



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de
instalación de gas de Lima Metropolitana, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Ayma Llanque, Magdaly ORCID 0000-0003-0987-8859

Lozano Flores, Brillit Victoria Jesusa ORCID 0000-0001-793

ASESORA:

Dra. Choquehuanca Flores Leonor (ORCID: 0000-0002-8488-3204)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado primeramente a Dios que con mucho esfuerzo y dedicación nos permitió desarrollar nuestra investigación.

De igual manera se lo dedicamos a nuestros progenitores, que siempre creyeron y nos brindaron su apoyo incondicional ellos son: Andrés Lozano, Lidia Flores, Germán Flores, Leonardo Lozano, Mario Ayma Benita Llanque. Gracias por sus motivaciones que nos brindaron durante este largo periodo de nuestra vida universitaria.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios que siempre nos iluminó y con la fe que depositamos en él; se logró una meta más de nuestra carrera universitaria.

Agradecemos a nuestros padres por todo su apoyo incondicional.

Agradecemos a nuestros abuelos, hermanos, amigas y amigos y a quienes nos acompañaron en todo el proceso de nuestros estudios y continúan aún con nosotras.

Índice de contenidos

	pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
I.V. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para el Compromiso organizacional y satisfacción laboral.	22
Tabla 2: Prueba de correlación de Rho Spearman entre compromiso organizacional con la satisfacción laboral y sus dimensiones.	22
Tabla 3: Prueba de correlación de Rho de Spearman entre satisfacción laboral y compromiso organizacional y sus dimensiones.	23
Tabla 4: Prueba de correlación de Rho de Spearman entre dimensiones de compromiso organizacional y dimensiones de satisfacción laboral.	23
Tabla 5: Compromiso organizacional por indicadores según grado de instrucción.	24
Tabla 6: Compromiso organizacional por indicadores según edad.	25
Tabla 7: Satisfacción laboral por indicadores según grado de instrucción.	25
Tabla 8: Satisfacción laboral por indicadores según edad.	26

Resumen

El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas de Lima Metropolitana. La muestra se conformó por 100 colaboradores, por lo cual el estudio responde al enfoque cuantitativo y es de tipo básico, diseño no experimental descriptivo correlacional y de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron; la escala de compromiso organizacional (CO) y de satisfacción laboral (S21/26). Los resultados evidencian que existe una correlación directa, muy baja y no significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, el cual indica, que a menor compromiso laboral existirá menor satisfacción laboral y viceversa.

Palabras claves: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, obreros de instalación de gas.

Abstract

The study aimed to establish the relationship between organizational commitment and job satisfaction in gas installation workers in Metropolitan Lima. The sample was made up of 100 collaborators, for which the study responds to the quantitative approach and is of a basic type, the design is non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional. The instruments used were; the Scale of Organizational Commitment (CO) and job satisfaction (S21 / 26). The results show that there is a direct, very low and significant correlation between organizational commitment and job satisfaction, which indicates that the lower the job commitment, the lower the job satisfaction and vice versa.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, gas installation worker

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad el éxito de las empresas depende de la capacidad de sus colaboradores y como se integran con los proyectos de la compañía, de tal manera que el trabajador considere los objetivos de la empresa como propios, por ello el capital humano desempeña un papel importante, más aún en este contexto donde el riesgo económico y la inestabilidad laboral se han incrementado.

Según el estudio realizado en Madrid por el Centro Internacional Trabajo y Familia, en el año 2019 nos indica que el 61% de empleados se sienten insatisfechos, cabe señalar que el 34% percibe su entorno laboral como desfavorable y el 27% afirma que un medio contaminante entorpece la conciliación, por otro lado la ausencia de compromiso conlleva a la ineficacia y a un elevado costo económico. Así mismo, un estudio reciente por la Consultora Internacional Gallup encontró que solo el 15% de empleados en el mundo se encuentran comprometidos e implicados con sus puestos laborales, sin embargo el 85% de trabajadores no muestran compromiso con su trabajo ni con sus compañeros, esta crisis laboral se vive desde el 2017, la cual se podría agravar en la actualidad debido a la recesión económica post COVID-19, afectando gravemente la economía a nivel mundial.

Dicho lo anterior es evidente que se desaprovecha el recurso humano al no implementar estrategias donde no permiten el crecimiento personal y profesional, esto quiere decir que los seres humanos permanentemente están buscando su crecimiento y a su vez satisfacer sus necesidades, por ende toda organización debería establecer un plan para cada uno de sus trabajadores, con el fin de favorecer el desarrollo de sus habilidades y potencialidades, el cual conllevara a resultados óptimos. Así lo afirma Capell (2019) en un estudio realizado por la consultora CEINSA que en el año 2030 los millennials constituirán el 75% de la fuerza laboral, esto indica que las empresas deben estar dispuestas a mantener una comunicación abierta con sus colaboradores, puesto que los beneficios económicos no son los únicos motivos para retener al talento humano, si no también brindarles oportunidades de formación, línea de carrera, promover el trabajo en equipo,

Implementar una gama de incentivos y mejorar las condiciones de trabajo. Así mismo en el Perú un estudio realizado en el 2018 por Barómetro DCH. Indica que el 15.56% cambia de empresa debido a la falta de oportunidades de crecimiento, por lo tanto un 15% piensa que el salario es inadecuado, por ello las compañías se ven en la obligación de renovar sus políticas donde no solo se considere el salario económico sino también el aspecto emocional, espiritual, racional y fisiológico, puesto que son claves para atraer, retener y fidelizar a los trabajadores. Por otro lado, la crisis sanitaria a llevado a que las empresas se adapten a la nueva normalidad del teletrabajo, sin embargo hay rubros que requieren que el trabajo se realice de manera presencial como es el caso de los operarios de telecomunicaciones, instalación de servicios de agua, luz, telefonía y gas, quienes están expuestos a sufrir accidentes y están más propensos al contagio del coronavirus, por ello es importante brindarle las condiciones adecuadas para que puedan ejecutar sus actividades laborales y de esta manera se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo y así brindar atención de calidad a los clientes.

En base a lo nombrado se formuló la siguiente interrogante ¿Existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana 2020?

La presente investigación se justifica teóricamente, incrementar conocimiento sobre el compromiso organizacional y sus dimensiones, afectividad, continuidad, normatividad, tomando como referencia las teorías de Meyer y Allen, así como la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, satisfacción intrínseca, satisfacción de supervisión, satisfacción de calidad de producción y satisfacción de participación según la teoría de Beker.

Se justifica a nivel metodológico que los instrumentos que se aplicaron fueron observados para que se puedan aplicar en las próximas investigaciones, cabe resaltar que el estudio es aplicable para diferentes poblaciones y realidades, pero todas bajo el lineamiento del ámbito organizacional. Para el estudio se consideró las escalas de compromiso organizacional (CO) y satisfacción laboral (S21/26). Se justifica a nivel práctico de acuerdo a los resultados obtenidos en la organización, se ejecutará programas, talleres de habilidades

sociales, charlas, incentivos salariales y motivacionales, reconocimiento público, con el objetivo de generar compromiso en los colaboradores y satisfacer sus necesidades, por lo tanto la empresa logrará sus metas propuestas.

El objetivo general del estudio busca establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana, 2020. Los objetivos específicos buscan analizar la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación en trabajadores de instalación de gas, establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en los trabajadores de instalación de gas. Asimismo describir los niveles de compromiso organizacional según el grado de instrucción y edad en trabajadores de instalación de gas, describir los niveles de satisfacción laboral según el grado de instrucción y edad en trabajadores de instalación de gas. Se plantea como hipótesis general, la relación es significativa directa entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana, 2020. Así como las hipótesis específicas son, existe relación significativa directa entre compromiso organizacional y las dimensiones de satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción, satisfacción con la participación en trabajadores de instalación de gas, existe relación significativa directa entre la satisfacción laboral y compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en trabajadores de instalación de gas.

I. MARCO TEÓRICO

Para comprender mejor los datos del compromiso organizacional y la satisfacción laboral se considera las siguientes investigaciones en el ámbito internacional y nacional.

Salazar (2018) investigó en Ecuador, busco analizar el vínculo entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional, utilizó el diseño no experimental-correlacional, participaron 290 colaboradores y las escalas empleadas fueron satisfacción laboral S20/23 y compromiso organizacional (CO), obtuvo como resultado que un 70,96% se sienten satisfechos laboralmente mientras que un 69,91% se encuentra comprometido con la organización, halló una alta significancia en la correlación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la organización.

Ortiza, Mercado y Davis (2018) ejecutaron una investigación en los países de México y E.E.U.U, determinaron que la esperanza, vitalidad y la autoeficacia, mantenían afinidad con la perspectiva futura en el tiempo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en la cual participaron 299 estudiantes, utilizaron el diseño correlacional cuantitativo, no experimental, los inventarios empleados fueron la perspectiva de tiempo, escala de autoeficacia ocupacional, la escala global de satisfacción laboral S4/82, la escala de compromiso afectivo (CO), los resultados obtenidos, manifestaron una correlación significativa entre satisfacción y compromiso en los colaboradores.

Una investigación realizada por Félix, García, Espinoza, Mercado, Ochoa (2018) en México, determinaron el compromiso organizacional existente en los trabajadores, el diseño desarrollado fue no experimental transaccional descriptivo, contaron con la participación de 608 empleados, la prueba aplicada fue compromiso organizacional (CO), concluyeron que el compromiso organizacional con sus dimensiones, así como las características atributivas que son edad, años de trabajo, lo que indicaría que

a mayor sea cada una de estas características, el nivel de compromiso será mayor en los colaboradores.

Melo (2020) investigó en México, determinó la satisfacción laboral y compromiso organizacional, se vincula con el capital humano y sus efectos en su dedicación, participaron 84 individuos, utilizó el diseño cuantitativo, explicativo, no experimental y de corte transversal, aplicaron los cuestionarios de satisfacción laboral global S4/82 y compromiso organizacional (CO), confirmo que la satisfacción laboral y las competencias de las personas tienen relaciones positivas con el compromiso organizacional.

