



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y
San Borja – 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Marcela Pamela López Sam

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

Lima - Perú

2018

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Para mi padre y madre, que con su ejemplo me enseñaron que nunca es tarde, y siempre se puede volver a comenzar.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a mi familia, por su apoyo incondicional, a los que me insistieron en no abandonar en el último peldaño; y finalmente, a mi jefe laboral, por sus constantes palabras, y por darme la oportunidad de desempeñarme profesionalmente con él.

Declaración de autoría

Yo Marcela Pamela López Sam, estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja – 2017”, en folios 115. Para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, abril de 2018

Marcela Pamela López Sam

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja – 2017”, cuyo objetivo fue: demostrar que existe una la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en los Ocho Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima durante el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Marcela Pamela Lopez Sam

Indice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del estudio	37
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	39
II. Método	
2.1. Diseño	41
2.2. Variables, operacionalización	43
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	53
III. Resultados	54
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	72

VIII. Anexos

Anexo 1: Artículo científico	75
Anexo 2: Matriz de consistencia	90
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	92
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	95
Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	108
Anexo 6: Base de datos	110
Anexo 7: Resultados de las pruebas (Print de pantallas)	114

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de Operacionalización: compromiso organizacional.	44
Tabla 2.	Matriz de Operacionalización: satisfacción laboral.	45
Tabla 3.	Ficha técnica del Instrumento para medir el compromiso organizacional.	47
Tabla 4.	Ficha técnica del Instrumento para medir la satisfacción laboral	47
Tabla 5.	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Compromiso organizacional	48
Tabla 6.	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Satisfacción laboral	48
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach	49
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la variable compromiso organizacional	54
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión compromiso afectivo	55
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión compromiso de continuidad	56
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión compromiso normativo	57
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la variable satisfacción laboral	58
Tabla 13.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción laboral propiamente dicha	59
Tabla 14.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con el salario	60
Tabla 15.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con los compañeros	61
Tabla 16.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con los jefes	62
Tabla 17.	Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con los ascensos	63

Tabla 18.	Grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la variable satisfacción laboral	64
Tabla 19.	Grado de correlación entre la dimensión compromiso afectivo y la variable satisfacción laboral	65
Tabla 20.	Grado de correlación entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable satisfacción laboral	65
Tabla 21.	Grado de correlación entre la dimensión compromiso normativo y la variable satisfacción laboral	66

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Resolución Administrativa N°346-2017-CE-PJ.	16
Figura 2.	Cuadro de las dimensiones del compromiso en relación a otros elementos.	24
Figura 3.	Esquema de la investigación.	42
Figura 4.	Estadísticos de fiabilidad de Compromiso Organizacional	49
Figura 5.	Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción Laboral	50
Figura 6.	Gráfica de barras de compromiso organizacional	54
Figura 7.	Gráfica de barras de compromiso afectivo	55
Figura 8.	Gráfica de barras de compromiso continuidad	56
Figura 9.	Gráfica de barras de compromiso normativo	57
Figura 10.	Gráfica de barras de satisfacción laboral	58
Figura 11.	Gráfica de barras de satisfacción laboral propiamente dicha	59
Figura 12.	Gráfica de barras de satisfacción con el salario	60
Figura 13.	Gráfica de barras de satisfacción con los compañeros	61
Figura 14.	Gráfica de barras de satisfacción con los jefes	62
Figura 15.	Gráfica de barras de satisfacción con los ascensos	63

Resumen

La presente investigación titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja – 2017, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja, para el año 2017.

En cuanto a la metodología; el método utilizado fue el hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, de diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo constituida por 70 servidores públicos que laboran en la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017. Asimismo, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; finalmente para la validez de dicho instrumento se realizó el juicio de tres expertos, analizando su confiabilidad bajo la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Se llegó a la conclusión de que existen evidencias para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Palabras Clave: compromiso organizacional y satisfacción laboral

Abstract

The present investigation entitled: Organizational Commitment and Labor Satisfaction in Workers of the Law Courts of Surco and San Borja - 2017, had as objective to determine the existing relationship between the organizational commitment and labor satisfaction of the workers of the Justice of the Peace Courts of Surco and San Borja, for the year 2017.

Regarding the methodology; the method used was the hypothetical deductive, quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental design with cross-section. The population was constituted by 70 public servants who worked at the offices of the Law Courts of Surco and San Borja for the year 2017. Likewise, the questionnaire was used as a technique and as an instrument; finally for the validity of said instrument the judgment of three experts was made, analyzing its reliability under the Cronbach's Alpha coefficient test.

It was concluded that there is evidence to affirm that the organizational commitment has a very high ($Rho = 0.929$) and significant positive relationship (p value is less than 0.05) with job satisfaction in the workers of the Justice of the Peace Prison of Groove and San Borja for the year 2017.

Keywords: organizational commitment and job satisfaction.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En el mundo moderno en el que se desarrolla nuestro país y por ende la sociedad, el proceso de la globalización ha impuesto nuevos retos al sector público, exigiendo en las instituciones gubernamentales cambios radicales en su estructura y en la estrategia que maneja el área que supervisa su recurso humano, actualmente llamada el área de personal; ello con el reto de dimensionar y potenciar correctamente el talento de los servidores públicos que lo integran, buscando la contratación de personal idóneo para determinadas labores, capacitar al potencial humano (servidor público) y suministrar el ambiente y los mecanismos necesarios para que exista y se desarrolle con la eficiencia y eficacia necesitada.

En ese sentido, todas las instituciones públicas o privadas, a nivel mundial, a fin de lograr el éxito de las mismas, deben de tener en cuenta muchas dimensiones, entre ellas, el compromiso organizacional de los servidores; ya que cumple un papel importantísimo dentro de la organización, toda vez que al existir un alto grado de compromiso organizacional en los trabajadores, la institución va a cumplir con los objetivos que planeados. Por otro lado la satisfacción laboral que deban sentir los servidores de una la institución, es de vital importancia para el buen desarrollo de la misma, por dicho razones resulta ampliamente necesario estudiar si existe una alta relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en instituciones del estado, sobre todo en una institución tan relevante como son los órganos jurisdiccionales en el Perú.

Existen numerosos estudios respecto a la relación que pueda existir entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores o servidores de las empresas privadas y las instituciones públicas, toda vez, que de ello se basa el éxito y el crecimiento económico de cada una de ellas, repercutiendo en gran parte en la economía de un país; sin embargo, pese a los diversos estudios realizados, es conocido por la ciudadanía, que en retiradas ocasiones el servidor público ha sido dejado de lado, pese a que el servicio realizado por estos, forma parte del pilar de una institución, puesto que son ellos quienes conllevan a cumplir con los objetivos y las políticas de Estado que son fijadas por el Gobierno.

En ese sentido, esta investigación se centró en investigar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en 70 trabajadores que laboran en la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja, la cual se encuentra ubicada en la Av. Tomas Marsano N°3720, dentro del distrito de Santiago de Surco, misma en la que funcionan ocho Juzgados de Paz Letrado, con competencia territorial de los distritos de Surco y San Borja, administrando justicia en la población distrital en temas de familia, civil, laboral, comercial y penal con sus respectivas reglas de competencia; siendo que para el funcionamiento de dicha Institución Pública, la sede cuenta con diferentes servidores públicos, los que laboran en distintas áreas como la administración, mesa de partes, y en cada juzgado en sus áreas de secretarías penales, civiles, laborales y familia, así como el área de archivo, notificaciones, y despacho; de la cual es necesario determinar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en conjunto, para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales trazados anualmente.

Siendo así, este trabajo investigará la sede de los Juzgados de Surco y San Borja, quien depende directamente de la Corte de Lima, sin embargo, en el ejercicio de la administración de justicia, cada Juzgado, administra de manera autónoma e independiente sus labores, siendo que el personal jurisdiccional que labora en la sede, debe de contar con vocación de servicio, a fin de atender al usuario y ejercer sus funciones con la mayor probidad, celeridad, imparcialidad y profesionalismo. En ese sentido, su misión se encuentra direccionada a enfrentar los desafíos de futuro, con Magistrados competitivos, comprometidos con el cambio en la transformación y modernidad en la administración de justicia, así como en la lucha contra la corrupción, que garantice la seguridad jurídica y confianza en la ciudadanía, y por ende el cumplimiento de las metas de la descarga procesal. Para ello, dentro de sus políticas de modernización de la administración e impartición de justicia del estado, el Poder Judicial debe de contar con nuevos sistemas de gestión y modernización a fin de tener despachos judiciales modernos y sistematizados, que generen que los sistemas de información sean actualizados y modernos.

Finalmente, es importante señalar, que el estudio de la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, es importante y trascendente en la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja, al ser esta una de las sedes judiciales con más carga procesal recibida al año, conforme se puede comprobar del “Ranking de cumplimiento de meta de expedientes resueltos”, expedido cada año, por la Corte Superior de Justicia de Lima, siendo que a la fecha, el último publicando durante la investigación, corresponde al año 2016, en el cual se apreció que mediante Resolución Administrativa N°346-2017-CE-PJ del 19 de diciembre del 2017, se determinó los siguientes puntos: (a) la carga Procesal Real, (b) expedientes resueltos, (c) N° de meses activos, (d) carga mínima, (e) meta final, (f) % de meta logrado, (g) ranking, (h) orden de mérito; siendo que los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja, cuenta con una carga procesal fluctuante entre los 3553 a 5221 expedientes.

206	Sullana	Sullana	Sullana	1º Juzgado de Paz Letrado	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 1)	1,756	412	12	1,395	1,073	38%	206	206/209					
207	Sullana	Sullana	Sullana	2º Juzgado de Paz Letrado	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 1)	2,501	387	12	1,395	1,073	36%	207	207/209					
208	Sullana	Talara	Los Órganos	Juzgado de Paz Letrado 3/	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 1)	377	549	12	1,395	1,395	100%							
209	Cusco	Calca	Calca	Juzgado de Paz Letrado 1/	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 1)	504	533	10	1,158	1,158	100%							
1	Lima	Lima	Lince	5ª Juzgado de Paz Letrado - Lince y San Isidro	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,028	2,240	12	1,820	1,400	160%	1	1/16					
2	Lima	Lima	Santiago de Surco	4ª Juzgado de Paz Letrado - Surco y San Borja	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,425	2,149	12	1,820	1,400	154%	2	2/16					
	Lima	Lima	Miraflores	3ª Juzgado de Paz Letrado - Barranco y Miraflores	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,321	2,074	12	1,820	1,400	148%	3	3/16					
4	Lima	Lima	Miraflores	1ª Juzgado de Paz Letrado - Barranco y Miraflores	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	2,808	2,053	12	1,820	1,400	147%	4	4/16					
5	Lima	Lima	Santiago de Surco	6ª Juzgado de Paz Letrado - Surco y San Borja	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	5,221	2,046	12	1,820	1,400	146%	5	5/16					
6	Lima	Lima	Santiago de Surco	2ª Juzgado de Paz Letrado - Surco y San Borja	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,413	1,952	12	1,820	1,400	139%	6	6/16					
7	Lima	Lima	Santiago de Surco	5ª Juzgado de Paz Letrado - Surco y San Borja	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,751	1,892	12	1,820	1,400	135%	7	7/16					
8	Lima	Lima	Miraflores	2ª Juzgado de Paz Letrado - Barranco y Miraflores	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,415	1,883	12	1,820	1,400	135%	8	8/16					
9	Lima	Lima	Lince	3ª Juzgado de Paz Letrado - Lince y San Isidro	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	2,695	1,856	12	1,820	1,400	133%	9	9/16					
10	Lima	Lima	Santiago de Surco	3ª Juzgado de Paz Letrado - Surco y San Borja	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,353	1,853	12	1,820	1,400	132%	10	10/16					
11	Lima	Lima	Lince	2ª Juzgado de Paz Letrado - Lince y San Isidro	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	2,657	1,851	12	1,820	1,400	132%	11	11/16					
12	Lima	Lima	Lince	1ª Juzgado de Paz Letrado - Lince y San Isidro	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	2,750	1,826	12	1,820	1,400	130%	12	12/16					
13	Lima	Lima	Miraflores	5ª Juzgado de Paz Letrado - Barranco y Miraflores	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,839	1,793	12	1,820	1,400	128%	13	13/16					
14	Lima	Lima	Santiago de Surco	1ª Juzgado de Paz Letrado - Surco y San Borja	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,521	1,702	12	1,820	1,400	122%	14	14/16					
15	Lima	Lima	Miraflores	4ª Juzgado de Paz Letrado - Barranco y Miraflores	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	3,081	1,690	12	1,820	1,400	121%	15	15/16					
16	Lima	Lima	Lince	4ª Juzgado de Paz Letrado - Lince y San Isidro	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Grupo 2)	2,810	1,530	12	1,820	1,400	109%	16	16/16					
1	Arequipa	Caylloma	Majes	Juzgado de Paz Letrado	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Zona B)	2,423	1,499	12	715	550	273%	1	1/158					
	Ayacucho	Lucanas	Puquillo	Juzgado de Paz Letrado	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Zona B)	1,013	958	12	715	550	174%	2	2/158					
	Junín	Chanchamayo	Perené	Juzgado de Paz Letrado	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Zona B)	1,036	922	12	715	550	168%	3	3/158					
4	Piura	Huancabamba	Huancabamba	Juzgado de Paz Letrado de Huancabamba	Juzgado de Paz Letrado - Mixto (Zona B)	1,210	771	12	715	550	140%	4	4/158					

Figura 1. Resolución Administrativa N°346-2017-CE-PJ, donde de aparece el ranking de juzgados con su respectiva producción de carga laboral y otros, en el último año; apreciándose que los Juzgados de Surco y San Borja superan en más del 100% su meta de producción. (Poder Judicial, 2017, p. 29)

1.1. Trabajos previos

Esta investigación se hizo gracias a la vanguardia de estudios previos y contribuciones de otros autores, realizados en el contexto internacional y local, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

Trabajos previos internacionales.

