que se interpreta al 95%, que la correlación es buena y significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Hipótesis específicas:

-Hipótesis específica 1.

Ho: No prexiste relación en la satisfacción laboral y compromiso afectivo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Ha: Si Prexiste reciprocidad en el bienestar de la labor y compromiso afectivo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Tabla 4
 Correlación entre *satisfacción laboral* y *compromiso afectivo*

Correlaciones			Satisfacción laboral	Compromis o afectivo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,768** ,000
		N	80	80
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,768** ,000	1,000 .
		N	80	80

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

En cuanto a los datos procesados para comprobar la hipótesis específica primera, se muestra en la tabla que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,768** lo que se interpreta al 95%, que la correlación es moderada y significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso afectivo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

-Hipótesis específica 2.

Ho: No existe proporción entre dicha laboral y compromiso de continuación en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Ha: Existe enlace entre la satisfacción profesional y compromiso de continuación en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Tabla 5
 Correlación entre *satisfacción laboral* y *compromiso de continuación*

			Satisfacción laboral	Compromiso de continuación
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,781** ,000 80
	Compromiso de continuación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,781** ,000 80	1,000 . 80

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

En cuanto a los datos procesados para comprobar la hipótesis específica segunda se muestra en la tabla que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,781** lo que se interpreta al 95%, que la correlación es buena y significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso de continuación en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

-Hipótesis específica 3.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso normativo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

H_a: Existe relación la satisfacción laboral y compromiso normativo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Tabla 6
 Correlación entre *satisfacción laboral* y *compromiso normativo*

			Satisfacción laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis específica tercera observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,768** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es buena y significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso normativo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”.

Conclusiones

Datos procesados permitieron afirmar que los equitativos frecuentes planteado hay una conexión demostrativa en la satisfacción laboral con el compromiso organizacional en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”; ya que se obtuvo que el valor de $\rho = ,000 < ,05$ además de obtenerse que el grado de correlación de Rho de Sperman = .859. Ello permite afirmar a su vez que si el docente está satisfecho con el trabajo que realiza en la institución se va poder ir comprometiendo más con los objetivos organizacionales.

En lo concerniente al objetivo específico primero se realizó en determinar que sí consta significación entre la satisfacción laboral y compromiso afectivo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”, ya que se obtuvo que el valor de $\rho = ,000 < ,05$ además de obtenerse que el grado de correlación de Rho de Sperman = .786. por lo cual podemos afirmar

que si el clima profesional en el que se despliega el docente lo considera como adecuado y por ende se siente satisfecho podrá establecer vínculos afectivos hacia su institución.

En referencia al objetivo específico segundo se llevó a la conclusión que, si concurre enlace demostrativo con la satisfacción laboral y compromiso de continuación en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”, ya que se obtuvo que el valor de $\rho = ,000 < ,05$ además de obtenerse que el grado de correlación de Rho de Sperman = .781. Por lo cual se puede decir que si el docente en la institución está satisfecho va querer seguir trabajando para ella.

En cuanto al objetivo específico tercero también se comprobó que consta reciprocidad específica entre la satisfacción laboral y compromiso normativo en el colegio de Bachillerato “Carmen Mora de Encalada”, ya que se obtuvo que el valor de $\rho = ,000 < ,05$ además de obtenerse que el grado de correlación de Rho de Sperman = .768. Esto permite asegurar que si logramos que los docentes estén satisfechos con la labor que realizan podrán tomar como suyas las normas de la institución para un desarrollo de calidad.

Referencias bibliográficas

- Bobbio, L. y Ramos W. (2010). “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), pp. 1-6.
- Böhrt, R., Solares, L., y Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Ajayu*, 12(1), pp. 33-63.
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2010). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Recuperado de: https://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet? f=10&pident_articulo=9037908 2&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=87&ty=110&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=87v58n02a903790 82pdf001.pdf .

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Keller, D. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos – 2010 (Tesis de maestría)*.

Recuperado de:

<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf> .

Meyer, J., y Allen, N. (1991). Three-component conceptualization of organizational commitment *Human Resource Management Review*, 1(1), pp. 61-98.

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época* (1), pp. 67 – 86.

Valderrama, M. (2013). *Metodología de la investigación*. Perú: San Marcos.

Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.