Chiang y Candía (2021), realizaron un estudio en Chile, determinaron el efecto que causan las creencias organizacionales y satisfacción laboral, utilizaron el diseño causal, no experimental y transversal, participaron 101 funcionarios, aplicaron tres encuestas, creencias organizacionales, compromiso organizacional (CO), satisfacción laboral SL/SPC. Obtuvieron como resultado positivo entre las creencias y las variantes de satisfacción laboral y compromiso organizacional, asimismo se demostró buenas propiedades que reflejan un ajuste aceptable entre las variables.

En el ámbito nacional Flores y Gómez (2018) buscaron analizar el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional, utilizaron el diseño correlacional de tipo no experimental, participaron 135 colaboradores de Lima Metropolitana, utilizó los instrumentos de apoyo organizacional percibido de Eisenberger y la escala de compromiso organizacional (CO), obtuvieron como resultado que el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional muestra una correlación significativa.

Marquina (2018) analizó la satisfacción laboral y el compromiso organizacional el diseño empleado fue de tipo básico cuantitativo, no experimental de corte transversal, participaron 300 individuos en Lima Metropolitana, utilizó las escalas de satisfacción laboral SL/SPC y compromiso organizacional (CO) en los trabajadores, concluyó que existe insatisfacción laboral en un 51.3% y en cuanto a compromiso organizacional un 91% muestra altos niveles de compromiso organizacional, quiere decir que

se consideran reconocidos con la organización, asimismo indicaron que las variables son significativas.

Otra investigación realizada en Apurímac por Quispe (2018) determinó la correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, la muestra estuvo conformada por 73 colaboradores. Utilizó el modelo no experimental transversal correlacional, aplicó las escalas de compromiso organizacional (CO) y de satisfacción laboral global S4/42, concluyó que si existe una relación directa entre la satisfacción y el compromiso dentro de los colaboradores.

Calizaya, Morales, Pinto, Bellido (2020), analizaron el compromiso laboral según factores socio laborales, utilizaron el diseño correlacional - no experimental, participaron 477 colaboradores de gestión en la ciudad de Arequipa, aplicaron la escala UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale), concluyeron que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores es medio, no han experimentado un estado psicológico positivo hacia su trabajo para poder involucrarse con la organización.

Estrada y Gallegos (2021) buscaron conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, el enfoque utilizado fue cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional, contaron con la participación de 185 trabajadores en Madre de Dios, aplicaron el cuestionario de satisfacción laboral (SL/PCL) y el cuestionario de compromiso organizacional (CO), el resultado obtenido indicó que mantienen una relación directa y significativa entre dichas variables.

A continuación, se precisa explicar la evolución de manera histórica de las variables propuestas, así mismo dar a conocer sus respectivas definiciones teóricas y se procederá a desarrollar las teorías de cada variable.

El primer estudio de compromiso organizacional es el autor Gordon Allport (1943). Propuso que el compromiso organizacional es quién determina a un colaborador participar en su trabajo, teniendo en cuenta las exigencias, el auto respeto, la autoimagen y autonomía de la persona. Quiere expresar que el individuo se presentara correctamente ante la presencia de la organización

demostrando confianza, empatía, vigor de tal manera que demostrara compromiso con su trabajo, jefes y compañeros. Además, Becker (1960) indicó que el compromiso surge cuando el sujeto continúa firme en su actuación, donde la persona se verá comprometida en tomar decisiones de inversión como tiempo, esfuerzo y emprendimiento; el empleado puede demostrar comportamientos admirables en favor de la organización, “como trabajar horas extras”, evidenciando el compromiso que el trabajador tiene con la organización. El colaborador demostrará un adecuado desempeño en sus labores para lograr el reconocimiento de sus supervisores y de ser de manera positiva el trabajador demostrará compromiso y comodidad para desarrollar sus actividades en la organización.

Los autores Mowday, Poter y steers (1982) afirmaron que el compromiso estaba conformado por tres dimensiones (A) una fuerte tradición y aprobación de los objetivos, metas y valoraciones organizativas, (B) potenciar el esfuerzo de la persona es importante para la presentación de la organización, y (C) demostrar interés para ser parte de la organización. Es decir que dentro de los tres factores el empleado busca tener aceptación, confianza para lograr el reconocimiento y pertenencia de la organización como se diría en un vocabulario coloquial “ponte la camiseta” o “remar para el mismo lado”. Con el tiempo surge la teoría de O’Reilly y Chatman (1986) expresaron que el compromiso o acuerdo, es una unión psíquica, donde se vincula la persona y la organización. Los autores hacen referencia al estudio de Kelman (1958) donde explica la transformación de la actitud y conducta, los autores dictaminaron que se compenetraban con el vínculo entre la persona y la empresa, de igual manera señalaron tres rasgos, los cuales fueron llamados como: Conformidad, es cuando se adopta actitudes y conductas para conseguir beneficios específicos. Quiere decir que uno obtiene beneficios específicos siempre y cuando cumple con su labor en la organización. La identificación se establece cuando los colaboradores manifiestan su satisfacción, su felicidad de permanecer en una agrupación, considerando sus propios valores, logros y creencias, pero sin adaptarlos de manera personal. Es decir que se evidencia la identificación del individuo con la organización, porque se muestra positivo, acepta las normas, logros, para

poder contribuir y mejorar dentro de la empresa. La interiorización se remota en los principios del sujeto y de la organización donde se conectan ambas partes, se concluye que la interiorización es cuando la persona es influyente en marcar su política, valores y beneficios con la constitución.

Con el tiempo los autores Meyer y Allen (1991) conceptualizaron al compromiso como una obligación que determina la unión entre el sujeto y la organización, las perspectivas de ambas partes se encuentran muy relacionadas. Asimismo, elaboraron el modelo de compromiso organizacional los cuales son: El compromiso afectivo (CA), se relaciona un lazo emocional, sensitivo, donde las personas revelan este afecto hacia la empresa, quién califica el reconocimiento y participación, y lograr su permanencia dentro de ella y así afianzar sus lazos afectivos hacia la organización. Luego el Compromiso Continuo (CC). Nos dice que la persona realizará una inversión en la empresa a lo largo de su trayectoria donde adquirirá beneficios y perfeccionar sus habilidades, mejorar su calidad de vida, por último. El compromiso normativo (CN) estuvo direccionado en las presiones normativas y en respetar los intereses de la organización. Con el tiempo se estableció en que el trabajador se desarrolle bajo tensiones y el desarrollo del cumplimiento de las normas de la organización. En la investigación se sostiene la definición de Meyer & Allen (1991) el compromiso es un conjunto de creencias y actitudes de las personas que se caracteriza por medio de la relación entre un individuo y el trabajo. Reflejando una necesidad u obligación para mantenerse dentro de la organización.

A continuación, se presentan los autores que definen la variable de satisfacción laboral.

Hoppcock (1935) fue el pionero en definir el concepto de satisfacción laboral quién propuso que es un producto importante del trabajo humanitario, quiere decir que existe un involucramiento entre la satisfacción y el empeño del trabajador. Por otra parte, en la teoría de Maslow (1943) indicó que existe satisfacción en el trabajo cuando las necesidades de las personas se satisfacen con éxito por medio de la realización laboral y la de su entorno social. A continuación se presentan las siguientes necesidades: La primera

es fisiológica, la segunda de seguridad, la tercera sociales, la cuarta de estima, la quinta de autorrealización, quiere decir que cuando se satisface rápidamente una necesidad, con el tiempo surge otra carencia de mayor rango y motiva al sujeto a realizar alguna actividad para satisfacerse. Por otro lado, Herzberg (1956) se integró a la universidad de Case Western Reserve University, asumiendo la responsabilidad de director del departamento de psicología. En aquella universidad inició un programa de investigación sobre la salud mental en la industria, años más tarde Herzberg, propuso la teoría de los dos factores conocida también como bifactorial. Se corrobora que es una teoría motivacional que conlleva a lograr satisfacción o insatisfacción del trabajador con sus labores, los factores de higiene y los factores motivacionales están estrechamente relacionados en una empresa y si se uniera los dos factores se conseguiría colaboradores realizados, potenciados y la empresa aumentaría su productividad. Para este estudio se considera la definición de Herzberg (1969), Quién refiere que la satisfacción laboral son sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como factores extrínsecos del trabajo dentro de la organización.

Entre otras consideraciones se plantea la teoría de las expectativas de Vroom (1964) propuso que los individuos no sólo están dirigidos por necesidades, sino que también se hacen selecciones sobre lo que deben de hacer y no hacer dentro de su trabajo. Por lo tanto se establece que existen situaciones donde se asumirá tomar decisiones con los individuos de la organización. Vroom realizó tres componentes: De esfuerzo-desempeño llamada "La expectativa A", expectativa del desempeño-resultado "Expectativa B" y la valencia "Valor de la recompensa". Se hace referencia que si el individuo tiene un manejo apropiado de dificultades a la hora de realizar su labor logrará un mejor desempeño y obtendrá un resultado favorable. Asimismo, demostrará seguridad, confianza, para sobresalir de las dificultades presentadas en el trabajo, la valencia es la fuente de beneficios o motivaciones para que la persona logre desempeñar adecuadamente sus actividades. Por otra parte, surge el modelo de Lawler (1973) el cual enfatiza en los determinantes de satisfacción en el trabajo, hace referencia que el punto central es la relación de expectativas - recompensas. El término

recompensa no sólo se refiere a la parte económica, sino que debería de incluir los ascensos, reconocimientos, valoración de superiores, etc. Es necesario examinar el conocimiento, confianza y experiencias vividas del individuo y así manifestara un mayor desenvolvimiento en su trabajo asignado, es decir si la recompensa es gratificante va a realizar el trabajo rápidamente y su actitud del colaborador será favorable. Con el tiempo el autor Locke (1976) definió la satisfacción como un conjunto agradable de características positivas, donde explica que la persona demostrara estimación y valoración por su trabajo, el cual le permitiría seguir adquiriendo más experiencia en su labor. El autor quiere decir que la satisfacción en el trabajo está basada en los valores profesionales del sujeto y así lograr resultados óptimos al desempeñar sus labores. Además, afirma que el colaborador busca sentirse, cómodo, feliz, entusiasta y con energía para relacionarse con los colaboradores, jefes, supervisores, de manera agradable y asertiva, por lo tanto la organización crecerá con su productividad. En cambio, si el colaborador se encuentra en un área que no le corresponde mostrará actitudes negativas, estrés y no logrará desarrollar sus funciones adecuadamente, asimismo demostrará ser un colaborador ineficiente para la organización.