Montoya y otros (2017), en el estudio de investigación titulada: *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena* (Artículo científico) Universidad de Santiago de Chile, Chile. Tuvo como objetivo: Resolver la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una específica institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Método: Estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Obteniendo estos Resultados: Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Conclusión: La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos. Implicando así que el desarrollo de las labores sea óptima (p.7-13). Por tanto, el clima laboral en la institución *Universidad Estatal Chilena* se percibe como un clima laboral agradable lo que se refleja en los resultados, esto tiene que ver mucho con su gestión de alcance, tiempo y el buen manejo de personal en dicha institución.

Zurita y otros (2014) en la investigación que realizó titulada: *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. (Artículo científico) Universidad de Granada, España. El objetivo de la presente investigación ha sido analizar la relación entre las variables

compromiso organizacional y satisfacción laboral, esperando, como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos. Lo especial del presente artículo radica en la muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, con lo que viabiliza un análisis psicológico de la situación actual de dicha organización nunca estudiado. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional; cumpliendo las expectativas proyectadas, tras realizar los análisis correlacionales, se obtuvo una alta correlación positiva ($r_s = 0,832$, $p < 0,05$) entre compromiso organizacional en su dimensión normativo y satisfacción laboral. Además, se corroboró que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas. Siendo así, este estudio es de gran importancia ya que con los resultados indicaremos si se necesita una herramienta para afianzar el compromiso organizacional de los trabajadores.

Pérez (2013) en la investigación que realizó, titulada *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, (Tesis maestría). Universidad Autónoma Nueva León. México. Tuvo como objetivo comprobar e identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral que desarrollan profesionales de la salud de un hospital público. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, con una muestra de 72 participantes. Para medir la responsabilidad y el ejercicio de los empleados se utilizaron tres cuestionarios que precisaran adecuadamente dichas características de estudio, los cuales son: el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), la cédula de evaluación del desempeño para personal médico y la cédula de evaluación del desempeño para personal de enfermería, siendo estos dos últimos resueltos por el Comité nacional de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud (2012). A través del análisis de los resultados de las escalas se detectó una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, así como, una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras. En ese sentido, es muy frecuente que el compromiso organizacional sea deficiente debido a la falta de comunicación,

reuniones, capacitaciones y charlas de incentivo laboral, los cuales funcionan siempre y cuanto esto sea constante y participativo.

Trabajos previos nacionales.

Montoya (2014) en su investigación titulada: *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*, (Tesis maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. tuvo como objetivo validar la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen a partir de una muestra representativa de 642 trabajadores de un Contact Center. La muestra se conformo por un 66% de mujeres y un 34% de hombres, la edad promedio de ambos sexos fue de 27 años de edad. Asimismo, en esta investigación se utilizo la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptada y validada en versión en español por Arciniega y Gonzáles (2006). Los resultados, según la validez de constructo, demostraron que el modelo de 2 factores obtiene un mejor ajuste. Se encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,852$, $p < 0,05$) entre en compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo; así mismo una relación moderada ($r_s = 0,421$, $p < 0,05$) en el compromiso de continuidad.

Torres y Torres (2014) en su tesis titulada: *Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima*. (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Tuvieron como objetivo la obtención de una descripción de cómo perciben los empleados de una empresa pública de Lima el marketing interno que se desarrolla en ella y como interactúa con su compromiso organizacional. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 279 trabajadores a quienes se les aplicó dos instrumentos de evaluación: el cuestionario de marketing interno, de María Bohnenberger, y el inventario de compromiso organizacional, de Allen y Meyer. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el marketing interno y el compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo, en esta muestra de trabajadores ($r = 0.79$, $p < 0,05$). Asimismo se encontró que las

trabajadoras alcanzan puntajes más altos, tanto en el marketing interno como en el compromiso organizacional, que los trabajadores varones conllevando así que las trabajadoras tienen mayor residencia en su desempeño.

Zegarra (2014) en su tesis titulada *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho*. (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Tuvo como objetivo realizar una descripción del marketing interno y como ésta se relaciona con el compromiso organizacional en el personal de salud, (médicos y enfermeras), del Hospital de San Juan de Lurigancho. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 155 profesionales, médicos y enfermeras, a quienes se les sometió a dos instrumentos de evaluación: el Cuestionario de Marketing Interno de María Bohnenberger y el Inventario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron y proporcionaron pruebas válidas y confiables. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el marketing interno y el compromiso organizacional en su dimensión compromiso continuo, en esta muestra de trabajadores ($r_s = 0.77$, $p < 0,05$). Así mismo se encontró que el personal de salud femenino alcanza puntajes más altos tanto en el marketing interno como en el compromiso organizacional, que los varones corroborando así el desempeño de las mujeres.

Muchas veces el desempeño con respecto al marketing se desempeña mejor por un determinado género esto debido a que las trabajadoras tienen mejores cualidades innatas para realizarlo y esto implica un mejor compromiso con la institución. Ahora para mejorar el desempeño de ambos géneros se necesita un hincapié en el desarrollo de reuniones, capacitaciones e incentivos lo que llevara al compromiso organizacional de todo el personal y la satisfacción de la institución y de todos sus colaboradores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Compromiso Organizacional:

Definición.

Para Dailey (2012), el compromiso organizacional es “el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones” (p.2) en ese sentido, dicho estudio se centra en analizar como el trabajo de los trabajadores contribuirá o disminuirá la eficacia, eficiencia y productividad de una institución. Por su parte, para Hellriegel, Jackson y Slocum (2016), consiste “en la participación intensiva de un trabajador y su identificación con la institución donde labora” (p. 56). En ese sentido, Daily (2012) el compromiso organizacional intenta explicar el comportamiento de hombre dentro de su centro de labores, bajo teorías referentes a los problemas que este enfrenta como la motivación, la dirección, el servicio al cliente, el entrenamiento, la integración en equipos, los incentivos y recompensas, los reconocimientos, entre otros. (p.3)

Según Fernández (1999) el compromiso organizacional es el grado de implicancia psicológica y profesional en que una persona se identifica e involucra activamente con la cultura, valores, misión, objetivos y estrategias de la organización; en ese sentido este estado psicológico tendrá una mayor valor cualitativo que la lealtad personal o profesional, y se producirá generalmente con mayor fuerza entre las personas que permanecen más tiempo ligadas a la organización; siendo que esta desarrollaran sentimientos de pertenencia, lealtad y servicio; por tanto el trabajador comprometido asume, defiende y potencia las creencias, valores, metas y objetivos de la misión y del proyecto de empresa y se involucra activamente en su desarrollo y mejor. (p.184)

Por otro lado, para Robbins y Judge (2013) el compromiso organizacional estaba relacionado con la identificación del propio trabajador con su institución, y particularmente con las metas, deseando así mantener una relación directa con ella; en ese sentido para este autor, el compromiso organizacional resultaría en un óptimo predictor del desempeño del trabajador, ya que muestra una relación directa

con la institución, viéndola a esta como un todo organizacional, siendo que puede no sentirse insatisfecho con situaciones temporales, por cuanto la satisfacción corresponde a la globalidad de la organización (p. 38). Asimismo, Herllriegel et al.(2016), señalaron que el compromiso organizacional fomenta el espíritu emprendedor en la corporación, siendo que el compromiso de la alta gerencia incluye que los altos directivos se encuentre preparados a fin de tolerar el fracaso, siendo que expresen de dichos hechos su interés en actividades emprendedoras que respalden lo que dicen con hechos. (p.205)

Por su parte Ayala (2008) definió el compromiso como aquel “rasgo o característica de honestidad y sinceridad, con verdadero deseo de cumplir con un objetivo” dentro de una organización (p. 41). Asimismo, Cruz y Osoreo (2015) indicaron que el compromiso organizacional, se ocupa de estudiar el accionar del personal en una institución, y como este actuar repercute en el desempeño global de la institución, por ello estará atento a los comportamientos del trabajador como a su desempeño, el puesto que tiene, el ausentismo, la productividad, la rotación, la autoridad del líder, la estructura, el aprendizaje, los conflictos del personal, el estrés, entre otros factores (p.39). Finalmente Para Hellriegel et al. (2016) señaló que parte del compromiso organizacional se da cuando los miembros de una institución se identifican con las metas del equipo y se sienten comprometidos a alcanzarlas. (p.21)

Importancia del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional resulta importante a nivel internacional para las organizaciones, ya que resulta en el mejor indicador para determinar los niveles de arraigo de los trabajadores, por cuanto la lealtad de un trabajador con su institución se extiende al compromiso organizacional, a fin de lograr las metas planteadas siendo que un estrecho vínculo entre un trabajador y su institución es parte de la preocupación constante de cualquier el área de recursos humanos o personal. Siendo así, según lo señalado por F. Robert Salerno, presidente y director general de la empresa Avis Rent A Car System, Inc.: “Si no contáramos con el compromiso de nuestros empleados que siempre están decididos a superar las normas del

servicio al cliente, entonces nuestro lema no habría sido: 'Nosotros nos esforzamos más'" (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2016, p.256).

Finalmente, Rodas (2013) señaló que el compromiso organizacional es importante, en la medida que resulta en un impacto directo sobre las actitudes y conductas del trabajador; en el sentido de que este interioriza las metas, los valores y la cultura de su centro de labores depende del compromiso organizacional, lo que a la larga incide en reducir los niveles de ausentismo, rotación de personal, permuta, del personal, e índice de aumento de la eficacia, eficiencia y bienestar de todos los trabajadores. (p. 37).

Componentes del compromiso organizacional.

Para Robbins y Judge (2010) el compromiso organizacional se divide en:

1. Compromiso afectivo: Es aquella carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Por ejemplo, un empleado de alguna organización protectora de animales tal vez tenga un compromiso afectivo con la organización debido a su acercamiento y cariño con los animales.
2. Compromiso de continuidad: Es aquel valor económico que el trabajador percibe por quedarse laborando en una institución, la que es comparada en caso este dejara de trabajar en dicho lugar. En ese sentido, un empleado quizá se sienta comprometido con su trabajo porque éste a cambio recibe un salario, siendo que de renunciar al trabajo, el trabajador sentiría que su familia se perjudicaría.
3. Compromiso normativo: Percibido como aquella obligación de permanecer en una institución laboral por razones éticas y morales. En ese sentido, una trabajadora que lidera un proyecto o una propuesta novedosa en su trabajo, siente que debe de permanecer en su .institución porque de irse, esta quedaría muy mal ante los demás y respecto a su proyecto. (p.62)

Por otra parte para Palomino (2013) el compromiso organizacional se divide en tres tipos, los cuales constituyen aspectos distintos pero relacionados entre sí, en ese sentido, ellos indican los siguientes componentes:

1. El compromiso emocional: Definido como el vínculo que generan las personas son su centro de labores, ello cuando sienten que sus expectativas y necesidades se sientes satisfechas, y adicionalmente disfrutan con las labores que realizan, resultando este vínculo en la unión perfecta entre los valores corporativos, los intereses propios del trabajador y la visión organizacional. Es decir, una mezcla entre la implicancia e identificación psicológica con los valores y fines de la institución laboral.
2. El compromiso racional o de continuidad: Definido como aquel que se presenta cuando los trabajadores perciben que pueden tener pérdidas de carácter económico, de condiciones laborales, de aprendizaje y de desarrollo profesional si deciden renunciar de la empresa, o el miedo a la inestabilidad laboral fuera; es decir, el trabajador tiene conciencia de los costos que podría generar el dejar de laborar en su institución, quizá por la falta de alternativas laborales.

En ese sentido, para este autor, este tipo de compromiso se divide en dos: (a) el compromiso económico: donde la principal razón de continuar es laborando son las condiciones económica; y (b) el compromiso de crecimiento: donde la principal razón de seguir laborando se debe a la oportunidad de aprendizaje y desarrollo profesional que su centro de labores le ofrece.

3. El compromiso normativo o de lealtad: Definido como la creencia o sentido del deber que tiene un trabajador cuando existe una relación contractual con su institución, por tanto, al recibir una recompensa por lo que realiza, el trabajador siente la obligación de cumplir con la organización, siendo esta una mezcla de deber, lealtad y reciprocidad. (p.121-122)

En ese sentido, el elemento común, es la idea del compromiso organizacional como aquella situación psicológica, que expresa la relación que

mantiene unido al individuo con su institución, sin embargo dicho estado psicológico surge de forma distinta por cuanto se desarrolla por el afecto, el costo o la obligación de lealtad (Ruiz de Alba, 2013). Por tanto, el compromiso organizacional debe quedar identificado como un concepto multidimensional, cuyo estudio cuyo estudio debe de contener tres componente importantes que convergen en diferentes niveles de acuerdo a la psicología del trabajador, los mismo que no deben de ser confundidos con tipologías, ni como excluyentes, que se presentan de forma simultanea durante una relación laboral, debiéndose tomar en cuenta esta complejidad.

Dimensiones de compromiso organizacional.

En ese sentido, siguiendo lo formulado por Robbins y Judge (2010) existen tres dimensiones independientes del compromiso organizacional: (a) compromiso afectivo, (b) compromiso de continuidad y (c) compromiso normativo (p.62); las que a continuación se proceden a definir a detalle y se expresan en la siguiente figura:

CUADRO 1. LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO EN RELACIÓN A OTROS ELEMENTOS					
Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“ tiene ” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “aceptan” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“ quiere ” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “ determinado ” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Elaboración propia basado en González y Guillén (2008)

Figura 2. Cuadro de las dimensiones del compromiso en relación a otros elementos. (Ruiz de Alba, 2013, p.71)

Dimensión 1: Compromiso afectivo.