Según Hackman y Oldham (1975) propusieron la teoría de las características del puesto de trabajo. Los autores mencionan que el trabajador logrará sentirse motivado y satisfecho para trabajar en su puesto asignado. Si el trabajo está compuesto por características esenciales y situaciones cómodas para el individuo, obteniendo todas las herramientas necesarias logrará sentirse feliz y satisfecho de tal manera que desarrollara su trabajo con eficiencia en el área correspondiente.

Según los autores Peiró y Melía (1989) definieron que la satisfacción depende del desempeño del trabajo de una persona donde se involucra su autoestima, la motivación intrínseca, como las más predominantes del individuo para desempeñar sus labores en la organización llevarlo al éxito. Desarrollaron seis factores los cuales son: satisfacción con la supervisión y participación en la organización, se relaciona con la supervisión del jefe inmediato, con los

pares, el trato recibido por la empresa y hacer partícipe a los colaboradores en las decisiones de la organización, la satisfacción con la remuneración y las prestaciones, refiere al cumplimiento de los contratos laborales, tratados con otras organizaciones, los incentivos, los acuerdos laborales, la remuneración e incluir el apoyo en la formación de sus trabajadores para desarrollar su habilidades y destrezas, la satisfacción intrínseca se enfoca en ofrecer oportunidades dentro del puesto como hacer aquello que nos gusta o en lo que mejor destaca el individuo, demostrar su proactividad en su puesto de trabajo. En cuanto a la satisfacción con el ambiente físico se considera el espacio, la limpieza, la iluminación, dentro del ambiente del trabajo y el colaborador se mostrara satisfecho y cómodo, la satisfacción con la cantidad de producción, se toma como referencia el mismo orden y la cantidad en que el trabajo aumente y el sujeto producirá satisfacción realizando su actividad en su puesto laboral, la satisfacción con la calidad de la producción, hace mención a los instrumentos que el individuo utilizara para realizar sus actividades y darles un adecuado termino a su trabajo. De manera general los factores ya mencionados se relacionan con el desarrollo personal, como la autoestima y la motivación intrínseca. El colaborador logrará realizar sus actividades dentro de la organización y demostrará satisfacción en el trabajo dependiendo el ambiente laboral asimismo existirá un liderazgo participativo entre los colaboradores y supervisores. También los autores Quarstein, McAfee y Glassman (1992) plantearon la teoría de los sucesos situacionales. Indicaron dos factores primordiales los cuales son las características y sucesos situacionales. Es decir que el individuo antes de aceptar el empleo visualizará los beneficios de compensación que aportarán para su vida y los sucesos situacionales se observarán cuando la persona se encuentre dentro de la organización y se relacione con los compañeros, jefes y la presión del trabajo, etc. Chiavenato (2000) especifica que cuando un individuo manifiesta necesidades, se rompe su estado regular y le produce un estado de insatisfacción, donde el mismo buscará ejecutar comportamientos, acciones que lo ayuden a soltar la inconformidad y la inestabilidad, si el comportamiento expuesto es eficiente, la persona logrará

satisfacer sus necesidades y podrá restablecer su equilibrio, para desempeñar mejor sus labores dentro de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio responde al enfoque cuantitativo y es de tipo básico, porque incrementa el conocimiento sin un fin práctico. Así mismo se ejecutará el análisis y el conocimiento teórico de un fenómeno que existe desarrollando lo referente a compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Sánchez, 2018)

El diseño es no experimental descriptivo correlacional y de corte transversal, porque reconoce una situación problemática y se realiza una detallada descripción de cómo se encuentran los obreros de instalación de gas, sin realizar alguna intervención o modificación de alguna circunstancia específica en el momento en el que se aplica el instrumento de compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Hernández y Mendoza, 2019).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Compromiso organizacional.

Definición Conceptual.

Es un conjunto de creencias y de actitudes de las personas que se caracteriza por medio de la relación entre un individuo y el trabajo. Reflejando una necesidad u obligación para permanecer en la entidad organizacional. Meyer & Allen (1991)

Definición Operacional

El resultado obtenido del instrumento compromiso organizacional (CO) de Meyer & Allen, consta de tres dimensiones, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo, en donde el puntaje corresponde a 126 a más, indica un nivel (alto), de 19 al 125 nivel (promedio) y de 18 a menos nivel (bajo).

Dimensiones

Compromiso afectivo 6, 9, 12, 14, 15,18, compromiso de continuo 2, 7, 8, 10, 11,13, compromiso normativo 1,3,4,5,16,17.

Escala de Medición

Es ordinal.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición Conceptual

Herzberg (1956) refiere que la satisfacción laboral son sentimientos positivos asociados a factores intrínsecos como factores extrínsecos del trabajo dentro de la organización.

Definición Operacional

Es el resultado obtenido de la escala satisfacción laboral S21/26 la cual está conformada por cuatro dimensiones, satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y la satisfacción con la participación, por cada sujeto se suma las respuestas que pertenecen a un factor y se divide por el número de ítems de este modo se obtiene la media y sucesivamente se completa los demás factores, se realiza la sumatoria de puntajes mínimos y altos de cada sujeto por elaboración propia, se logró obtener las puntuaciones equivalentes 29 - 52 nivel (bajo) , 53 - 75 nivel (medio), 76 – 99 nivel (alto).

Dimensiones

Satisfacción intrínseca 1, 2, 3, 4,5, satisfacción de supervisión 13, 14, 15, 16, 17, satisfacción de calidad de producción, 23,24,25,26, satisfacción con la participación 10,11,19,20,21,22.

Escala de Medición

Es ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Está conformada por 100 operarios que laboran en la empresa Edumec prestando servicio de instalación de gas, teniendo en cuenta que se considera los estudios de secundaria completa, superior técnico, superior universitario y las edades que comprenden son entre 18 a 52 años en Lima Metropolitana.

Muestra

La muestra utilizada es censal por que comprende en su totalidad a los 100 operarios de instalación de gas de la empresa INDUMEC S.A.C, según Zarco Vich (2005) expone que la muestra censal simboliza el total del universo, porque la población es menor y finita.

Criterios de Inclusión

- ✓ Trabajadores de 18 a 50 años.
- ✓ Pertenecientes al rubro de instalación de gas de Lima Metropolitana.
- ✓ Personal que tiene registro habilitado IG-1
- ✓ Personal masculino

Criterios de Exclusión

- ✓ Trabajadores mayores a los 50 años.
- ✓ Personal que pertenece al área administrativa.
- ✓ Personal femenino.
- ✓ Individuos que presenten limitaciones físicas para completar la evaluación

Muestreo

El muestreo no probabilístico es una técnica donde la selección de las personas de la investigación dependerá de ciertos criterios importantes que considere el investigador, así mismo no se obtiene una certeza exacta porque la muestra se recoge de manera aleatoria, y no se les brinda a todos los individuos de la organización. Se consideró los criterios de inclusión y exclusión, y se empleó la técnica de muestreo por conveniencia, el cual es el más apropiado, cuando no se obtiene una cantidad exacta de los colaboradores con las características que se necesita para participar del estudio. (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizada fue la encuesta, los instrumentos utilizados fueron compromiso organizacional (CO) y satisfacción laboral S21/26 estas escalas nos

permitirán medir la relación entre compromiso y satisfacción en los operarios de instalación de gas en la empresa Edumec, donde laboran actualmente. Aquellos instrumentos tomados serán detallados seguidamente.

Ficha técnica de la variable 1: Compromiso Organizacional

Nombre	: Escala de Compromiso Organizacional.
Autores	: Meyer y Allen.
Año	: 1997.
Procedencia	: EE. UU.
Adaptación	: Argomedo Juana (2013).
Administración	: Individual y colectiva.
Aplicación	: 17 años en adelante
Número de ítems	: 18 ítems.
Tiempo	: 15 minutos aproximadamente.
Dimensiones	: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad. Compromiso normativo.

Reseña Histórica

Meyer y Allen realizaron una investigación basándose en el libro llamado "Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application", el cual les permitió desarrollar tres dimensiones con altos grados de fiabilidad, los cuales fueron llamados como: Compromiso afectivo con una fiabilidad de 0.85, compromiso continuo con una fiabilidad de 0.79 y compromiso normativo con una fiabilidad de 0.73, a partir de estos resultados profundizaron su teoría de las dimensiones y construyeron su escala para medir el nivel de cada dimensión de la variable compromiso organizacional (CO), cabe resaltar que la variable es estudiada en diferentes poblaciones y realidades, pero todas bajo el lineamiento del ámbito organizacional.

Consigna de Aplicación

El empleo del cuestionario se da de manera individual o colectivo, se realiza la entrega de los cuadernillos de trabajo a los examinados, se les indica que por cada enunciado deberían de marcar con una (X) en las enumeraciones van del

1 qué significa (totalmente en desacuerdo) y el número 7 que significa (totalmente de acuerdo). Asimismo, se procede a resolver las dudas e inquietudes de los individuos en el desarrollo de la prueba

Calificación del Instrumento

Para obtener la puntuación se tiene que realizar la sumatoria de todas las respuestas de cada ítem.

Propiedades Psicométricas Originales

Meyer y Allen (1997) los autores validaron el cuestionario de compromiso organizacional por medio del análisis factorial confirmatorio, así mismo obtuvieron índices de validez que van de .410 a .749, en la dimensión afectivo los índices van de 459 a .700 en la dimensión de Continuidad y el normativo sus índices fueron de .580 a .735 evidenciando que éstas estimaciones son significativas ($p < .05$).

Propiedades Psicométricas Peruanas

En la investigación de Mercado y Belausteguigoitia (1998) demostró que el instrumento posee validez de contenido ($p < 0.05$), por otra parte, obtuvo confiabilidad por el método de consistencia interna del alfa de Crombach que equivale a (0.81) la dimensión compromiso afectivo es de (0.82), y las dimensiones de compromiso normativo y compromiso de continuidad es de (0.48) lo cual indica que existe confiabilidad entre las dimensiones.

Argomedo (2013) logró realizar una investigación piloto para determinar las características psicométricas hallando validez en el instrumento, se sometió a la validación por criterio de jueces expertos, y al análisis binomial, así mismo tuvo aceptación del instrumento ($p < 0.05$), y logró obtener confiabilidad de 0.822 en los individuos de una institución militar.

Propiedades Psicométricas del Piloto

Se aplicó la prueba compromiso organizacional (CO) Para corroborar la validez y confiabilidad del instrumento a 50 trabajadores de instalación de gas que oscilan entre las edades de 18 a 52 años, de una empresa privada en Lima

Metropolitana, para la validez del contenido se sometió el cuestionario al criterio de jueces expertos, los cuales indicaron su aprobación a los 18 ítems presentados y la V de Aiken fue aceptada indicando la validez de contenido. El alfa de cronbach obtenido fue 0.545 se demuestra que es confiable, en cuanto a la dimensión de compromiso afectivo se alcanzó una confiabilidad de 0.978, para compromiso normativo es de 1,0.989 y compromiso de continuidad es de 0.989, los puntajes obtenidos son considerados como un nivel aceptable y confiable. En cuanto a la validez del ítem – test los datos obtenidos son mayores a 0.20 lo cual representa una aceptable correlación.

Ficha técnica de la variable 2 : Satisfacción Laboral S21/26

Nombre	: Cuestionario Satisfacción Laboral S21/26
Autores	: Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M.
Año	: 1990
Procedencia	: España
Adaptación	: Sergio Alexis Domínguez Lara, Gustavo Calderón de Cruz, Fiorella Arroyo García 2016 Perú.
Administración	: Individual y colectiva.
Aplicación	: Adultos de los 21 y 58 años de edad
Número de ítems	: 26 ítems
Tiempo	: 10 a 15 minutos aproximadamente.
Dimensiones	: Satisfacción intrínseca Satisfacción con la supervisión. Satisfacción con la calidad de producción. Satisfacción con la participación.

Reseña Histórica

Meliá (1986) realizó el cuestionario general de satisfacción en las organizaciones laborales S4/82, estuvo compuesto por 82 ítems y lo dividió en 6 factores, no obstante, la prueba a la hora de aplicarla presentaba desventajas por el factor tiempo, lo cual indicaba que existiera versiones más breves. En el año 1987 Meliá y Peiró, desarrollaron la versión S20/23 donde el cuestionario sólo estaba compuesto por 23 ítems y dividido en 5 factores, la cual fue tomada de la muestra general del S4/82 recortando 59 reactivos con el fin de hacer una aplicación más breve, de igual manera el autor afirma que se seguía respetando su validez de contenido, con el pasar del tiempo (Meliá y Peiró, 1988) elaboraron la versión S10/12 que proponía una aplicación más rápida, este cuestionario contaba de 12 ítems y desarrollaron 3 factores, esta versión estaba comprendida de la versión S20/23. Estos tres cuestionarios mencionados presentaban una escala de respuesta tipo Likert, los cuales presentaban dificultades en las respuestas donde se obtenía como resultados costosos. Meliá en el 1990 realizó una nueva versión del cuestionario de satisfacción laboral S21/26 estuvo compuesto por 26 ítems y de respuesta dicotómica (sí y no), y se dividió en 6 factores, en esta versión se seguía respetando la estructura factorial y mantenía los niveles de fiabilidad, validez de la versión de S4/82, el autor afirma que esta versión de respuesta dicotómica no presentaría las dificultades de respuesta como (indiferente) lo que se presentaba como dificultad en los anteriores cuestionarios.

Consigna de Aplicación

Se les indica a los colaboradores de la empresa que encontrarán 26 preguntas, las cuales deberán de marcar con una "X" dentro del casillero correspondiente donde indique su agrado del individuo, según la situación actual dentro del ambiente de trabajo. Asimismo se les brinda seguridad diciéndole. "No existen respuestas malas ni buenas"

Calificación del Instrumento

El evaluador procederá a desarrollar la sumatoria de los ítems por cada dimensión y así se podrá realizar la interpretación de los resultados.

Propiedades Psicométricas Originales

Se evidencia que los valores del instrumento de satisfacción laboral de (Meliá 1990), El S21/26 está elaborado por 26 reactivos, por otro lado, obtuvo una consistencia interna apreciable y el (Alfa de Cronbach es de 0.90 y los factores equivalen a 0.73 y 0.89 los cuales se consideran niveles de validez y fiabilidad y son muy satisfactorios.

Propiedades Psicométricas Peruanas

Los resultados obtenidos en la investigación de Domínguez, Calderón y Arroyo (2016). La confiabilidad fue evaluada por medio del coeficiente α , α ordinal y ω , y las magnitudes halladas fueron ($>.70$, indicó que el error de medición fue tolerable al menos con el tamaño muestral del presente estudio, la correlación interfactorial fue moderada en todas las dimensiones ($r < .50$), se evidencia que la validez interna es convergente, y por no ser alto, mantiene validez interna discriminante.

Propiedades Psicométricas del Piloto

Se comprobó la validez y confiabilidad del instrumento, participaron en la prueba piloto 50 operarios de instalación de gas, que van entre las edades de 18 a 52 años, de una empresa privada en Lima Metropolitana, para obtener la validez del contenido se consideró el criterio de jueces expertos, los cuales indicaron su aprobación a los 26 ítems expuestos, la V de Aiken fue aceptada, muestra que el instrumento reúne evidencias de validez de contenido.

Para los resultados de satisfacción laboral el alfa de cronbach es de 0.656 considerado como un nivel aceptable de confiabilidad y en las cuatro dimensiones se obtuvieron puntuaciones de 0.947, 0.813, 0.950, 0.900 lo cual indica fiabilidad entre ellas. La validez del ítem – test demostraron que son mayores a 0.20 los cuales, indica una correlación baja.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se realizó las solicitudes para obtener la aprobación de los autores y así hacer uso de los instrumentos a aplicar. Posteriormente para ejecutar la realización del estudio en la población seleccionada, se solicitó la aprobación del gerente de la empresa del rubro de instalación de gas,

seguidamente se procedió a transcribir los instrumentos a un formato virtual en Google Forms, se describió el consentimiento informado, la ficha sociodemográfica de los dos instrumentos, luego de ello se envió el enlace, a los WhatsApp, correos electrónicos de los trabajadores que cumplieran con los criterios establecidos, finalmente con los resultados se procedió a elaborar la base de datos en Excel para explicar el análisis de los resultados.

3.6 Método de Análisis de Datos

Se empleó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, para conocer la distribución de la muestra, luego de ello, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para determinar la relación estadística entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral y si esta es directa o inversa, luego se realizó a describir los niveles según grado de instrucción y edad. (González, 2017).

3.7. Aspectos éticos

Se procedió a solicitar la autorización al gerente y a los operarios de la empresa Endumec, en donde se les indicó el motivo de la aplicación de los cuestionarios y el propósito de dicho estudio. Según el mandato que nos brinda el colegio de psicólogos del Perú (2017) hace referencia a la ética del profesional para no perjudicar a quienes van a colaborar con la investigación ante ello se le hace presente en qué consiste la problemática y luego explicarles el consentimiento informado, solicitándole la aprobación y su conformidad para poder proceder a tomar sus datos personales, tomando en cuenta el anonimato para no perjudicar al personal con sus respuestas y así lograr en los trabajadores seguridad de responder con total libertad. (Morris, G, Maisto, A., & Ortiz, M., 2005). Por otro lado los resultados solo serán predestinados al uso investigativo, sin dañar la integridad de los operarios, respetando su privacidad y confidencialidad de los datos personales.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

variables	N	S-W	P
Compromiso organizacional	100	.987	.423
Satisfacción laboral	100	.934	.000

Nota. N: muestra; S-W Shapiro-Wilk; P Nivel de significancia

En la tabla 1, se evidencia que el compromiso organizacional su índice de significancia es de $.423 > a 0.05$, lo cual indica una distribución normal sin embargo, el valor de la significancia de satisfacción laboral es de $.000 < a 0.05$ indicando que no se ajusta a una distribución normal por lo que se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman (González et al., 2017).

Tabla 2

Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Rho	.094
Compromiso organizacional	<i>p</i>	.035
	r^2	.018
	N	100

Nota: Rho de Spearman; *p*: nivel de significancia; r^2 tamaño del efecto n:muestra

En la tabla 2, se evidencia una correlación directa, muy baja y no significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, señalando que a menor compromiso laboral existirá menor satisfacción laboral y viceversa (Rho = $.094$; $p < a .05$). Por otro lado el tamaño del efecto es de 0.01 , lo que indica que es pequeño (Cohen, 1988).

Tabla 3

Correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral

		Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con la calidad de producción	Satisfacción con la participación
Compromiso	Rho	.025	.039	.104	.021
organizacional	<i>p</i>	.808	.698	.305	.836
al	n	100	100	100	100

Nota: Rho; Rho de Spearman; *p*: nivel de significancia; n: muestra

En la tabla 3, se evidencia que la correlación es directa, muy baja y no significativa entre compromiso organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, satisfacción con calidad de producción (Rho .104; $p > .05$), satisfacción con la participación (Rho .021; $p < .05$), satisfacción con la supervisión (Rho .039; $p < .05$), y satisfacción intrínseca (Rho .025; $p < .05$), lo cual explica que a menor compromiso organizacional habrá menor calidad de la producción, poca participación en los operarios en la toma de decisiones de la empresa y una escasa relación con los jefes inmediatos e insatisfacción personal.

Tabla 4

Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones de compromiso organizacional

		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Satisfacción	Rho	.073	.055	.094
laboral	<i>P</i>	.469	.588	.35
	<i>N</i>	100	100	100

Nota: Rho; Rho de Spearman; *p*: nivel de significancia; n: muestra

En la tabla 4, se evidencia que la correlación es directa, muy baja y no significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones de compromiso normativo (Rho .094; $p > .05$), compromiso afectivo (Rho .073; $p > .05$) y compromiso de continuidad (Rho .055; $p > .05$), lo que significa que a menor satisfacción laboral habrá menor deseo de pertenecer a la empresa y en aceptar los propósitos, metas y no se generará vínculo de reciprocidad.

Tabla 5

Niveles de compromiso organizacional según grado de instrucción.

Grado de Instrucción		f	%
Secundaria Completa	Medio	38	38%
Superior Técnico	Medio	26	26%
Superior Universitario	Medio	36	36%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 5, se evidencia que el compromiso organizacional de los trabajadores es medio tanto en los que tiene educación secundaria completa, superior técnico y superior universitario ubicándose el mayor porcentaje es de (38%), (26%) y (36%).