Referido a la forma de identificación emocional que tienen los trabajadores para con su institución laboral; en ese sentido, el trabajador que tenga un alto nivel de compromiso afectivo, permanecerá en su institución laboral por sentimientos de lealtad, orgullo, felicidad, satisfacción, entre otros.

Para Robbins y Judge (2010) Es aquella carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores (p.62). Para Allen y Meyer (1991), es definida como aquel lazo emocional que las personas forman con su institución, reflejando aquel acercamiento emocional al percibir de cierta manera satisfechas sus necesidades, fisiológicas, de seguridad, sociales, y de autorrealización, pero principalmente psicológicas, haciendo que el trabajador se sienta orgulloso de pertenecer a su institución. (p.29)

Por su parte, Hellriegel et al. (2016) señalaron que los trabajadores que cuentan con un alto nivel de este tipo de compromiso, evidencia entusiasmo por conseguir los objetivos de los líderes y los aceptan como si fueran propios (p.498). Así también para Abad y Jaramillo (2016), el compromiso afectivo consiste en esa identidad psicológica del trabajador con los fundamentos y filosofía de la empresa, lo que también es llamado visión y misión institucional; en ese sentido, pese a que muchas veces el propio trabajador no se da cuenta de estos sentimientos, su identificación y afinidad con la institución se manifiestan con actitudes tales como el orgullo y la felicidad de pertenecer a la Institución y llevar el nombre de esta. Y asimismo, esta identificación también se verá reflejada en aquella solidaridad del trabajador para con los problemas de su institución; expresando su felicidad y orgullo con los reconocimientos de la empresa, y expresando su preocupación con los problemas de la misma. (p. 22).

En ese sentido, según Chiavenato (2007) las emociones son elementos primordiales en esta dimensión, ya que dichas emociones formaran parte de un conjunto de experiencias acumuladas con el tiempo; siendo así, la estabilidad de un trabajador en su institución, solidifica la confianza y la identificación, por cuanto la prolongación en un centro laboral, permite la construcción de experiencias consolidadas (p.22). Por su parte, para Omar y Florencia (2008), este dimensión

fue determinada como la unión expresiva que existe entre una institución y un empleado, siendo que dicho lazos influyen de forma positiva en la decisión del trabajador al momento de decidir su permanencia, ya que se siente recompensado de forma personal a través de beneficios internos, como el apoyo moral. Finalmente, si el trabajador comienza a sentirse a gusto, sentirá que la institución es como una familia, y entenderá que la misión, la visión y los objetivos de la institución, serán los suyos propios. (Abad & Jaramillo, 2016, p.32)

Finalmente Hellriegel et al. (2016) señalaron que algo que genera el compromiso afectivo es la participación del trabajador en las actividades de la institución, sobre todo cuando esa participación resulta ser voluntaria, suele generar un nivel de compromiso en el trabajador, ya que involucrar a los trabajadores en los procesos de cambio, ayuda a que el propio trabajador sienta que puede decidir en su propio destino en la empresa, fomentando que los trabajadores se sientan afines emocional y psicológicamente como el proceso y ese compromiso genere en ellos la aceptación de responsabilidad a fin de contribuir con el futuro de la organización, haciéndola sentir como parte de ellos mismos. (p.399)

En resumen, el compromiso afectivo viene a ser una convergencia de sentimientos, emociones y valores que se unen, para que el trabajador sienta que su institución es como su familia; por lo tanto, la institución debe de contar con un sistemas de políticas que ayuden a los trabajadores a mantener un adecuado equilibrio entre las vidas personales de sus trabajadores, generando emociones de familiaridad, y alto grado de significancia y sentido de pertenencia, lo que contribuirá a que todo trabajador realice sus labores con lealtad a la institución.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad.

Referido a la estima de representación material, que tiene el trabajador con la institución; por tanto, el desempeño del trabajador depende de los incentivos que perciba del trabajo que realiza, es decir del abono de su trabajo más los costos personales que conllevan el tiempo de permanencia como trabajador, capacitaciones, beneficios, entre otros.

Para Robbins y Judge (2010) el compromiso de continuidad es aquel valor económico que el trabajador percibe por quedarse laborando en una institución, la que es comparada en caso este dejara de trabajar en dicho lugar. (p.62)

En ese sentido, Abad y Jaramillo (2016) manifestaron que otro de los aspectos a tener en cuenta por el trabajador, es la posibilidad que este tiene para conseguir otro trabajo en condiciones similares o mejores a las que tiene en institución; en ese sentido la percepción de oportunidades fuera de institución puede verse reducida, por lo que incrementa el compromiso con la organización para la cual trabaja. Siendo así, variables como la edad y o antigüedad pueden tener efectos sobre el compromiso continuo, pero también puede influir otras variables como grado educativo, o las capacitaciones recibidas y las necesidades del mercado laboral (p.23). Sin embargo, existen factores que pueden reducir el compromiso de continuidad en un trabajador, como lo ha explicado Hellriegel et al. (2016), quienes señalaron que el downsizing o reducción de personal como uno de esos factores, puesto que lo trabajadores que permanecen laborando luego de un despido masivo, a menudo se sienten culpables, porque ha mantenido su trabajo, sin embargo sienten esa sensación de angustia de ser los siguientes, por lo que su compromiso con la institución se reduce, viéndose forzados a buscar otras ofertas laborales, y solo se rigen por cumplir el tiempo hasta el siguiente despido masivo. (p.402)

Por tanto, el compromiso de continuidad se determinar bajo el supuesto de los intereses particulares del trabajador, en ese sentido, la conveniencia de los intereses a los que se ve supeditado el trabajador, hace que este evalúe las consecuencias que generaría el dejar el trabajo, bajo el costo económico que ello embarga, y sin dejar de lado por supuesto, lo que el propio trabajador ha invertido en su institución. Siendo así, el trabajador se sentirá vinculado en tanto piense que ha invertido su tiempo, dinero y esfuerzo, por lo que abandonar su institución laboral significaría perder lo ya obtenido, con la posibilidad de que sus oportunidades en otra institución pudieran verse reducidas. Finalmente, bajo esta dimensión, se debe de tener en cuenta la necesidad económica del trabajador, la comodidad que su trabajo le ofrece, y los beneficios que la institución le ha brindado.

Dimensión 3: Compromiso normativo.

Referido, al compromiso identificado como un sentimiento de obligación moral que tiene un trabajador al considerar que la permanencia en la institución es lo correcto, bajo la consigna de que es lo que se debe de hacer. Para Robbins y Judge (2010) el compromiso normativo es percibido como aquella obligación de permanecer en una institución laboral por razones éticas y morales (p.62). Para Palomino (2013) el compromiso normativo es definido como la creencia o sentido del deber que tiene un trabajador cuando existe una relación contractual con su institución, por tanto, al recibir una recompensa por lo que realiza, el trabajador siente la obligación de cumplir con la organización, siendo esta una mezcla de deber, lealtad y reciprocidad. (p.121-122)

Por otro lado, Ramos (2005) indicó que los elementos de compromiso normativo son seis; (a) La obligación moral, (b) lo correcto, (c) la lealtad, (d) el sentimiento de culpabilidad, (e) el deber, (f) la reciprocidad. Mismos que fueron aceptados libre y voluntariamente por el trabajador, que han creado un sentimiento de creencia y defensa de los principios de la institución, y que al dejar la institución generarían en el trabajador sentimientos de culpa por faltar a su deber, y dejar a la institución que alguna vez pudo haberle brindado algún apoyo especial o haberle dado alguna oportunidad (Cruz & Osóres, 2015, p.51). Así también para Omar y Florencia (2008), el sentimiento de lealtad se produce con mayor frecuencia cuando un trabajador ha recibido cualquier tipo de beneficio particular por parte de la organización, por tales razones el trabajador siente una obligación de reciprocidad con su empleador. Siendo sí, el trabajador que muestra un elevado compromiso normativo continuará laborando en la institución porque sienten que es su deber hacerlo. (Abad & Jaramillo, 2016).

En resumen, este compromiso resulta ser un poco similar al compromiso afectivo, pero con la diferencia de que el trabajador no se siente obligado a quedarse por la empatía, afecto o cariño a la institución, sino que se siente comprometido a quedarse por una obligación moral, ya que se siente en deuda con su centro de labores, siendo que este sentimiento de obligación puede ser aprovechado por la institución, quien puede ofrecer ciertos servicios o beneficios,

que hacen que el trabajador se sienta más comprometido y se vea imposibilitado a renunciar, pese a que el trabajador está consciente de ello, por lo que siente que no encontrara en otro sitio mejor del que ya posee dentro de su institución, apreciándolo con una obligación moral mas no de satisfacción.

Satisfacción laboral

Definición.

Para Dailey (2012), la satisfacción laboral es una de las actitudes del trabajador mas estudiadas, por lo cual, no tiene una concepto perfecto; por el contrario, es vista como un conjunto de facetas que se relacionan con la perspectiva del trabajador con su entorno laboral, la supervisión, su puesto de trabajo y el sistema de recompensas; en ese sentido, cada faceta resulta ser una actitud, que se adquiere a traves de una sucesión de actos, y demas experiencias, respecto a sus compañeros y a la institución, las cuales podrían ser positivas o negativas (p.29). Para Fernández (1999) la satisfacción laboral es aquel estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo; en ese sentido, la satisfacción laboral es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo depende de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado. (p.804)

Por otro lado, para Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral, es definida como aquella positiva sensación del trabajador con respecto a su propio trabajo, misma que surge de la evaluación de sus característica; en ese sentido, un trabajador con un alto grado de satisfacción, se siente cercano a su trabajo, por lo que la satisfacción implica también un compromiso con su institución laboral (p.79); en ese sentido Robbins y Judge (2010) también señalaron que la satisfacción laboral es una de las principales actitudes en el trabajo, de tal forma que también puede ser identificado como un sentimiento de un trabajador hacia su centro de labores, resultado de su propia evaluación sobre las características de este, resultando que los trabajadores que se sienten satisfechos tienen sentimientos

positivos, y los trabajadores que se sienten insatisfechos tienen sentimientos negativos. (p.61)

Por su lado, Bohlander, Snell y Morris (2017) señalaron que la satisfacción laboral no se trata solo de ganar dinero suficiente para pagar las deudas de un trabajador, sino que la satisfacción busca saciar sus necesidades (p.602). Por tanto, Chiavenato (2007), indicó que para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo, este debe cubrir y satisfacer sus necesidades inherentes a él, como trabajador y como persona, en ese sentido, la teoría de Maslow plantea una jerarquía de necesidades que una vez satisfechas, no causa tensión o inconformidad en el trabajador, sino un aumento de su satisfacción personal, obteniendo un sentimiento positivo constante en el trabajo. Siendo así, dichas necesidades son las siguientes: (a) Necesidades fisiológicas, (b) Necesidades de seguridad, (c) Necesidades sociales, (d) Necesidades de autoestima, (e) Necesidades de autorrealización. Por tanto, una necesidad satisfecha no motiva ningún comportamiento negativo hacia el centro laboral; solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento del logro de metas. (p.71)

En ese sentido, para conocer las necesidades de los trabajadores Chiavenato (2007), indicó que es necesario conocer cómo viven y cómo se comportan en su centro laboral, por cuanto el comportamiento humano resulta complejo, más aún cuando existen factores que influyen en el comportamiento del trabajador, siendo que la motivación concluye con la satisfacción laboral; por tanto, dicha motivación laboral jugará un papel trascendental para lograr una satisfacción en el trabajo. (p.103)

Por su parte Palomino (2013), indicó que según lo formulado por McGregor existe dos teorías, la primera llamada Teoría X, y la segunda llamada Teoría Y; la primera asumía que a los trabajadores les desagradaba el trabajo, por lo que son obligados, controlados y dirigidos para lograr los objetivos de una empresa; la segunda que integraba los objetivos y hacía incapie en el interés interior que tienen los trabajadores y su propia iniciativa en resolver problemas en su trabajo; por lo que la segunda postura resultaba más aplicable, destacando en ese sentido que la

satisfacción de las necesidades superiores de un trabajador equivale a su motivación, y que las necesidades señaladas anteriormente, también en la teoría de Maslow, deberían de haberse agrupado en los siguientes tres niveles: (a) Primarias, que son las fisiológicas y de seguridad; (b) Sociales, que son las de participación, aprobación y afecto; (c) Psicológicas, como son la autonomía, el autorespeto y la realización personal (p.103).

Asimismo, Morse y Lorsch (1978) desarrollaron la teoría Z, llamada también la teoría de la contingencia, según la cual, los trabajadores desarrollan necesidades y estímulos en su trabajo, uno de estos estímulos es la competencia, el cual puede ser satisfecho de diversas formas, y está relacionado con la creatividad, el deseo de poder, el triunfo, la independencia y la aceptación; siendo que la mayor satisfacción de un trabajador es cuando la competencia produce la sensación de eficacia en el desempeño laboral, y adicionalmente, este sentimiento de competencia continuará siendo un estímulo pese a lograr el objetivo deseado, por cuanto surgirá una nueva meta. (Palomino, 2013, p.104)

Por su parte Lawler y Porter (1967) señalaron que la satisfacción del trabajador es en parte el valor que se le da a las recompensas que el trabajador obtiene como consecuencia de su propio trabajo; en ese sentido estos autores señalan que existen dos tipos de recompensas en el mundo laboral: (a) Las recompensas extrínsecas, que son aquellas que son controladas por el centro laboral, como el salario, los ascensos, el status y la seguridad; que están destinadas a satisfacer necesidades de nivel inferior. (b) Las recompensas intrínsecas, que están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización, de desarrollo, mismas que satisfacen las necesidades de nivel superior. Sin embargo, un individuo puede sentirse satisfecho con pocas recompensas, si siente que es la proporción equivalente a su trabajo. (Palomino, 2013, p.107)

Medición de la satisfacción.

Para Robbins y Judge (2013), resulta interesante que la inteligencia de un trabajador, es de gran ayuda para desempeñarse correctamente en su centro laboral, sin embargo, esta inteligencia no hace que los trabajadores se sientan

satisfechos y menos felices con su vida laboral; por lo que, las investigaciones sugieren pensar que los trabajadores inteligentes al desempeñarse mejor, también critican más sus condiciones laborales, esperando más de la empresa. (p.55)

En esas circunstancias, la medición de la satisfacción para Robbins y Judge (2013) resulta complejo, por cuanto existen muchos elementos para su medición; en ese sentido, estos señalan que existen dos enfoques, los cuales son usados con mayor frecuencia, que son: (a) La calificación global única; (b) La suma de un cierto número de facetas. (p.84)

Calificación global única

Este método, consiste en solicitar a los trabajadores encuestados que respondan preguntas como ¿Qué tan satisfecho se siente usted con su empleo?, bajo un escala ordinal, con valores de “muy satisfecho” o “muy insatisfecho”.(p. 84)

La suma de facetas del trabajo

Este método consiste en identificar, facetas, factores o elementos puntuales en un centro laboral, y cuestionar al trabajador respecto a su parecer con cada una de dichas facetas, siendo que al final, el investigar con una escala normalizada sumará cada calificación para tener una puntuación final. (p. 84)

En ese sentido, Dailey (2012), señaló que la satisfacción laboral tiene las siguientes facetas: (a) La satisfacción laboral propiamente dicha, (b) La satisfacción con el salario, (c) La satisfacción con los compañeros, (d) La satisfacción con los jefes. (e) La satisfacción con los ascensos. Para Dailey (2012), cada una de estas facetas contienen componentes afectivos, cognitivos, y de intensidad de comportamiento, siendo que los trabajadores aprecian la importancia de cada faceta, en tanto se desarrollen diversas circunstancias en su centro de labores, siendo que cada trabajador puede encontrarse satisfecho con una faceta e insatisfecho con otra. (p.29)

El impacto de los trabajadores satisfechos e insatisfechos en el centro laboral.

Para Robbins y Judge (2010) existen repercusiones cuando en un centro laboral se tienen empleados insatisfechos; por tanto este autor plantea un marco de predicción tal como sigue a efectos de conocer las repercusiones:

1. Salida: Un empleado insatisfecho, siempre tendrá un comportamiento guiado hacia renunciar a su centro laboral, a fin de buscar un nuevo empleo.
2. Voz: Consiste en tratar de mejorar las condiciones laborales, mediante la comunicación, sugiriendo mejorar y hablando con los superiores a fin de mejorar la percepción de la satisfacción.
3. Lealtad: Es aquella situación en la que el trabajador espera pacientemente y optimistamente que las condiciones laborales mejoren.
4. Negligencia: Es aquella situación que de forma pasiva permite que las condiciones laborales empeoren, como las tardanzas, disminuir la productividad, aumentar las equivocaciones en el trabajo.

En ese sentido, las respuestas de salida y negligencia abordan variables relativas a la rotación, el desempeño, el ausentismo, la productividad; y asimismo, las variables de voz y lealtad conducen a conductas constructivas, a fin de que los trabajadores superen las situaciones desfavorables y logren revivir la satisfacción en ellos. (p.68)

Procesos de gestión para la satisfacción de empleados y jefes.

El Project Managemant Institute (2013), mas conocido por sus siglas PMI, señaló que los procesos de gestión juegan roles de suma importancia, por cuanto integran a los empleados y jefes a fin de se logre una comunicación continua con los trabajadores para conocer sus necesidades y expectativas, tocando todos los problemas cuando ocurren, fomentando una adecuada participación de los trabajadores respecto a las decisiones de un proyecto. En ese sentido el proceso de gestión para satisfacer las necesidades de los empleados y jefes son los siguientes:

1. Identificar a los Interesados: Es aquel proceso utilizado a fin de delimitar al personal laboral que podrían verse afectados directamente por una actividad o decisión de la empresa; en ese sentido, se busca encontrar la

información necesario y suficiente para entender sus intereses, cuál debería ser su participación, y los posibles impactos positivo en un proyecto.

2. Planificar la Gestión de los empleados: Es aquel proceso dirigido a desarrollar estrategias de gestión, que logren que los trabajadores participen eficazmente en un proyecto, definiendo como bases sus necesidades, intereses e impactos positivos.
3. Gestionar la Participación de los Interesados: Es aquel proceso que tiene la finalidad de comunicarse y trabajar con los empleados para lograr satisfacer sus necesidades/expectativas, abordando los problemas a fin de darle solución y fomentando una adecuada participación en las actividades del proyecto.
4. Controlar la Participación de los trabajadores: Es aquel proceso que tiene por finalidad la de monitorear de forma global, todas las interacciones, fin de ajustar las estrategias. (p.391)

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Para este trabajo de investigación definiremos las dimensiones según lo formulado por Dailey y profundizadas por Robbins y Judge.

Dimensión 1: La satisfacción laboral propiamente dicha.

Para Dailey (2012), es entendida como aquel sentimiento producido en el trabajador cuando en general alcanza sus objetivos y obtiene lo que deseaba. (p.29)

Dimensión 2: La satisfacción con el salario.

Para Dailey (2012), es entendido como aquel sentimiento de agrado o satisfacción con respecto la retribución económica que recibe por el trabajador por las labores que realiza en su centro laboral (p.29). Así también por los bonos que pueda recibir con respecto a los sistemas de recompensas utilizados en su centro de labores. (Robbins & Judge, 2013, p.186)

Dimensión 3: La satisfacción con los compañeros.

Para Dailey (2012), es entendida como aquella sensación de satisfacción percibida por el trabajador para con respecto a sus compañeros de trabajo, a su apoyo y compañerismo (p.29). En ese sentido, aquí el trabajador manifiesta un grado de complacencia con respecto a sus relaciones interpersonales con los demás trabajadores, con quienes tiene una afinidad laboral, buscando tener buenas relaciones con ellos; por tanto, aquellos trabajadores cuya personalidad es a fin a la de sus compañeros, tiene mayores posibilidades de lograr un ascenso. (Robbins & Judge, 2013, p.57)

Dimensión 4: La satisfacción con los jefes.

Para Dailey (2012), es entendida como aquella sensación de satisfacción de empatía o respeto percibida por el trabajador con respecto a sus jefes de labores (p.29). En ese sentido, un trabajador puede o no puede percibir como su jefe dirige a sus empleados con una autoridad participativa a fin de que logren las metas, o lo ve como una autoridad que fuerza al trabajador a trabajar más por menos salario; por tanto, los puestos de trabajo requieren de la interacción entre los trabajadores y los jefes, a fin de seguir las reglas y políticas de la institución y cumplir con los estándares y condiciones laborales (Robbins & Judge, 2013, p.71-79)

Dimensión 5: La satisfacción con los ascensos.

Para Dailey (2012), es entendida como aquella sensación de satisfacción de siente el trabajador por su promoción en su centro de labores a puestos de mayor estatus, o por sus reconocimientos a su desempeño ante sus compañeros (p.29). En ese sentido, la satisfacción de un empleado ira de la mano con alzar sus propias metas personales, la que puede alcanzarse con la evaluación de su desempeño, cuyo resultado puede ser un ascenso o la continuación en su puesto y el incremento de su salario. (Robbins & Judge, 2013, p.173)

1.4. Formulación del problema

Problemas General

¿Cuál es la relación existente entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017?.

Problema específico 1

¿Cuál es la relación existente entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017?.

Problema específico 2

¿Cuál es la relación existente entre compromiso de continuidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017?.

Problema específico 3

¿Cuál es la relación existente entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017?.

1.5. Justificación.

Justificación teórica.

La presente investigación contribuirá a que los administradores del personal humano, o al área de personal, pueda encontrar el reflejo de las incidencias directas respecto a las variables investigadas en el personal jurisdiccional de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja; ello a fin de buscar mejoras en los ambientes de trabajo.

Asimismo, podrá servir de base para nuevas investigaciones, respecto a otras sedes judiciales, a efectos de mediar el compromiso y satisfacción laboral de

sus servidores, a fin de que estos aspectos no sean descuidados por la administración pública, puesto que de dichos factores, depende el éxito y el cumplimiento de las metas de la Corte Superior de Justicia de Lima, así como la opinión de la colectividad, en una sociedad que constantemente viene quejándose del servicio que brindan los trabajadores judiciales.

Finalmente, es pertinente mencionar que el presente trabajo resulta necesario y oportuno dado que al no contar con proyectos para mejorar esta problemática se lograría que los juzgados de Surco y San Borja tenga conocimiento de cómo se encuentra el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos y ello llevará a tomar las medidas necesarias para mejorar y/u optimizar el recurso humano y así poder cumplir con los objetivos de la institución.

Justificación Práctica

El presente estudio permitirá plantear innovadoras actividades de integración que permita no afectar el compromiso organizacional, ya que el sector de justicia enfrenta ciertos cambios de la globalización y la tecnología y conocer las funciones específicas de los servidores públicos para lograr mejorar los servicios judiciales y brindar una atención de calidad a los litigantes.

Por otro lado, es de suma importancia ya que con la presente investigación será posible mejorar la percepción que se tiene del servidor público así como los abogados litigantes que concurren a los juzgados, a efectos que aprecien los factores que por los que el personal puede ser medido, a efectos de mejorar su atención al público.

Justificación Metodológica

Para el presente trabajo de investigación, se ha creado 2 instrumentos nuevos para la recolección de datos, adaptados de las dimensiones citadas en el presente trabajo; por lo que dichos instrumentos podrán ser usados en futuras investigaciones. Asimismo, se han desarrollado los conceptos de compromiso organizacional y satisfacción laboral, bajo la cita de reconocidos autores, que podrán servir de ayuda a futuras investigación de este tipo. Finalmente, también

contribuirá a estudiar poblaciones censales de similares características, como la utilizada en esta investigación, misma que puede encontrarse y adaptarse en las diversas sedes judiciales a nivel nacional.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre compromiso continuo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Método.

El método empleado en la presente investigación fue el hipotético deductivo, el cual consiste en aquel procedimiento que inicia con afirmaciones en calidad de hipótesis, y busca contradecir, refutar o negar tales afirmaciones hipotéticas, obteniendo de dicho procedimiento conclusiones que se confrontaran con los hechos. (Bernal, 2010, p. 60)

Enfoque.

Según su enfoque o naturaleza la presente investigación fue cuantitativa, la cual se basa en aquella medición de las características propias de un fenómeno social, el cual deriva de un teoría o conceptos pertinentes a la problemática que se analiza, o a una sucesión de postulados que muestren una relación entre sus variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010, p. 60)

Tipo.

Según su tipo la presente investigación fue básica o pura, porque busca producir conocimiento y teorías. (investigación básica) (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. XXIV)

Nivel.

Por su nivel, la presente investigación fue correlacional, en ese sentido, para Salkind (1998), el propósito de la investigación de nivel correlacional es mostrar la relación existente entre las variables estudiadas y sus resultados; siendo que uno de los puntos mas relevantes respecto a este nivel, es examinar la relación entre variables y sus resultados, sin que una sea la causa de la otra. Es decir, la correlación indaga asociaciones pero no causalidades, por cuanto un cambio en uno puede influir directamente en el otro. (Bernal, 2010, p. 114)

Diseño de investigación

El diseño empleado en la presente investigación fue el no experimental, de corte transversal. En ese sentido, los estudios no experimentales según The SAGE

Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009b), son aquellas investigaciones que se efectúan sin manipular deliberadamente una variable; es decir, que no se trata de variar o alterar intencionalmente una variable para ver los efectos sobre otras variables; siendo que lo que se hace en esta investigación no experimental es ceñirse a la observación de fenómenos, tal cual como se presentan en su contexto natural a fin de ser analizados. (Hernández, et al, 2014, p. 152)

En cuanto al alcance temporal, los estudios de corte transversal buscan recolectar datos en un momento específico y único de tiempo, con el propósito de describir las variables, analizando su interrelación en incidencia en un momento específico, tal cual como sería tomar una fotografía a un evento puntual. (Hernández, et al, 2014, p. 154)

El diseño de investigación no experimental, transversal, correlacional utilizado será el siguiente esquema.

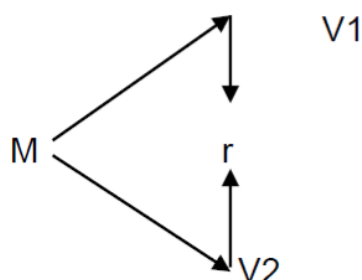


Figura 3. Esquema de la investigación.

Donde:

M = Muestra

V1 = Observación de la variable compromiso organizacional

V2 = Observación de la variable satisfacción laboral

r = representa la relación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual.

Variable 1: Compromiso organizacional.

Para Dailey (2012), el compromiso organizacional es “el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones” en ese sentido, dicho estudio se centra en analizar como el trabajo de los trabajadores contribuirá o disminuirá la eficacia, eficiencia y productividad de una institución (p.2). En ese sentido, el mismo autor indicó que el compromiso organizacional intenta explicar el comportamiento de hombre dentro de su centro de labores, bajo teorías referentes a los problemas que este enfrenta como la motivación, la dirección, el servicio al cliente, el entrenamiento, la integración en equipos, los incentivos y recompensas, los reconocimientos, entre otros. (p.3)

Por otro lado, para Robbins y Judge (2013) el compromiso organizacional estaba relacionado con la identificación del propio trabajador con su institución, y particularmente con las metas, deseando así mantener una relación directa con ella; en ese sentido para este autor, el compromiso organizacional resultaría en un óptimo predictor del desempeño del trabajador, ya que muestra una relación directa con la institución, viéndola a esta como un todo organizacional, siendo que puede no sentirse insatisfecho con situaciones temporales, por cuanto la satisfacción corresponde a la globalidad de la organización.(p. 38)

Operacionalización de variables

Tabla1

Matriz de operacionalización de Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Compromiso Afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de necesidades Orgullo de pertenencia a la organización	1 - 9	Escala: ordinal	Alto 85-115
			Likert	
Compromiso continuo	Necesidad de trabajo en la institución Evaluación de permanencia Opciones laborales	10 - 17	Valores:	Moderado
			Muy en desacuerdo(1)	54-84
			En desacuerdo (2)	Bajo
			Indiferente (3)	23-53
Compromiso normativo	Normatividad	18-23	De acuerdo (4)	
			Muy de acuerdo (5)	

Variable 2: Satisfacción laboral.