Tabla 6*Niveles de compromiso organizacional según edad*

Edad		f	%
21 - 32	Medio	61	61%
33 - 43	Medio	26	26%
44 - 54	Medio	13	13%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 6, se evidencia que el compromiso organizacional con respecto a los rangos de edad se sitúa en un nivel medio, los cuales son de 21 a 32 años ubicándose con un mayor porcentaje de (61%) de 33 a 43 años (26 %) y 44 a 54 años (13 %).

Tabla 7*Niveles de satisfacción laboral según grado de instrucción*

Grado de Instrucción		f	%
Secundaria	Bajo	14	36.8%
Completa	Medio	24	63.2%
Superior	Bajo	6	23.1%
Técnico	Medio	20	76.9%
Superior	Bajo	5	13.9%
Universitario	Medio	29	80.6%
	Alto	2	5.6%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 7, se evidencia que la satisfacción laboral predomina los niveles bajo (13.9%) medio (80.6%) y alto (5.6%) en los trabajadores que tienen educación superior universitario. En secundaria completa presenta un nivel bajo (36.8%) y medio (63.2%) y para superior técnico bajo (23.1%) y medio (76.9%).

Tabla 8

Niveles de satisfacción laboral y según edad

Edad		f	%
21 - 32	Bajo	17	27.9%
	Medio	42	68.9%
	Alto	2	3.3 %
33 - 43	Bajo	6	23.1%
	Medio	20	76.9%
44 - 54	Bajo	2	15.4%
	Medio	11	84.6%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 8, se evidencia que la satisfacción laboral con respecto a los rangos de edad se sitúan en los niveles bajo (27.9%), medio (68.9%) y alto (3.3%) en el rango de 21 a 32 años, en cuanto en las edades de 33 a 43 bajo (23.1%) y medio (76.9%) y de 44 a 54 años bajo (15.4) y medio (84.6)

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó con el objetivo general de establecer la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas de lima metropolitana, 2020. Se realizó el análisis y se obtuvieron los resultados de la investigación donde indica que existe una correlación directa, baja y no significativa entre ambas variables, a diferencia con la investigación hecha por Quispe (2018) quién indica que si existe una correlación alta, aunque coinciden en que es directa, debido a que existieron factores que no estaban dentro del control de los investigadores, como en el momento de responder los instrumentos si respondían a conciencia o si poseían alguna duda sobre los ítems.

En el primer objetivo específico busca analizar la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación en trabajadores de instalación de gas. Se encontró una correlación no significativa, directa y baja entre el compromiso organizacional y la dimensión satisfacción con la calidad de producción. Al igual que con las dimensiones de satisfacción con la participación, satisfacción con la supervisión, y satisfacción intrínseca. Como podemos encontrar en la investigación de Marquina (2018) donde expone que los trabajadores se sienten insatisfechos con sus materiales y equipos para realizar su jornada laboral, consideran que disminuye su proactividad y motivación para ejecutar sus actividades diarias, presentando un alto nivel de insatisfacción laboral con un (51.3%) y en cuanto a compromiso organizacional se evidencia altos niveles del (91%) que indica sentirse reconocidos por la organización; quiere decir que pese al déficit que brinda de insatisfacción laboral a sus colaboradores muchos de ellos se sienten comprometidos con sus normativas de dicha organización.

Respecto al segundo objetivo específico se estableció la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en los trabajadores de instalación de gas. Se observa una correlación directa, baja y no significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones de compromiso normativo y compromiso afectivo, el cual indica que

a mayor satisfacción laboral existirá mayor compromiso afectivo y normativo. Como se corrobora con el estudio de Quispe (2018) quién indica que a medida que aumente el compromiso normativo y afectivo la satisfacción aumentará en los individuos. Finalmente concluyó que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de los trabajadores.

El tercer objetivo específico es describir los niveles de compromiso organizacional. En compromiso organizacional según el grado de instrucción es de nivel medio para secundaria completa, según las edades que comprenden van de 21 a 32 años situándose en un nivel medio. En la investigación de Calizaya, Morales, Pinto, Bellido (2020) concluyeron que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores es medio, no han experimentado un estado psicológico positivo hacia su trabajo para poder involucrarse con la organización.

Para el cuarto objetivo es describir los niveles de satisfacción laboral con respecto al grado de instrucción es superior universitario que presentan los tres niveles bajo (13.9%) medio (80.6%) y alto (5.5%), para secundaria completa se observa el nivel bajo (36.8%) y medio (63.2%) y superior técnico bajo (23.1%) y medio (76.9%). Según edad se encuentra los niveles de bajo (27.9%) medio (68.9%) y alto (3.3%) en el rango de 21 a 32 años, en cuanto el rango de edades de 33 a 43 se categoriza en un nivel bajo (23.1) y medio (76.9) y para las edades de 44 a 54 años un nivel bajo (15.4%) y medio (84.6%). Se contrasta en la investigación de Flores y Gómez (2018) quienes señalaron que el mayor porcentaje fue el grado de instrucción superior universitario.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: La correlación es directa y baja entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, sin embargo, no es significativa, esto quiere decir que a menor compromiso laboral existirá menor satisfacción laboral y viceversa, en los operarios de instalación de gas en Lima Metropolitana.

SEGUNDA: La correlación es directa, baja y no significativa entre compromiso organizacional y las dimensiones de satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación, lo cual explica que a menor compromiso organizacional habrá menor calidad en la producción, poca participación de los operarios en la toma de decisiones de la empresa y resistencia a los cambios internos.

TERCERA: Existe correlación directa, baja y no significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones de compromiso normativo, compromiso afectivo y compromiso de continuidad, indicando que menor satisfacción laboral habrá menor identificación con la organización y escasa permanencia en sus puestos de trabajo.

CUARTA El nivel de compromiso organizacional es medio tanto en los trabajadores de educación secundaria completa (38%), superior técnica (26%) y superior universitaria (36%).

QUINTA: El nivel para compromiso organizacional según el rango de edad se categoriza en un nivel medio, las edades que predominan son de 21 a 32 años con (61%), entre las edades de 33 a 43 con un (26%) y de 44 a 54 con un (13%).

SEXTA: El nivel para satisfacción laboral según el grado de instrucción predominando secundaria completa presentando un nivel medio y bajo ubicándose el mayor porcentaje en medio, al igual que para superior técnica. En superior universitaria si se presentan los tres niveles de satisfacción, predominando el nivel medio.

SEPTIMA: Para satisfacción laboral se observa que el rango de edad de 21 a 32 años se obtuvo el nivel bajo (27.9%) medio (68.9%) y alto (3.3%), predominando para este grupo la satisfacción en un nivel medio. En cuanto en el rango de edad

de 33 a 43 se obtuvo mayor porcentaje en el nivel medio, también se presentó el nivel bajo y no hubo nivel alto al igual que para los de 44 a 54 años.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Ejecutar talleres para promover la comunicación bidireccional entre operarios y jefes inmediatos.

SEGUNDA: Implementar un plan de intervención en donde participen los operarios y expongan sus necesidades reales.

TERCERA: Desarrollar investigaciones con respecto a variables expuestas en la realidad en la que estamos viviendo (Covid -19).

CUARTA: Generar estrategias de desarrollo personal y profesional, que les permita asumir responsabilidades, potenciar las habilidades blandas y sus destrezas.

REFERENCIAS

- Argomedo, J. (2013). *Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una Institución Militar del Callao*, 201 [Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3228>
- Allport, G. (1943). El compromiso con el trabajo en la transición de la escuela al mundo laboral. *Revista de Psicología Social* 4(3), 248. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02134748.1989.10821606>
- Barómetro. DCH, (2018). *Cuando el salario económico no lo es todo*. Esan.edu.pe. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/02/13/cuando-el-salario-economico-no-lo-es-todo/>.
- Beker, V. (1960). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1) 28. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Calizaya, J., Morales, B., Pinto, H., & Bellido, R. (2020). Análisis del compromiso laboral en colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Research Gate*, (15), 12. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/390>
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.34 (1) ,4-7.<http://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Centro Internacional Trabajo y Familia. (2019). *El 61% de los empleados madrileños está descontento con su trabajo*. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-61-de-los-empleados-madrilenos-esta-descontento-con-su-trabajo.html>.
- Chiang, M., & Candia, f. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica De La UCSA*, (8),

15.http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Capell, J. (2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. ORH Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>

Cohen, J. (1992). Análisis estadístico de potencia. *Current Directions in Psychological Science*, 1(3), 98. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10768783>

Colegio de psicólogos del Perú, (2017). *Código de ética y deontología*. Api.cpsp.io. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf.

Consultora Internacional Gallup, C. (2017). *Razones por las que los empleados no se sienten comprometidos con su trabajo*. Revista Servicefutures.com. <https://www.servicefutures.com/es/razones-por-las-que-los-empleados-no-se-sienten-comprometidos-con-su-trabajo>.

Chiavenato, I. (2000). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Revista Clío América*, 5(10), 209. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114801.pdf>

Duche, A, Gutiérrez, O., & Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista Conrado*, (15), 15-24. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-15.pdf>

Domínguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de satisfacción S21/26: análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista Researchgate*, 7(2), 54-56. <https://www.researchgate.net/publication/312277357>

Estrada, E., & Gallegos, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista*

Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano De Difusión Científica Del Departamento de Psicología UCBSP*, (16), 13.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001

Gonzales, F., (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. 39. México: El manual moderno, p.7.
<<https://books.google.com.pe/books?id=c75ZDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>>

Hackman, G., & Oldham, R. (1975). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revistas de la UHU*, 11, 197.
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>

Herzberg, F. (1956). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, (128), 80- 81.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>.

Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf

Hoppock, R. (1935). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Revista Sociedad y mercados globales*, 1(4), 563.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>

Kelman, H. (1958). Cumplimiento, identificación e internalización tres procesos de cambio de actitud. *Revista de resolución de conflictos*, 2(1), 54.
<https://doi.org/10.1177/002200275800200106>.