Para Dailey (2012), la satisfacción laboral es una de las actitudes del trabajador más estudiadas, por lo cual, no tiene un concepto perfecto; por el contrario, es vista como un conjunto de facetas que se relacionan con la perspectiva del trabajador con su entorno laboral, la supervisión, su puesto de trabajo y el sistema de recompensas; en ese sentido, cada faceta resulta ser una actitud, que se adquiere a través de una sucesión de actos, y demás experiencias, respecto a sus compañeros y a la institución, las cuales podrían ser positivas o negativas. (p.29)

Por otro lado, para Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral, es definida como aquella positiva sensación del trabajador con respecto a su propio trabajo, misma que surge de la evaluación de sus características; en ese sentido, un trabajador con un alto grado de satisfacción, se siente cercano a su trabajo, por lo que la satisfacción implica también un compromiso con su institución laboral. (p.79)

Operacionalización de variables.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de satisfacción laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Satisfacción laboral propiamente dicha	Ambiente y tipo de trabajo, desarrollo de tareas	1-8	Escala: ordinal Likert	Satisfacción alta
Satisfacción con el salario	Salario	9-12	Valores:	85-115
Satisfacción con los compañeros	Relaciones interpersonales y de solidaridad	13-15	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2)	Satisfacción media
Satisfacción con los jefes	Trato, respeto, cordialidad, comprensión, jerarquía.	16-19	Indiferente (3) Satisfecho (4)	54-84 Satisfacción
Satisfacción con los ascensos	Oportunidades de ascensos y promociones.	20-23	Muy satisfecho (5)	baja 23-53

2.3. Población y muestra

Población

En el presente estudio, se utilizó una población censal conformada por 70 servidores públicos, trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja en el año 2017; por cuanto es toda la población que labora en la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja.

En ese sentido para García (2015) la población es el total de elementos o de sujetos de investigación que constituyen el área de interés analítico o conjunto de individuos u objetos que tienen una característica común; siendo que la recopilación de datos de todos los sujetos que conforman la población se denomina censo, siendo que el censo solo es posible cuando la población es reducida y se halla muy concentrada geográficamente. (p.62-63)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta. En ese sentido, la encuesta fue definida por Cea (2001) como aquella aplicación de un procedimiento estandarizado con la finalidad de recabar datos e información, de una población de sujetos, siendo que la información recabada será delimitada por los lineamientos de las preguntas que conforman el cuestionario precodificado y diseñado al efecto; siendo así, se caracteriza por adquirir información mediante observación directa, abarca un abanico de preguntas objetivas y subjetivas, la información que se recoge es estructurada, las respuestas se agrupan y cuantifican. (p.240)

Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de actitudes con escala Likert. Que según Cea (2001) es un listado de preguntas estandarizadas, el que debe de ser leído literalmente y siguiendo el orden por cada uno de los encuestados. (p.254). Por otro lado, la escala de medición fue la ordinal que según Castañeda (2011) es la escala que tiene opciones de respuesta mutuamente excluyentes, siendo que al contestar una opción se excluyen las otras opciones. (p.91)

Asimismo para Hernández, et al (2014), el escalamiento Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se solicita que el participante externé su parecer, debiendo este elegir uno de los cinco puntos de la escala. (p.238)

Finalmente, la escala Likert según Cea (2001) constituye uno de los formatos escalares más utilizados, para preguntar varias cuestiones que comparten las mismas opciones de respuesta, debiéndose confeccionar una matriz de ítems o aseveraciones, debiendo los encuestados escoger la categoría de respuesta que más represente su opinión. (p.271)

Tabla 3

Ficha técnica del Instrumento para medir el compromiso organizacional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor(a)	Marcela Pamela Lopez Sam
Lugar:	Av. Tomas Marsano 3720
Fecha de aplicación:	29 de Diciembre del 2017
Objetivo:	Medir el compromiso organizacional de los trabajadores
Administrado a:	70 trabajadores de la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja
Tiempo	10 minutos
Margen de error:	5%

Tabla 4

Ficha técnica del Instrumento para medir la satisfacción laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor(a)	Marcela Pamela Lopez Sam
Lugar:	Av. Tomas Marsano 3720
Fecha de aplicación:	29 de Diciembre del 2017
Objetivo:	Medir la satisfacción laboral de los trabajadores
Administrado a:	70 trabajadores de la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja
Tiempo	10 minutos
Margen de error:	5%

Validez y confiabilidad de los instrumentos.***Validez***

Méndez (2002) manifestó que la validez de un instrumento es la capacidad que este tiene para medir las cualidades para las cuales ha sido construido. (p.25).

En ese sentido, para determinar la validez de los instrumentos antes mencionados, se utilizó el Juicio de Expertos, en donde, se expuso los instrumentos a profesionales con grados académicos de magister y doctorado, mismo que se encuentran relacionados al tema de la investigación y a su metodología, a efectos de que luego de su examen, dictaminen la validez del instrumento a utilizar, siendo que en todos los casos su dictamen fue que el cuestionario de compromiso organizacional, así como el cuestionario de satisfacción laboral son aplicable

Tabla 5

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento compromiso organizacional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Edwin Alberto Martínez López	Aplicable
2	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
3	Magister	Hans Mejía Guerrero	Aplicable

Nota: Opinión de Expertos.

Tabla 6

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción laboral

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Edwin Alberto Martínez López	Aplicable
2	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
3	Magister	Hans Mejía Guerrero	Aplicable

Nota: Opinión de Expertos.

Confiabilidad de los instrumentos.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Es decir, aquella estandarización que garantiza que un mismo instrumento pueda mediar de forma repetida una misma entidad, y que en todas sus repeticiones, los resultados de su aplicación no varíen.

En este caso, se utilizó como instrumento de medición de la confiabilidad el coeficiente de Alfa de Crombach, conforme se detalla en los siguientes niveles:

Tabla 7

Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolivar, C. 2002

Prueba piloto

Se aplicó una prueba piloto a 20 servidores públicos de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017, Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en vista que la escala es polifónica con cinco valores. Siendo así, el resultado del instrumento de compromiso organizacional fue una fuerte confiabilidad; y el resultado del instrumento de satisfacción laboral fue de muy alta confiabilidad. En ese sentido, se procede a presentar las imágenes de los resultados de confiabilidad obtenidos en la prueba de Alfa de Cronbach mediante el software estadístico SPSS-V25:

Escala: Compromiso organizacional**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	23

Figura 4. Estadísticos de fiabilidad de Compromiso organizacional con un valor de 0,894

Escala: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	23

Figura 5. Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción laboral con un valor de 0,949

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos, es como han de ser analizados los datos recogidos de la aplicación de los cuestionarios realizados en la presente investigación, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes de la investigación; para ello se emplea como herramienta a la estadística mediante el software estadístico SPSS-V25. En ese sentido, el análisis de datos, comprende planificar todas aquellas operaciones direccionadas a la obtención de resultados numéricos para dar respuesta al problema de investigación, siendo que estos resultados han de ser presentado en tablas con frecuencias y porcentajes, utilizando el software estadístico SPSS-V25 .

Estadística Descriptiva

Utilizando el software estadístico SPSS-V25, la base datos obtenidos de las encuestas se aplicara al SPSS, para obtener los estadísticos descriptivos por medio del gráfico de barras de las frecuencias y porcentajes después de haber

recodificado las variables y asignarles los niveles y rangos por obtener los resultados.

Estadística inferencial/ Prueba de Hipotesis

En cuanto a la prueba de la hipótesis estadística, para ver si se cumple el objetivo general planteado así como los objetivos específicos planteados; se ha tenido en cuenta que las variables son categóricas y sus niveles de medición ordinal se ha utilizado la técnica estadística del coeficiente rho de Spearman, con el software estadístico SPSSV25.

En ese sentido, para la estadística, se utilizó el coeficiente de correlación de ρ (rho)Spearman, el cual es una forma de medir la correlación existente entre variables aleatorias continuas; siendo que para calcular ρ (rho)Spearman, los datos deben de ser ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

Formulación de las hipótesis estadísticas

Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017. (Hipótesis nula)

H1: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017. (Hipótesis de investigación)

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre Compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

H1: Existe relación significativa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San B Borja para el año 2017.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre Compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

H1: Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre Compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

H1: Existe relación significativa entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$; el cual corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Prueba estadística

La prueba estadística para una correlación hipotética es el coeficiente de correlación rho de Spearman, por cuanto las variables son ordinales, con escalas

de escalas tipo Likert; siendo que para calcular rho de Spearman los datos deben de ser ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

2.6. Aspectos Éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos de la Sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja en el año 2017, y se procesaron adecuadamente y sin adulteraciones, en tanto los datos se encuentran cimentados en el instrumento aplicado.

Asimismo, la investigación conto con la autorización correspondiente de la oficina de administración de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja, respetándose el derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información, así como se ha mantenido el anonimato de los sujetos encuestado, el respeto y consideración pertinente, y no ha existido ningún prejujuamiento en la población.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables

Variable 1: Compromiso organizacional

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la variable compromiso organizacional

Compromiso Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	27,1	27,1	27,1
	Moderado	29	41,4	41,4	68,6
	Alto	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

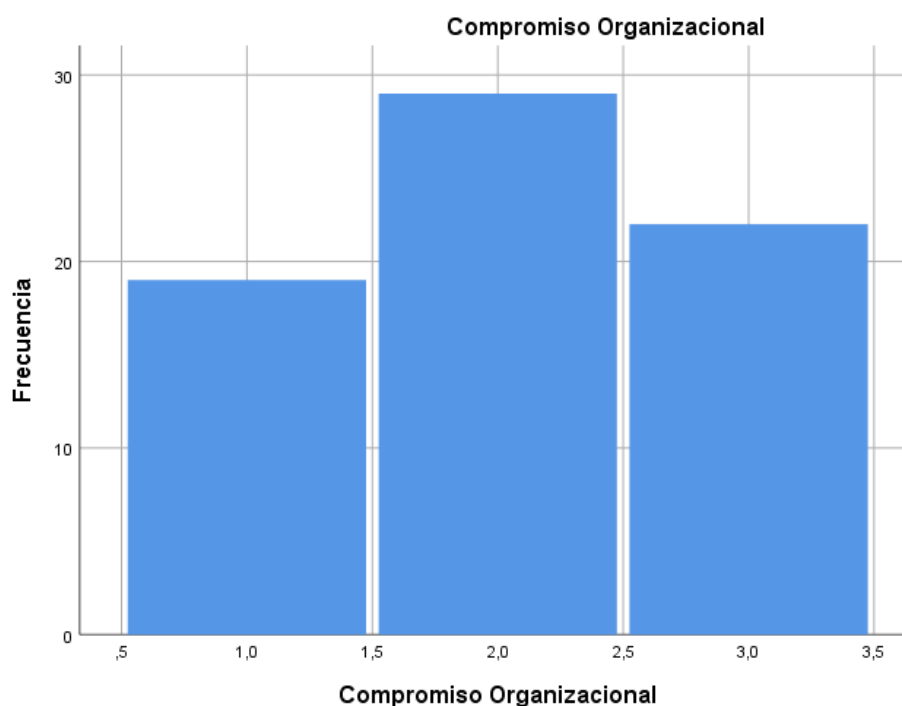


Figura 6. Barras de compromiso organizacional

De acuerdo a la figura 6 y tabla 8 de datos, el 19(27,1%) de servidores públicos encuestados registran un nivel bajo en la variable compromiso organizacional el

29(41,40%) un nivel moderado y el 22(31.40%) un nivel alto, siendo el nivel moderado el predominante en compromiso organizacional.

Dimensión 1: Compromiso afectivo.

Tabla 09

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión compromiso afectivo

Compromiso afectivo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	31,4	31,4	31,4
	Moderado	29	41,4	41,4	72,9
	Alto	19	27,1	27,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

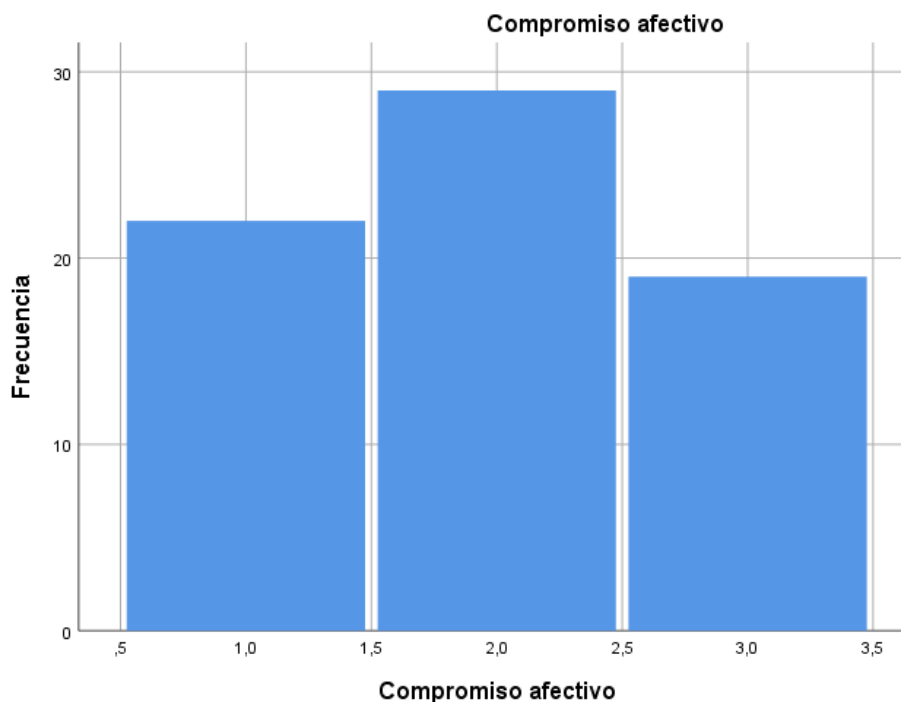


Figura 7. Barras de nivel de compromiso afectivo

De acuerdo a la figura 7 y tabla 9 de datos, el 22(31.40%) de servidores públicos encuestados registran un nivel bajo en la dimensión compromiso afectivo, el

29(41.40%) un nivel moderado y el 19(27.10%) un nivel alto, siendo el nivel moderado el predominante en compromiso afectivo del compromiso organizacional.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión compromiso de continuidad

Compromiso de continuidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	25,7	25,7	25,7
	Moderada	28	40,0	40,0	65,7
	Alta	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

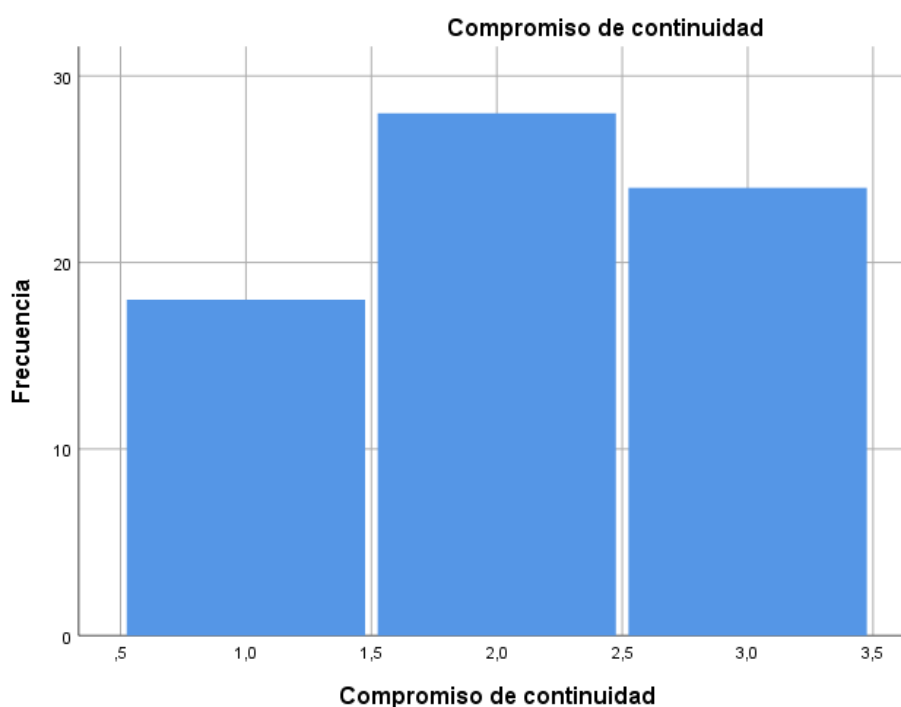


Figura 8. Barras de nivel de compromiso de continuidad

De acuerdo a la figura 8 y tabla 10 de datos, el 18(25.70%) de servidores públicos encuestados registran un nivel bajo en la dimensión compromiso de continuidad, el 29(40.00%) un nivel moderado y el 24(34.30%) un nivel alto, siendo el nivel

moderado el predominante en compromiso de continuidad del compromiso organizacional.

Dimensión 3: Compromiso normativo.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión compromiso normativo

Compromiso normativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	22,9	22,9	22,9
	Moderado	20	28,6	28,6	51,4
	Alto	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

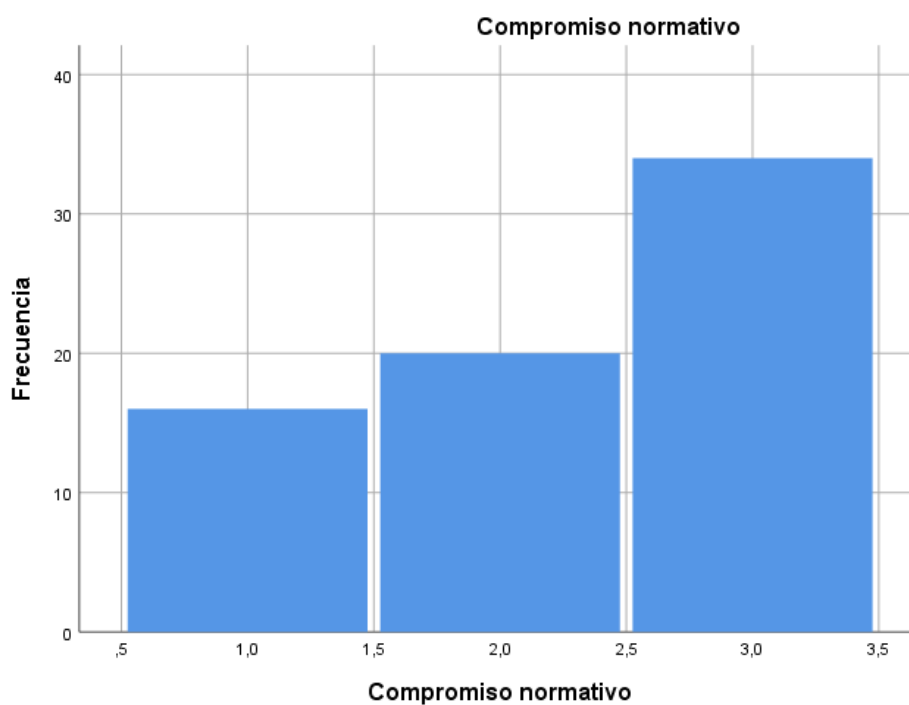


Figura 9. Barras de nivel de compromiso normativo

De acuerdo a la figura 9 y tabla 11 de datos, el 16(22.90%) de servidores públicos encuestados registran un nivel bajo en la dimensión compromiso normativo el 20(28.60%) un nivel moderado y el 34(48.60%) un nivel alto, siendo el nivel alto el predominante en compromiso normativo del compromiso organizacional.

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la variable satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	14	20,0	20,0	20,0
	Satisfacción media	22	31,4	31,4	51,4
	Satisfacción alta	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

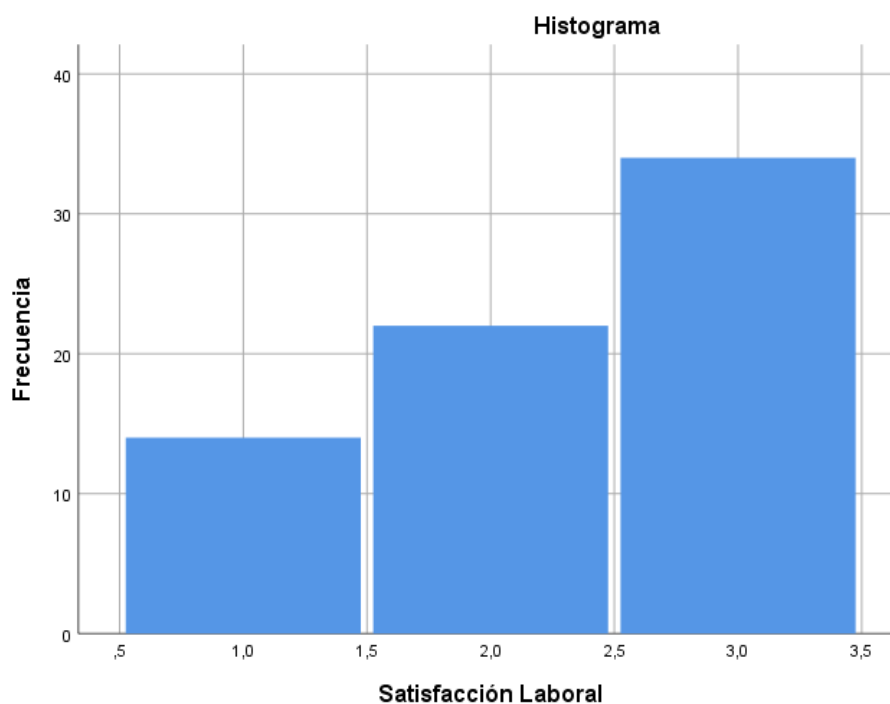


Figura 10. Barras de nivel de satisfacción laboral

De acuerdo a la figura 10 y tabla 12 de datos, el 14(20.00%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja en la variable satisfacción laboral el 22(31.40%) un nivel satisfacción media y el 34(48.60%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción alta el predominante en la variable satisfacción laboral.

Variable 1: Satisfacción laboral propiamente dicha.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción laboral propiamente dicha.

Satisfacción laboral propiamente dicha					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	10	14,3	14,3	14,3
	Satisfacción media	32	45,7	45,7	60,0
	Satisfacción Alta	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

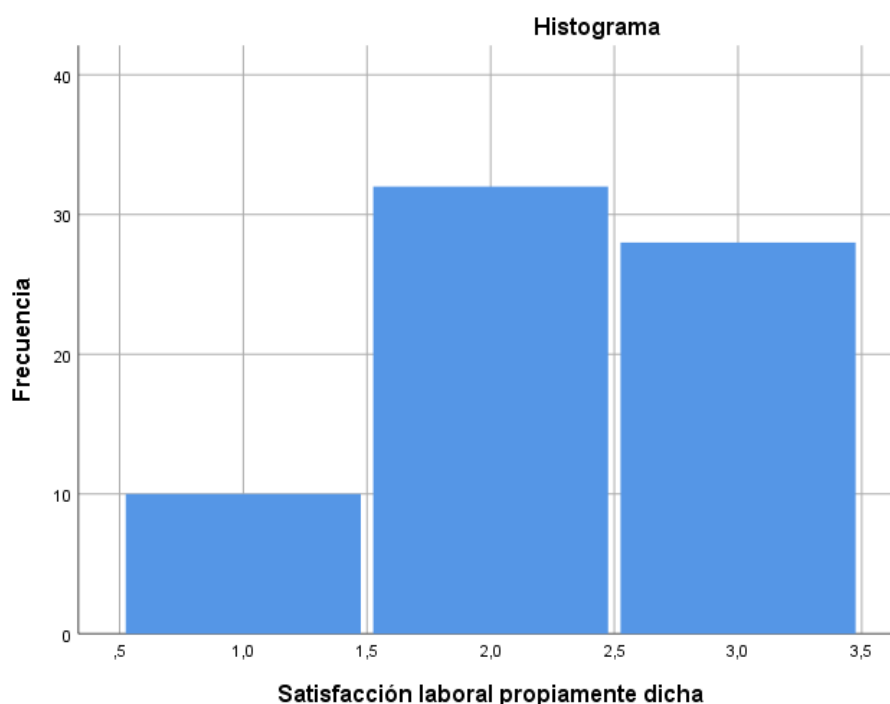


Figura 11. Barras de nivel de satisfacción laboral propiamente dicha.

De acuerdo a la figura 11 y tabla 13 de datos, el 10(14,30%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja, el 32(45,70%) un nivel satisfacción media y el 28(40,00%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción media el predominante en la dimensión satisfacción laboral propiamente dicha.

Variable 2: Satisfacción con el salario.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con el salario.

		Satisfacción con el salario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	14	20,0	20,0	20,0
	Satisfacción media	14	20,0	20,0	40,0
	Satisfacción alta	42	60,0	60,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

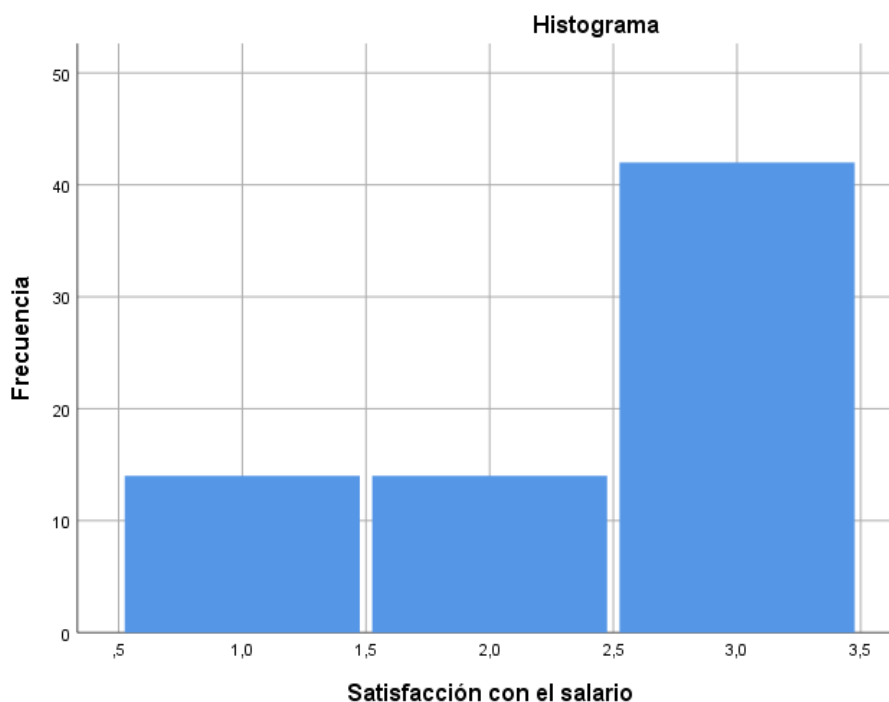


Figura 12. Barras de nivel de satisfacción con el salario.