- Lawler, E. (1973). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Revista Ciencia y tecnología*, 20(4), 643. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y causas de la satisfacción laboral*. <https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Maslow, A. (1943). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista de la UHU*, 11, 191. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- Marquina, C (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, (6), 20. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/998
- Melia, J., Pradilla, J., Marti, N., & Sancemi, M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26. Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista Research*, 12 (1/2), 3-6. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF.
- Melo, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 10(20), 21 <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 15. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Meyer, & Allen. (1991). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales*,

- (1), 71-73. <http://file:///C:/Users/A320/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649.pdf>
- Morris, G., Maisto, A., & Ortiz, M. (2005). *Introducción a la psicología*. [//books.google.com.pe/books?id=PLDQoRgu5ZYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0](http://books.google.com.pe/books?id=PLDQoRgu5ZYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0)
- Mowday, R., Potter, M., & Steers, R. (1982). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo. *Revista Estableciendo puentes en una economía global*, 2(17), 2. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2734826.pdf>
- Ozten, T. & Manterola, C., (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Scielo*, (1), p.228. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo. *Revista Estableciendo puentes en una economía global*, 2(17), 4. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2734826.pdf>
- Peiró, J., & Meliá, J. (1989). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Revista Sociedad y mercados globales*, 1(4), 566. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>
- Quarstein, J., McAfee., R., & Glassman, M. (1992). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista de la UHU*, 11, 197. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- Quispe, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la dirección sub regional de transportes y comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac* [Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/398>

- Román, J., & Herrera, A. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos. *Revista Espacios*, 40 (28), 5. <https://w.revistaespacios.com/a19v40n28/a19v40n28p27.pdf>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Magister, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K., (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma, p.8 <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Vroom, V. (1964). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Revista Pensamiento & Gestión*. (36), 212. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Zarcovich, (2005). Estrategias de diferenciación para la exportación de palta con destino a Alemania. *Revista de Investigación y Cultura, Universidad César Vallejo*, (6), p.3 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6058683.p>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana 2021

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Método
<p>¿Existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana a 2021?</p>	<p>General La relación es significativa directa entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>General Establecer la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>Variable 1 Compromiso organizacional Instrumento</p>	<p>Tipo Y Diseño</p>
	<p>Específicos</p>	<p>Específicos</p>	<p>Compromiso Organizacional (CO)</p>	<p>Tipo: Básico Diseño: No experimental y transversal</p>
	<p>Existe relación significativa directa entre compromiso organizacional y las dimensiones de Satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción, satisfacción con la participación, la satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas.</p>	<p>Analizar la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación en trabajadores de instalación de gas.</p>	<p>Dimensiones Compromiso afectivo Compromiso de Continuidad Compromiso normativo</p>	
	<p>Existe relación significativa directa entre la satisfacción laboral y compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso</p>	<p>Establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en los</p>	<p>Ítems 1 al 18</p>	
	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral Instrumento</p>	<p>Muestreo : No probabilístico</p>		
	<p>Satisfacción Laboral (S21/26)</p>			
	<p>Dimensiones Satisfacción intrínseca. Satisfacción con la supervisión.</p>			

	<p>normativo en trabajadores de instalación de gas.</p>	<p>trabajadores de instalación de gas Describir los niveles de compromiso organizacional según grado de instrucción y edad en trabajadores de instalación de gas. Describir los niveles de satisfacción según grado de instrucción y edad en trabajadores de instalación de gas.</p>	<p>Satisfacción con la calidad de producción. Satisfacción con la participación.</p> <hr/> <p>Ítems</p> <hr/> <p>1 al 26</p>	
--	---	--	---	--

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operalización	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es un conjunto de creencias y de actitudes de las personas que se caracteriza por medio de la relación entre un individuo y el trabajo. Reflejando una necesidad u obligación para permanecer en la entidad organizacional. Meyer & Allen (1991)	El resultado obtenido del instrumento compromiso organizacional (CO) de Meyer & Allen, consta de tres dimensiones, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo, en donde el puntaje equivale de 126 a más indica nivel alto, de 19 al 125 nivel promedio y de 18 a menos nivel bajo. Es el resultado obtenido de la escala satisfacción laboral S21/26 la cual está conformada por cuatro dimensiones, satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, satisfacción con la calidad de producción y la satisfacción con la participación, por cada sujeto se suma las respuestas que pertenecen a un factor y se divide por el número de ítems de este modo se obtiene la media y sucesivamente se completa los demás factores, se realiza la sumatoria de puntajes mínimos y altos de cada sujeto por elaboración, se logró obtener las puntuaciones equivalentes de 29 - 52 (bajo) , 53 - 75 (medio), 76 – 99 (alto).	Compromiso afectivo	6,9,12,14,15,18	Ordinal Las respuestas van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.
			Compromiso de Continuidad	2,7,8,10,11,13	
			Compromiso Normativo	1,3,4,5,16,17	
Satisfacción laboral	Herzberg (1956), refiere que la satisfacción laboral son sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como factores extrínsecos del trabajo dentro de la organización.		Satisfacción intrínseca	1,2,3,4,5	Ordinal Las respuestas van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.
			Satisfacción de supervisión	13,14,15,16,17	
			Satisfacción de calidad de producción.	23,24,25,26	
			Satisfacción con la participación	10,11,19,20,21,22	

Anexo 3: Instrumentos de evaluación

Escala de Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997)

Argomedo (2013)

Edad: _____ DNI: _____

Sexo _____

Grado de instrucción _____ Ocupación de
trabajo _____

INSTRUCCIONES:

Marque con una (X) para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual. De acuerdo con la escala que se presenta a continuación: 1= 'Totalmente en desacuerdo', 2= 'Moderadamente en desacuerdo', 3= 'Débilmente en desacuerdo', 4= 'Ni de acuerdo ni en desacuerdo', 5= 'Débilmente de acuerdo', 6= 'Moderadamente de acuerdo', 7= 'Totalmente de acuerdo'.

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea							

	correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							

11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para m							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No, me siento como 'parte de la familia' en mi organización.							
15	No, me siento parte de mi organización.							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento. Incluso si lo deseara.							
18	No, me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.							

Cuestionario de satisfacción laboral S21/26

(Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A. & Tomás J.M 1990)

(Sergio Domínguez Lara 2016)

Edad: _____ DNI: _____ Sexo _____

Grado de instrucción _____ Ocupación de trabajo _____

INSTRUCCIONES:

Se encontrará con 26 enunciados, los cuales deberá de leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda a su grado y de estar de acuerdo con la afirmación, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ella

0	1	2	3	4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1	Me gusta mi trabajo.	0	1	2	3	4
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	0	1	2	3	4
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	0	1	2	3	4
4	Mi salario me satisface.	0	1	2	3	4
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	0	1	2	3	4
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	0	1	2	3	4

7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.	0	1	2	3	4
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	0	1	2	3	4
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	0	1	2	3	4
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	0	1	2	3	4
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	0	1	2	3	4
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.	0	1	2	3	4
13	La supervisión que recibo es satisfactoria.	0	1	2	3	4
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.	0	1	2	3	4
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.	0	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	0	1	2	3	4
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	0	1	2	3	4
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo.	0	1	2	3	4
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	0	1	2	3	4
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.	0	1	2	3	4
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	0	1	2	3	4
22	Estoy satisfecho del trabajo que realizo con mis compañeros.	0	1	2	3	4
23	Estoy satisfecho de los incentivos que me dan.	0	1	2	3	4

24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	0	1	2	3	4
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	0	1	2	3	4
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.	0	1	2	3	4

Foto de la portada de formulario virtual



Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas de Lima Metropolitana, 2020

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiJqJCOuxgKnK_HwsvJtefUUHMm3Z3emVNN1pWXrd9uWa27Q/viewform?usp=sf_link

Anexo 4: Carta de presentación de la empresa y autorización firmada por la autoridad de la empresa donde se ejecutó el estudio piloto.



"Año de la Universalización de la Salud"

Los Olivos, 15 de diciembre de 2020

CARTA INV. N°1143-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.

Milagros Carhuaricra Orellano

Gerente General

INDUMEC S.A.C

JR. JULIO C. TELLO 254 MZ. O LT.28 URB.COVIDA - PRIMERA ETAPA - LOS OLIVOS

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para **Ayma Llanque Magdaly** identificada con **DNI 48434531** y con código de matrícula **7002554298** Y **Lozano Flores Brillit Victoria Jesusa** con **DNI 73191388** y con código de matrícula **N°7002555246** estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**Compromiso laboral y satisfacción organizacional en trabajadores de instalación de gas de Lima Metropolitana**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

EYM INDUSMEC SAC
RUC 20604157008

MILAGROS CARHUARICRA ORELLANO
GERENTE GENERAL

Anexo 5: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la escuela de Psicología.

Instrumento 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°1137- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 15 de diciembre de 2020

Autor:

- Meyer y Alen

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srtas. Ayma Llanque, Magdaly identificada con **DNI 48434531** y con código de matrícula N° **7002554298** y Lozano flores Brillit Victoria Jesusa con **DNI 73191388** y con código de matrícula **N°7002555246** estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SASTISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTALACIÓN DE GAS EN LIMA METROPOLITANA 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**COMPROMISO ORGANIZACIONAL**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Instrumento 2:



"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°1140 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 15 de diciembre de 2020

Autor:

- Jose L. Meliá

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. Ayma Llanque, Magdaly identificada con **DNI 48434531** y con código de matrícula N° **7002554298** y Lozano flores Brillit Victoria Jesusa con **DNI 73191388** y con código de matrícula **N°7002555246** estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SASTISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE INSTALACIÓN DE GAS EN LIMA METROPOLITANA 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**SATISFACCIÓN LABORAL S21/26**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6: Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales.

Instrumento de la variable 1:



← **Juana Argomedo Rodríguez** ⋮
● Activo ahora

16 DIC. 2020



Magdaly Ayma Ulanque • 17:03

Buenas tardes srta Juana Argomedo !
Será posible por favor que me pueda facilitar su cuestionario de compromiso organizacional! Estoy haciendo mi proyecto de investigación.