De acuerdo a la figura 12 y tabla 14 de datos, el 14(20,00%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja, el 14(20,00%) un nivel satisfacción media y el 42(60,00%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción alta el predominante en la dimensión satisfacción laboral con el salario.

Variable 3: Satisfacción con los compañeros.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con el salario.

Satisfacción con los compañeros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	30	42,9	42,9	42,9
	Satisfacción media	16	22,9	22,9	65,7
	Satisfacción alta	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

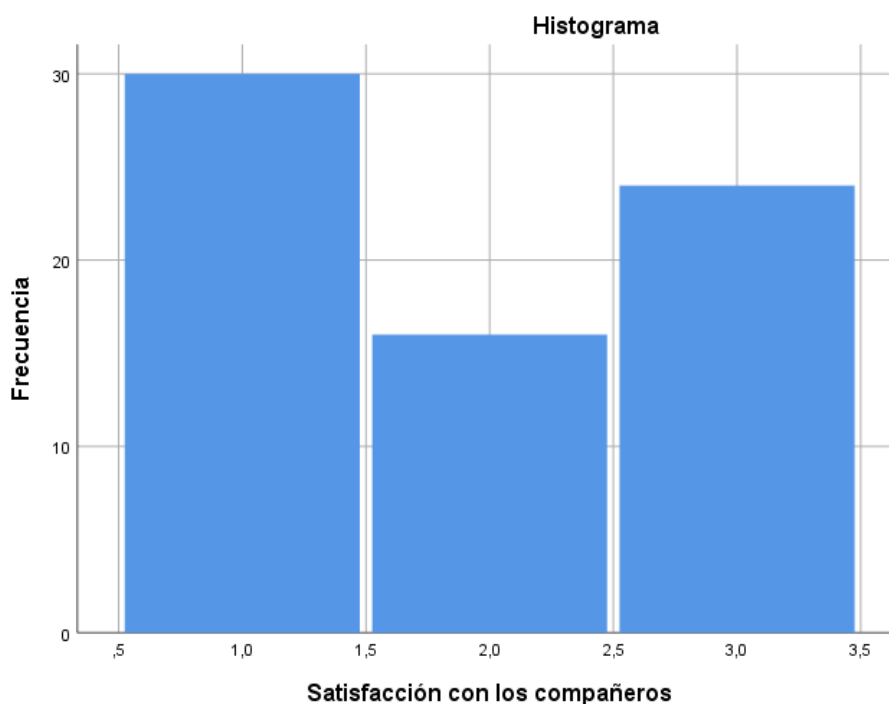


Figura 13. Barras de nivel de satisfacción con los compañeros.

De acuerdo a la figura 13 y tabla 15 de datos, el 30(42,90%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja, el 16(22,90%) un nivel satisfacción media y el 24(34,30%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción bajo el predominante en la dimensión satisfacción laboral con los compañeros.

Variable 4: Satisfacción con los jefes.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con los jefes.

Satisfacción con los jefes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	14	20,0	20,0	20,0
	Satisfacción media	22	31,4	31,4	51,4
	Satisfacción alta	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

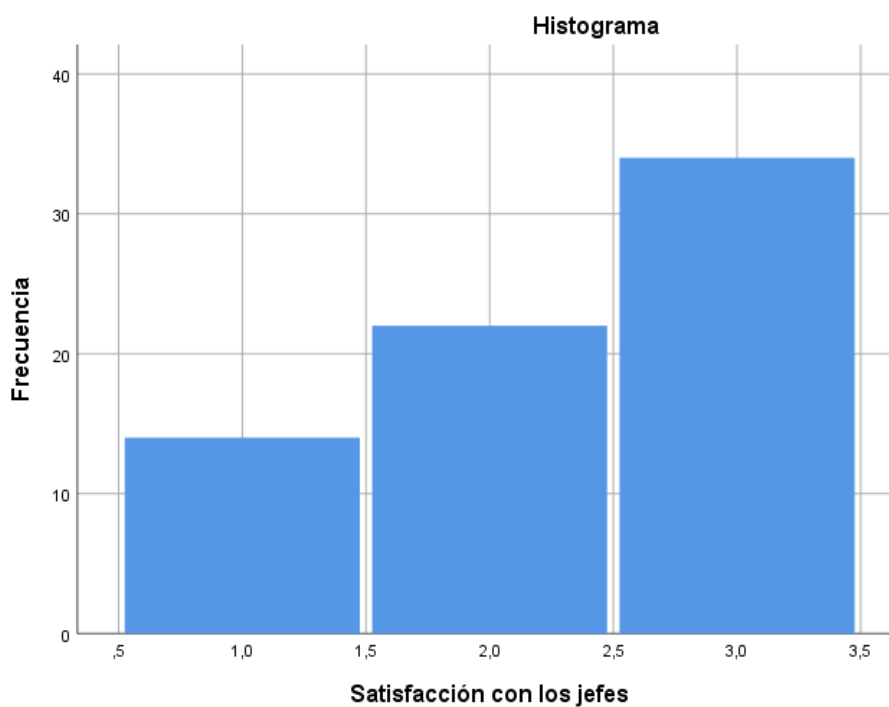


Figura 14. Barras de nivel de satisfacción con los jefes.

De acuerdo a la figura 14 y tabla 16 de datos, el 14(20,00%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja, el 22(31,40%) un nivel satisfacción media y el 34(48,60%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción alta el predominante en la dimensión satisfacción laboral con lo jefes.

Variable 5: Satisfacción con los ascensos.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de servidores públicos según la dimensión satisfacción con los ascensos.

Satisfacción con los ascensos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	18	25,7	25,7	25,7
	Satisfacción media	28	40,0	40,0	65,7
	Satisfacción alta	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

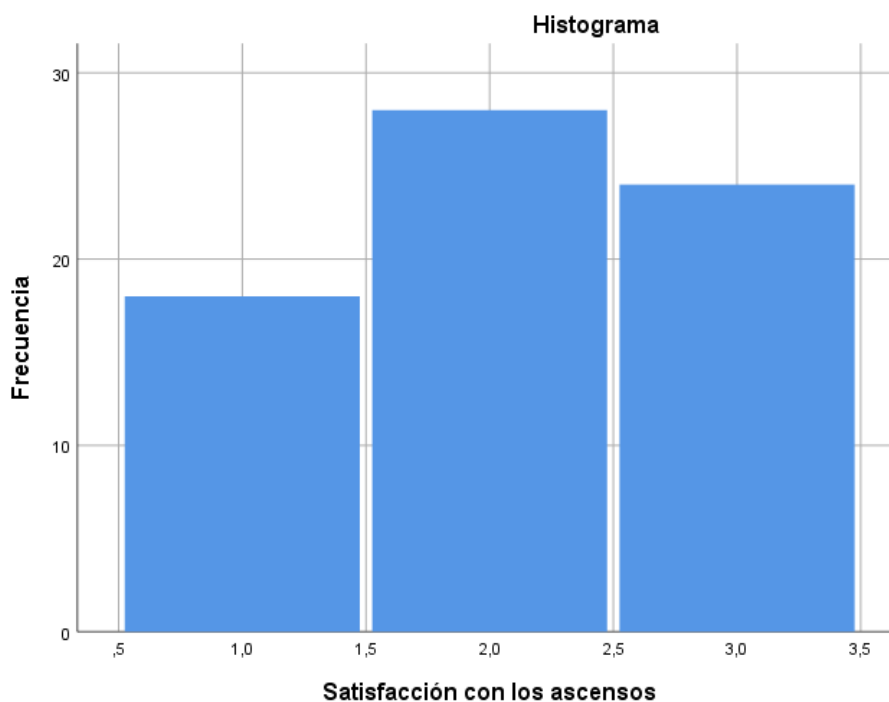


Figura 15. Barras de nivel de satisfacción con los ascensos.

De acuerdo a la figura 15 y tabla 17 de datos, el 18(25,70%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja, el 28(40,00%) un nivel satisfacción media y el 24(34,30%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción media el predominante en la dimensión satisfacción laboral con los ascensos.

3.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 18.

Grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la variable satisfacción laboral

		Correlaciones		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación		1,000	,929**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		70	70
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		,929**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		70	70

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

Decisión estadística:

Debido a que p valor < 0.05 , se rechaza H_0 (hipótesis nula).

Conclusión:

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Tabla 19.

Grado de correlación entre la dimensión compromiso afectivo y la variable satisfacción laboral

Correlaciones		Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	1,000	,693**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	70	70
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Decisión estadística:

Debido a que p valor < 0.05 , se rechaza H_0 (hipótesis nula).

Conclusión:

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el compromiso afectivo tiene relación positiva media ($Rho=0.693$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja.

Hipótesis específica 2

Tabla 20.

Grado de correlación entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable satisfacción laboral

Correlaciones		Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	1,000	,906**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	70	70
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,906**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

Decisión estadística:

Debido a que p valor < 0.05 , se rechaza H_0 (hipótesis nula).

Conclusión:

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el compromiso de continuidad tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.906$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja.

Hipótesis específica 3

Tabla 21.

Grado de correlación entre la dimensión compromiso normativo y la variable satisfacción laboral

Correlaciones			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70	
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70	

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

Decisión estadística:

Debido a que p valor < 0.05 , se rechaza H_0 (hipótesis nula).

Conclusión:

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el compromiso de continuidad tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.955$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja.

IV. Discusión

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V25 usado para obtener los estadísticos descriptivos de las variables, el contraste de las hipótesis estadísticas de estudio y de acuerdo al problema y los objetivos se encontraron:

El objetivo general planteado fue determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017 y se llegó a determinar que Existen evidencias para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja.

Al respecto, para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 18 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V25 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y positiva muy alta ($Rho = 0.929$, $p < 0.05$), directamente proporcional entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; este resultado es similar al estudio realizado por. Zurita (2014) en su investigación titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. Universidad de Granada, España, donde se encontró que existe una relación significativa ($Rho = 0.832$, $p < 0,05$), lo que refuerza que efectivamente en los trabajadores estatales existe una relación directa alta entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 19 se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre compromiso afectivo y satisfacción laboral; empleando la técnica estadística predictiva SPSS V25 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y positiva media ($Rho = 0.693$,

$p < 0.05$), directamente proporcional entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; Se adhiere Montoya (2014) en su investigación titulada *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen y satisfacción laboral en trabajadores de un Contact Center*, donde se encontró que existe una relación significativa ($Rho = 0,852, p < 0,05$) entre en compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y satisfacción laboral, conforme a lo fundamentado Abad y Jaramillo y Ruiz de Alba.

Por otro lado se aprecia que para Perez (2013), se llegó a la conclusión existía una relación positiva significativa en el compromiso normativo de los trabajadores, lo que se relaciona con el resultado obtenido en esta investigación por cuanto el compromiso normativo en los trabajadores de los Juzgados de Surco y San Borja en alto, ya que de los 70 encuestados, se concluyó que 12(17.10%) de servidores públicos encuestados registran un nivel bajo en la dimensión compromiso normativo el 23(32.90%) un nivel moderado y el 35(50.00%) un nivel alto, siendo el nivel alto el predominante en compromiso normativo del compromiso organizacional; es decir que conforme lo señaló Cruz y Osoreo (2015) la lealtad del trabajador con su organización, toma vigor cuando este se siente en deuda con ella, lo que hace pensar que quizá muchos trabajadores se sienten comprometidos al sentir que su institución les dio una oportunidad para trabajar. (p.50)

Por su parte, en el estudio realizado por Montoya y otros (2017), se desprende que se su muestra el 95% de sus docentes se sentía satisfecho con su centro laboral, lo que concuerda con esta investigación en cierta forma, por cuanto de los 70 trabajadores, el 12(17.10%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja en la variable satisfacción laboral el 26(37.10%) un nivel satisfacción media y el 32(45.70%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción alta el predominante en satisfacción laboral; eso significa que el 32% de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja ha manifestado que conforme lo señala Robbins y Judge (2013), estos sienten un sentimiento positivo sobre su propio trabajo, que surge a través de la evaluación de sus propias características. (p.79)

Por otra parte, con respecto a lo encontrado por Zegarra (2014) y Torres y Torres (2014), dicha investigación hizo una distinción entre compromiso organizacional expresado entre los trabajadores de sexo femenino y masculino, mostrando que la trabajadoras muestra altos niveles en su compromiso con su organización en comparación a los trabajadores; sin embargo esta investigación no diferencio el género entre sus entrevistados, por cuanto su población es pequeña, y de identificarse el sexo de los trabajadores, esto podría afectar la confidencialidad de la población, sin embargo si encontró que el compromiso al manifestarse como un estado psicológico, que expone la relación que mantiene al individuo con su institución, concluyo que el nivel de compromiso alto asciende al 50% de sus trabajadores; por lo que se desprende que tanto hombre como mujeres, manifiesta un alto grado de compromiso con su institución por factores diversos como el afectivo, de continuidad y normativo.

V. Conclusiones

Primera: Existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Segunda: Existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso afectivo tiene relación positiva media ($Rho=0.693$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Tercera: Existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso de continuidad tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.906$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

Cuarta Existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso normativo tiene relación positiva muy alta ($Rho=0.955$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja para el año 2017.

VI. Recomendaciones

Primera: Difundir en las autoridades de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, los resultados de la investigación para que fortalezcan el compromiso organizacional, y satisfacción labora, que le permitirá una mejora continua, respondiendo a los retos y exigencias de la sociedad del conocimiento, la globalización.

Segunda: A las autoridades de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima se les sugiere programar capacitaciones en compromiso organizacional para una gestión eficiente y eficaz.