17 DIC. 2020



Juana Argomedo Rodríguez • 11:09

Buenas día en este momento no cuento con la escala aplicada ya que estoy de viaje pero la misma está anexada a mi tesis que debe estar en la biblioteca de la UCV fue adaptada el año 2013

Utilice Meyer y Allen esa misma la adapte a personal civil de una institución militar

Instrumento de la variable 2

Correo: brillite lozano - Outlook - Google Chrome

outlook.live.com/mail/0/deeplink?version=20210118002.05&popoutv2=1

Responder | Eliminar | No deseado | Bloquear

Re:

Respondió el Vie 18/12/2020 21:08

 Jose L. Melia <Jose.L.Melia@uv.es>
Vie 18/12/2020 01:06
Para: Usted

Buenos días Brillite:

Los cuestionarios de satisfacción laboral S4/82, S20/23, S10/12 y S21/23 así como otros cuestionarios, están disponibles completos en mi sitio web de la Universidad de Valencia www.uv.es/psicometria y son de libre disposición para usos académicos o profesionales por lo que puede utilizarlos libremente para su investigación o para sus proyectos profesionales siempre citando correctamente su origen en el mencionado sitio web de la Universidad de Valencia y los autores del cuestionario o cuestionarios que utilice. En este sitio web también encontrará algún artículo con la información que le puedo ofrecer explicando como utilizarlos y mucha más información sobre otros instrumentos.

No dispongo de un manual de corrección ni nada parecido. Normalmente el S10/12 se utiliza como un sólo factor, aunque puede utilizarse con más de uno. Si desean un medida factorial es más recomendable el S20/23.

Todos estos cuestionarios se corrigen muy fácilmente. Para cada sujeto, sumen las respuestas que pertenecen a un factor y dividan por el número de ítems que entren en la suma, de ese modo obtienen una media que esta expresada en la misma escala de respuesta de las preguntas, lo que hace fácil interpretarlo. Luego hagan lo mismo para el siguiente factor... y pueden hacerlo también para el conjunto del cuestionario sumando todos los ítems y dividiendo siempre por el número de ítems (es decir el número de respuestas) que han entrado en esa suma.

No dispongo de ningún manual, ni de documentos adicionales a los que están disponibles en la mencionada página web.

Le deseo mucho éxito en su investigación.

Saludos cordiales

Jose L. Melia

El 18/12/20 a las 2:58, brillite lozano escribió:

Doctor buenas noches es muy grato saludarlo soy estudiante de la universidad cesar vallejo de Lima -Perú estoy realizando un trabajo de investigación que se titula Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas en Lima Metropolitana ,2020 para obtener la titulación en psicología, deseo utilizar su prueba psicológica satisfacción laboral S21/26 , y me gustaría doctor si usted me podría facilitar el manual de su prueba ya que en la casa de estudios me solicitan las puntuaciones asignadas.

Antemano muchas gracias que tenga un buen día

Anexo 7: Consentimiento y asentimiento informado.

Actualmente, me encuentro realizando una investigación sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas de Lima Metropolitana; por ello deseo contar con su apoyo.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios con una duración aproximada de 20 minutos.

Los datos recogidos serán tomados de forma confidencial, no se comunicarán a terceras personas y sólo utilizaremos sus datos con el único propósito de la investigación.

De aceptar participar, debe marcar "SI" en el recuadro de abajo, luego deberá ingresar su D. N. I, como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos del estudio.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

RESPUESTA *

SI ACEPTO

NO ACEPTO

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de cronbach del (CO)

Compromiso Organizacional				
	Claridad	Pertenencia	Relevancia	Total
Compromiso o Afectivo	0.933	1	1	0.978
Compromiso o de Continuidad	1	1	1	1
Compromiso o Normativo	0.966	1	1	0.989
Variable General	0.966	1	1	0.989

Validez de contenido a través del criterio de jueces del (S21/26)

Instrumento	N°	Juez1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	V
	Ítems	P C R	P C R	P C R	P C R	P C R	
	1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	100%
	2	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	100%
	3	1 1 1	2 2 1	1 1 1	2 2 1	1 1 1	98%
	4	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	100%
	5	1 1 1	1 2 1	1 1 1	2 1 1	1 1 1	98%
Satisfacción	6	1 1 1	1 2 1	1 1 1	1 2 1	1 1 1	98%
Laboral	7	1 1 1	1 1 1	1 1 1	2 1 1	1 1 1	98%
S21/26	8	1 1 1	1 2 1	1 1 1	1 2 1	1 1 1	98%
	9	1 1 1	1 1 1	1 1 1	2 1 2	1 1 1	98%
	10	1 1 1	1 2 1	1 1 1	1 2 1	1 1 1	98%
	11	1 1 1	1 1 1	1 1 1	2 2 1	1 1 1	98%
	12	1 1 1	1 1 2	1 1 1	1 2 1	1 1 1	98%

13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	98%	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	98%
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	98%
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	98%
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	98%
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	98%
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	98%
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	98%
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
24	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	98%
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	98%
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de cronbach del (S21/26)

Satisfacción Laboral				
	Claridad	Pertenencia	Relevancia	Total
Satisfacción Intrínseca	1	0.92	0.92	0.947
Satisfacción de Supervisión	0.96	0.76	0.72	0.813
Calidad de Producción	1	0.9	0.95	0.950
Satisfacción con la Participación	0.933	0.933	0.833	0.900
Variable General	0.976	0.876	0.846	0.9

Estadísticas de fiabilidad de Compromiso organizacional (CO)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
	basada en elementos	
	estandarizados	
.709	.592	22

Tabla Análisis de validez ítem-test del (CO)

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18
P1	1	-	.	.	-	-	-	-	-	.0	-	.	-	.	-	-	-	-
	.00	.26	03	06	.00	.08	.23	.13	-	.057	.195	09	.06	15	.00	.17	.142	.21
	0	4	0	8	9	1	3	0		96		6	8	4	2	1		9
P2	-	1	.	-	-	.	.	.	-	-	-	-	.	-	-	-	.	-
	.26	.00	07	.14	.15	11	28	091	.028	.047	.075	.20	07	.03	.17	05	.1	.03
	4	0	7	4	4	3	0					2	0	5	2	8	14	2
P3	.	.	1	-	-	-	.	.	.1	-	-	.	.	-	-	.	.0	-
	03	07	.00	.22	.11	.03	04	190	.89	.016	.015	08	26	.28	.08	12	.0	.08
	0	7	0	6	5	5	5					9	1	3	1	5	06	3
P4	.	-	-	1	.	-	.	-	.0	.1	.2	.	-	-	.	-	-	-
	06	.14	.22	.00	35	.11	00	.05	.0	.1	.2	17	.15	21	24	.01	-	.11
	8	4	6	0	9	0	1	5	29	04	83	0	2	6	1	6	.325	1
P5	-	-	-	.	1	-	.	-	-	.1	.2	.	.	-	.	-	-	-
	.00	.15	.11	35	.00	.11	05	.20	-	.12	.98	06	01	.08	23	.05	-	.11
	9	4	5	9	0	3	6	9	.226			3	7	8	4	4	.138	0
P6	-	.	-	-	-	1	.	.	.1	-	.1	-	.	-	.	.	.0	.
	.08	11	.03	.11	.11	.00	15	341	.29	.027	.48	.06	22	.29	11	21	.0	.08
	1	3	5	0	3	0	1					9	0	5	3	8	25	0
P7	-	1	.	-	.1	-	-	-	-	-	.	.1	-
	.23	28	04	00	05	15	.00	126	.181	.89	.130	.07	.03	.16	.08	06	.1	.00
	3	0	5	1	6	1	0					7	2	1	7	5	89	3
P8	-	.	.	-	-	.	.	1	.6	-	.2	.	.	-	-	.	.0	.
	.13	09	19	.05	.20	34	12	.00	.99	.010	.27	03	18	.28	.16	33	.0	.02
	0	1	0	5	9	1	6	0				1	3	5	0	4	86	8
P9	-	-	.	.	-	-	-	.	1.	-	.1	.	.	-	.	.	-	-
	.05	.02	18	02	.22	12	.18	699	.000	.211	.24	11	13	.06	07	14	.014	.02
	7	8	9	9	6	9	1					2	1	8	7	1		4

P1	.09	.04	.01	.10	.11	.02	.18	.01	.211	1.000	.080	.05	.06	.06	.10	.02	.059	.17
0	6	7	6	4	2	7	9	0				5	1	7	5	2		4
P1	.19	.07	.01	.28	.29	.14	.13	.227	.1	.080	1.000	.04	.06	.13	.25	.20	.208	.02
1	5	5	5	3	8	8	0		24			7	5	9	4	1		2
P1	.09	.20	.08	.17	.06	.06	.07	.031	.1	.0	.0	.00	.02	.13	.16	.06	.052	.24
2	6	2	9	0	3	9	7		12	55	47	0	9	1	7	9		6
P1	.06	.07	.26	.15	.01	.22	.03	.183	.1	.0	.0	.02	.00	.39	.01	.17	.008	.08
3	8	0	1	2	7	0	2		31	61	65	9	0	3	8	9		2
P1	.15	.03	.28	.21	.08	.29	.16	.28	.068	.67	.139	.13	.39	.00	.25	.31	.112	.13
4	4	5	3	6	8	5	1	5				1	3	0	2	5		3
P1	.00	.17	.08	.24	.23	.11	.08	.16	.0	.0	.2	.16	.01	.25	.00	.20	.388	.16
5	2	2	1	1	4	3	7	0	77	105	54	7	8	2	0	4		9
P1	.17	.05	.12	.01	.05	.21	.06	.334	.1	.022	.01	.06	.17	.31	.20	.00	.1	.01
6	1	8	5	6	4	8	5		41			9	9	5	4	0	39	0
P1	.14	.11	.00	.32	.13	.02	.18	.086	.014	.059	.208	.05	.00	.11	.38	.13	1.000	.03
7	2	4	6	5	8	5	9					2	8	2	8	9		6
P1	.21	.03	.08	.11	.11	.08	.00	.028	.024	.174	.22	.24	.08	.13	.16	.01	.0	.00
8	9	2	3	1	0	0	3					6	2	3	9	0	36	0

Estadísticas de fiabilidad de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
.780	.876	31

Análisis de validez Ítems Test de S21/26

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
P1	1.00	.27	.31	.26	.17	.16	.01	.25	.05	.08	.18	.03	.14	.18	.08	.10	.04	.22	.44	.16	.11	.258	.07	.036	.22	.70
P2	.27	1.00	.39	.12	.11	.22	.05	.15	.16	.01	.25	.09	.14	.00	.04	.11	.05	.10	.17	.09	.06	.222	.03	.016	.45	.84
P3	.31	.39	1.00	.08	.10	.31	.24	.24	.02	.05	.05	.13	.02	.03	.03	.12	.14	.20	.09	.06	.09	.235	.13	.049	.38	.99
P4	.26	.12	.08	1.00	.34	.07	.17	.25	.32	.25	.06	.37	.15	.04	.27	.30	.03	.02	.18	.36	.23	.217	.17	.414	.33	.28
P5	.17	.11	.10	.34	1.00	.16	.01	.18	.37	.02	.07	.26	.31	.12	.19	.28	.32	.12	.34	.36	.09	.244	.04	.378	.96	.31
P6	.16	.22	.31	.07	.16	1.00	.14	.22	.12	.16	.17	.01	.14	.03	.03	.12	.09	.27	.01	.21	.08	.251	.06	.191	.74	.49
P7	.0	.05	.24	.17	.01	.14	1.00	.20	.09	.07	.21	.19	.01	.05	.11	.17	.01	.03	.08	.06	.14	.139	.12	.101	.64	.71
P8	.25	.15	.24	.25	.18	.22	.20	1.00	.20	.08	.14	.12	.18	.21	.21	.16	.13	.28	.13	.02	.10	.076	.14	.149	.07	.41
P9	.05	.16	.02	.32	.37	.12	.09	.20	1.00	.22	.08	.25	.33	.20	.11	.27	.20	.06	.00	.42	.16	.164	.19	.484	.36	.88

P1	0	08	.01	05	25	02	16	07	08	22	.00	08	08	04	.15	.07	16	.02	.09	08	32	24	106	.03	267	73	.1	.1
		5	4	2	8	9	5	4	9	8	0	1	0	6	4	6	8	6	0	3	5	9		7				
P1	1	18	25	05	06	07	17	.21	.14	.08	08	.00	04	12	.07	.05	03	15	06	13	15	22	235	.11	127	94	.0	.1
		1	1	7	8	4	1	2	1	9	1	0	7	4	5	9	6	6	3	4	7	8		9				
P1	2	03	09	13	37	26	01	19	12	25	08	04	.00	.06	00	29	39	10	.03	05	25	24	118	25	438	69	.2	.2
		8	8	2	0	0	8	0	6	4	0	7	0	8	6	8	0	6	2	0	0	0		2				
P1	3	14	14	02	15	31	14	01	18	33	04	12	.06	.00	21	15	19	28	09	10	23	08	411	09	185	53	.1	.2
		7	4	0	8	7	3	5	4	0	6	4	8	0	7	1	9	5	2	3	7	4		9				
P1	4	.1	00	.03	.04	12	.03	05	21	20	.15	.07	00	21	.00	18	00	27	03	07	.02	04	011	12	160	.005		.0
		88	5	4	8	2	4	4	5	6	4	5	6	7	0	2	7	3	0	9	8	6		6				
P1	5	08	04	03	27	19	03	11	21	11	.07	.05	29	15	18	.00	15	22	00	21	15	20	180	30	371	64	.1	.2
		5	7	1	5	5	8	9	6	2	6	9	8	1	2	0	9	9	8	2	9	3		1				
P1	6	17	11	12	30	28	12	17	16	27	16	03	39	19	00	15	.00	13	.02	.01	37	20	264	15	334	34	.2	.0
		2	6	9	8	8	4	8	8	6	8	6	0	9	7	9	0	7	1	0	0	3		8				
P-	17	.0	.05	14	.03	32	09	.01	13	20	.02	15	10	28	27	22	13	.00	08	11	23	11	227	10	349	09	.1	.2
		44	2	1	2	1	3	5	6	4	6	6	6	5	3	9	7	0	9	0	2	1		9				
P	18	22	10	20	02	12	27	.03	28	06	.09	06	.03	09	03	00	.02	08	.00	10	09	.07	.00	.03	195	68	.1	.0
		0	8	0	2	7	8	7	4	2	0	3	2	2	0	8	1	9	0	0	6	1		8				
P	19	44	17	09	18	34	01	08	13	.00	08	13	05	10	07	21	.01	11	10	.00	22	24	188	07	218	87	.1	.1
		4	3	2	3	1	1	8	8	7	3	4	0	3	9	2	0	0	0	0	6	9		2				

20	P	16	.09	06	36	36	21	.06	.02	42	32	15	25	23	.02	15	37	23	09	22	.00	26	209	30	497	88	.0	.0
		5	2	5	6	5	2	6	3	4	5	7	0	7	8	9	0	2	6	6	0	4	1	1	1	1	1	1
21	P	11	06	09	23	09	08	14	10	16	24	22	24	08	04	20	20	11	.07	24	26	.00	275	24	360	25	.3	.1
		6	5	6	7	7	7	7	5	3	9	8	0	4	6	3	3	1	1	9	4	0	1	1	1	1	1	1
22	P	25	22	23	21	24	25	13	07	16	10	23	11	41	01	18	26	22	.00	18	20	27	.00	22	149	47	.2	.3
		8	2	5	7	4	1	9	6	4	6	5	8	1	1	0	4	7	7	8	9	5	0	2	1	1	1	1
23	P	07	.03	13	17	04	06	12	14	19	.03	.11	25	09	12	30	15	10	.03	07	30	24	222	.00	175	59	.0	.1
		5	2	5	6	8	7	0	1	8	7	9	2	9	6	1	8	9	8	2	1	9	0	0	1	1	1	1
24	P	03	01	04	41	37	19	10	14	48	26	12	43	18	16	37	33	34	19	21	49	36	149	17	1	.3	.2	
		6	6	9	4	8	1	1	9	4	7	7	8	5	0	1	4	9	5	8	7	0	5	5	.000	52	79	79
25	P	22	34	13	13	29	17	06	20	13	17	09	26	15	.00	16	23	10	16	18	08	32	247	05	352	000	1.	.2
		2	5	8	3	6	4	4	7	6	3	4	9	3	5	4	4	9	8	7	8	5	9	9	2	000	84	84
26	P	17	28	19	22	13	14	17	34	28	18	11	21	21	04	28	05	24	03	17	07	19	315	14	279	84	.2	1.
		0	4	9	8	1	9	1	1	8	9	9	1	2	9	4	2	7	1	2	0	8	6	6	279	84	000	000

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: GUEVARA CORDERO, CLAUDIA KARINA

DNI: 4361729

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

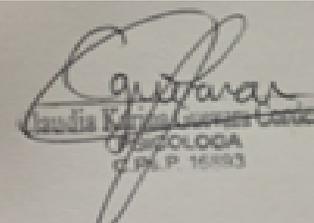
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	PSICOLOGA	2004-2009
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	DOCENTE	LIMA	2010-2012	MAESTRIA
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Claudia Karina Guevara Cordero
PSICOLOGA
C. P. 16993

18 de diciembre del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GUEVARA CORDERO, CLAUDIA KARINA

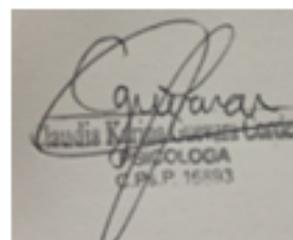
DNI: 43617299

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	PSICOLOGA	2004-2009
02			

⊕ Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNMSM	DOCENTE	LIMA	2010-2012	MAESTRIA
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Claudia Karina Guevara Cordero
PSICOLOGA
C.R.P. 16193

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Castro García Julio César

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 - 1986
02	Universidad Continental	Administración y Negocios Internacionales	2015 - 2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César vallejo	-----	Lima	2017 - actualidad	Docente - Jurado - Asesor
01	Universidad Científica del Sur	-----	Lima	2017 - actualidad	Docente - Jurado - Asesor
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	-----	Lima	2017 - actualidad	Docente - Jurado - Asesor

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dr. Julio César Castro García
(Psicólogo)
(C. P. N.º 2983)

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de diciembre del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Castro García Julio Cesar

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicóloga	1981 – 1986
02	Universidad Continental	Administración y Negocios Internacionales	2015 - 2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar vallejo	-----	Lima	2017 - actualidad	Docente – Jurado – Asesor
02	Universidad Científica del Sur	-----	Lima	2017 - actualidad	Docente – Jurado – Asesor
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	-----	Lima	2017 - actualidad	Docente – Jurado – Asesor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Julio Cesar Castro García
PSICOLOGO
C.P.N.P 2283

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VALENCIA, FLOR DE MARIA.....

DNI: 07383222.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Particular San Martín de Porras	Lic. En Psicología	1982 – 1988
02	Universidad Particular Cesar Vallejo SAC	Mgt. En Docencia Universitaria	2015 – 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente Tiempo Completo	Lima norte	8 años	Docente a Tiempo Completo
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



18 de diciembre del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL**Observaciones:**Ninguna**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: RUIZ VALENCIA, FLOR DE MARIA**DNI:** 07383222**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Particular San Martín de Porras	Lic. En Psicología	1982 - 1988
02	Universidad Particular Cesar Vallejo SAC	Mgt. En Docencia Universitaria	2015 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente Tiempo Completo	Lima norte	8 años	Docente a Tiempo Completo
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones: Varios ítems no se ajustan a la descripción de los mismos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleкто	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

† Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

‡ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Juan José Kaneko Aguilar
Psicólogo
C. N. N. 11940

18 de diciembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleкто	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
Dra. Juan José Kaneko Aguilar
PROFESORA
C. P. N. 17240

18 de Diciembre de 2020

Activar V
Ir a Configu

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mtra. Silvana Raquel Ramos Montoya.
DNI 47474724
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Femenina del Sagrado Corazón - UNIFÉ	Psicología clínica y de la salud	2016 - 2017
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Colegio San Fernando	Psicóloga y coordinadora académica	Pachacamac	2016 - actualidad	Evaluaciones, perfiles, funciones, supervisión.
02	Universidad Autónoma del Perú	Supervisora de prácticas pre profesionales	Villa El Salvador	2017-2019	Supervisar.
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones: Corregir las observaciones y ortografía. _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgt: Mtra. Silvana Raquel Ramos Montoya,
DNI: 47474724

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Femenina del Sagrado Corazón - UNIFE	Psicología clínica y de la salud	2016 - 2017
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Colegio San Fernando	Psicóloga y coordinadora académica	Pachacamac	2016 - actualidad	Evaluaciones, perfiles, funciones, supervisión.
02	Universidad Autónoma del Perú	Supervisora de prácticas pre profesionales	Villa El Salvador	2017-2019	Supervisar.
03					

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

18 de diciembre del 2020