Tercera: Que las autoridades de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, capaciten y fortalezcan la satisfacción laboral de los servidores públicos para garantizar un buen desempeño en las actividades encomendadas

Cuarta: A las autoridades de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, hacer extensivo a todos los servidores públicos la importancia de los resultados de la investigación, con fines de mejora continua, con el objetivo de mantener los estándares del compromiso organizacional.

VII. Referencias

- Abad, M., y Jaramillo, H. (2016). *Comportamiento organizacional*. México: DF: Prentice.
- Ayala, L. (2008). *Comportamiento organizacional*. México DF: Prentice.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bohlander, G., Snell, S., y Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (17ª ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Castañeda, J. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Cea, Á. (2001). *Metodología Cuantitativa Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Síntesis S.A.
- Chiavenato, D. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Colombia: Noms.S.A.
- Cruz, R., y Osoreo, K. (2015). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú*. (Tesis maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgo: Edinburgh Business School.
- Dessler, G., y Varela, R. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (Decimo Cuarta ed.). Mexico: Pearson.
- García, R. (2015). *Metodología de la Investigación Ciencias Sociales*. México: Trillas.
- Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, J. (2016). *Administración un Enfoque Basado en Competencias* (12ª ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-Hill.

- Jones, G. (2013). *Teoría Organizacional diseño y cambio en las organizaciones* (Septima ed.). Mexico: Pearson.
- Méndez, H. (2002). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Meyer, H., y Allen, M. (1991). *Compromiso Organizacional*. Colombia: Pearson.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimo Primera ed.). Mexico: Pearson.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla Pérez, A. (Abril de 2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-13. Obtenido de <https://goo.gl/LGsjXn>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- O'Reilly, H., y Chatman, M. (1986). *El cambio del comportamiento en el trabajo. : Granica*. México: Granica.
- Palomino, T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Pérez, C. (2013). *Relación del GRado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud en un Hospital Público*. (Tesis de maestría). Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Poder Judicial. (19 de diciembre de 2017). *Poder Judicial*. Obtenido de Corte Superior de Justicia de Lima: <https://goo.gl/kG5WfD>
- Project Managemant Institute. (2013). Dirección de Proyectos Guia de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos. 5.
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). *Introducción al Comportamiento Organizativo*. Madrid: Pearson.

- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimo Quinta ed.). Mexico: Pearson.
- Rodas, D. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Ruiz de Alba, J. (2013). El Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el Marketing Interno. *Revista de Estudios Empresariales, Segunda Epoca*(1), 67-86.
- Torres, M., y Torres, M. (2014). Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima. *Revista IIPSI*, 17(1), 209-226.
- Venturo, R., y Paez, F. (2015). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas de la Provincia de Canta*, (Tesis maestría)., Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., y Manzano, J. (2014). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una Muestra de Trabajadores de los Juzgados de Granada. *Reidocrea*, 3(1), 17-25. Obtenido de <https://goo.gl/qoD4Sd>

VIII. Anexos

Anexo 1 ARTÍCULO CIENTÍFICO

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrados de Surco y San Borja

Autor: Marcela Pamela López Sam
Universidad Cesar Vallejo
pamelalopezsam@gmail.com

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar si existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en 70 trabajadores de los Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja - año 2017, por cuanto actualmente no se tiene conocimiento si en dicha sede existe grados de compromiso y satisfacción laboral; siendo que resulta de vital importancia académica y practica analizar dicho fenómeno, al ser una institución estatal, a fin de mejorar el sentir del servidor público y mejorar los servicios que el personal brinda al usuario. En ese sentido, se utilizó el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, básico, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión de que se puede afirmar que el compromiso organizacional tiene relación directa muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en dichos servidores.

Palabras Clave: compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine if there is a significant relationship between organizational commitment and job satisfaction in 70 workers of the Justice Court of Surco and San Borja - 2017, because it is currently unknown whether there is degrees of commitment and job satisfaction; being that it is of vital academic and practical importance to analyze said phenomenon, as it is a state institution, in order to improve the public servant's feeling and improve the services that the staff offers to the user. In this sense, we used the deductive hypothetical method, quantitative, basic approach, correlational level, non-experimental cross-sectional design, instrument the questionnaire. It was concluded that it can be said that the organizational commitment has a direct relationship very high ($Rho = 0.929$) and significant (p value is less than 0.05) with job satisfaction in those servers.

Keywords: organizational commitment and job satisfaction.

Introducción.

La presente investigación estudia el compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrados de Surco y San Borja – 2017, dentro del lineamiento de investigación de la administración del talento humano.

En ese sentido tiene vital importancia académica por cuanto contribuirá a que los administradores del personal humano, o al área de personal, pueda encontrar el reflejo de las incidencias directas respecto a las variables investigadas en el personal jurisdiccional de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja; ello a fin de buscar mejoras en los ambientes de trabajo. Asimismo, tiene una relevancia practica por cuanto el presente estudio permitirá que la administración de personal plantee innovadoras actividades de integración entre los servidores públicos que permitan no afectar el compromiso organizacional, ya que el sector de justicia enfrenta grandes cambios por la globalización y la tecnología siendo necesario conocer las necesidades específicas de los servidores públicos para lograr mejorar los servicios judiciales y brindar una atención de calidad a los litigantes.

En ese sentido, para Dailey (2012), el compromiso organizacional es “el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones” en ese sentido, dicho estudio se centra en analizar como el trabajo de los trabajadores contribuirá o disminuirá la eficacia, eficiencia y productividad de una institución. (p.2)

En ese sentido, Daily (2012) indicó que el compromiso organizacional intenta explicar el comportamiento de hombre dentro de su centro de labores, bajo teorías referentes a los problemas que este enfrenta como la motivación, la dirección, el servicio al cliente, el entrenamiento, la integración en equipos, los incentivos y recompensas, los reconocimientos, entre otros. (p.3)

Por su parte Hellriegel, Jackson y Slocum (2016), el compromiso organizacional consiste “en la participación intensiva de un trabajador y su identificación con la institución donde labora” (p. 56).

Finalmente, para Robbins y Judge (2010) divide al compromiso organizacional en tres dimensiones:

1. Compromiso afectivo: Es aquella carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Por ejemplo, un empleado de alguna organización protectora de animales tal vez tenga un compromiso afectivo con la organización debido a su acercamiento y cariño con los animales.
2. Compromiso de continuidad: Es aquel valor económico que el trabajador percibe por quedarse laborando en una institución, la que es comparada en caso este dejara de trabajar en dicho lugar. En ese sentido, un empleado quizá se sienta comprometido con su trabajo porque éste a cambio recibe un salario, siendo que de renunciar al trabajo, el trabajador sentiría que su familia se perjudicaría.
3. Compromiso normativo: Percibido como aquella obligación de permanecer en una institución laboral por razones éticas y morales. En ese sentido, una trabajadora que lidera un proyecto o una propuesta novedosa en su trabajo, siente que debe de permanecer en su institución porque de irse, esta quedaría muy mal ante los demás y respecto a su proyecto. (p.62)

Con respecto a la satisfacción laboral, Dailey (2012) señaló que esta es una de las actitudes del trabajador más estudiadas, por lo cual, no tiene una concepto perfecto; por el contrario, es vista como un conjunto de facetas que se relacionan con la perspectiva del trabajador con su entorno laboral, la supervisión, su puesto de trabajo y el sistema de recompensas; en ese sentido, cada faceta resulta ser una actitud, que se adquiere a través de

una sucesión de actos, y demás experiencias, respecto a sus compañeros y a la institución, las cuales podrían ser positivas o negativas. (p.29)

Por otro lado, para Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral, es definida como aquella positiva sensación del trabajador con respecto a su propio trabajo, misma que surge de la evaluación de sus características; en ese sentido, un trabajador con un alto grado de satisfacción, se siente cercano a su trabajo, por lo que la satisfacción implica también un compromiso con su institución laboral. (p.79)

Asimismo en otro de sus libros, Robbins y Judge (2010) también señalaron que la satisfacción laboral es una de las principales actitudes en el trabajo, de tal forma que también puede ser identificado como un sentimiento de un trabajador hacia su centro de labores, resultado de su propia evaluación sobre las características de este, resultando que los trabajadores que se sienten satisfechos tienen sentimientos positivos, y los trabajadores que se sienten insatisfechos tienen sentimientos negativos. (p.61)

Finalmente, para esta investigación se utilizó las cinco dimensiones formuladas por Dailey (2012), conforme se exponen a continuación:

1. La satisfacción laboral propiamente dicha: Entendida como aquel sentimiento producido en el trabajador cuando en general alcanza sus objetivos y obtiene lo que deseaba. (Palomino, 2013, p.116)
2. La satisfacción con el salario: Entendido como aquel sentimiento de agrado o satisfacción con respecto a la retribución económica que recibe por el trabajador por las labores que realiza en su centro laboral. (Palomino, 2013, p.116)
3. La satisfacción con los compañeros: Entendida como aquella sensación de satisfacción percibida por el trabajador con respecto a sus compañeros de trabajo, a su apoyo y compañerismo; en ese sentido, aquí el trabajador manifiesta un grado de complacencia con respecto a sus relaciones interpersonales con los

demás trabajadores, con quienes tiene una afinidad laboral, buscando tener buenas relaciones con ellos; por tanto, aquellos trabajadores cuya personalidad es a fin a la de sus compañeros, tiene mayores posibilidades de lograr un ascenso. (Robbins & Judge, 2013, p.57)

4. La satisfacción con los jefes: Entendida como aquella sensación de satisfacción de empatía o respeto percibida por el trabajador con respecto a sus jefe de labores, en ese sentido, un trabajador puede o no puede percibir como su jefe dirige a sus empleados con una autoridad participativa a fin de que logren las metas, o lo ve como una autoridad que fuerza al trabajador a trabajar más por menos salario; por tanto, los puestos de trabajo requieren de la interacción entre los trabajadores y los jefes, a fin de seguir las reglas y políticas de la institución y cumplir con los estándares y condiciones laborales (Robbins & Judge, 2013, p.71-79)

5. La satisfacción con los ascensos: Entendida como aquella sensación de satisfacción de siente el trabajador por su promoción en su centro de labores a puestos de mayor estatus, o por sus reconocimiento a su desempeño ante sus compañeros; en ese sentido, la satisfacción de un empleado ir de la mano con alzar sus propias metas personales, la que puede alcanzarse con la evaluación de su desempeño, cuyo resultado puede ser un ascenso o la continuación en su puesto y el incremento de su salario. (Robbins & Judge, 2013, p.173)

Siendo, así, ya habiendo estudiado los conceptos básicos de las variables a estudiar, corresponde señalar que el problema central en la presente investigación fue responder a la interrogante ¿Cuál es la relación existente entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017?; y como problemas específicos se plantearon las interrogantes (1) ¿Cuál es la relación

existente entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017?; (2) ¿Cuál es la relación existente entre compromiso de continuidad y la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017?; (3) ¿Cuál es la relación existente entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017?.

En ese sentido, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; y los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; (2) Determinar la relación que existe entre compromiso continuo y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; (3) Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017.

Por otro lado, es pertinente señalar, que el presente estudio se realizó teniendo en cuenta la problemática suscitada a fines del año 2017 en el Poder Judicial, el cual luego de múltiples paros anunciados y unos efectivamente realizados, a efectos de que se excluya de la Ley Servir a los trabajadores del Poder Judicial, y que se cree la nueva ley de la Carrera de los Trabajadores Judiciales, el 13 y 14 de Diciembre del 2017, se aprobó la creación de la Carrera de los Trabajadores Judiciales y el otorgamiento de un bono para los trabajadores judiciales para el año 2018, por lo que dichas situaciones sociales y normativas incrementaron los índices de compromiso y satisfacción del personal judicial; siendo que precisamente la unidad de análisis fue la población censal de los 70 servidores públicos que laboran en la Sede de Surco y San Borja; en ese sentido, a fin de dar solución a los problemas

planteados, se propone a las autoridades de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima realicen programas a fin de capacitar al personal permanentemente, mejorando así su compromiso organizacional para una gestión eficiente y eficaz; por otro lado, se incentiva a que el área de personal fortalezcan la satisfacción laboral de los servidores públicos para garantizar un buen desempeño en las actividades encomendadas.

Materiales y métodos.

En la presente investigación se aplicó en una población censal integrada por 70 servidores públicos de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; utilizando la siguiente metodología de estudio:

Método

El método empleado fue el hipotético deductivo, el cual consiste en aquel procedimiento que inicia con afirmaciones en calidad de hipótesis, contradiciéndolas a fin de obtener conclusiones que se confrontaran con los hechos. (Bernal, 2010, p. 60)

Enfoque

Según su enfoque fue cuantitativo, la cual se basa en aquella medición de las características propias de un fenómeno social, el cual deriva de una teoría o conceptos pertinentes a la problemática que se analiza, que muestren una relación entre sus variables. (Bernal, 2010, p. 60)

Tipo

Según su tipo la presente investigación fue básica o pura, porque busca producir conocimiento y teorías. (Investigación básica) (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. XXIV)

Nivel

Por su nivel, la presente investigación fue correlacional.

Diseño de investigación

El diseño empleado en la presente investigación fue el no experimental, de corte transversal, misma que efectúa la investigación sin manipular deliberadamente una variable, por tanto se ciñe a la observación de fenómenos, tal cual como se presentan en su contexto natural. (Hernández, et al, 2014, p. 152)

Instrumento

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de actitudes con escala Likert.

Resultados

Hipótesis General: Existe relación significativa entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017.

Tabla 1

Grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la variable satisfacción laboral

Correlaciones			Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Decisión estadística: Debido a que p valor < 0.05 , se rechaza la H_0 (hipótesis nula).

Conclusión: Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación directa muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja.

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017.

Tabla 2.

Grado de correlación entre la dimensión compromiso afectivo y la variable satisfacción laboral

Correlaciones		Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	1,000	,693**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	70	70
	N	,693**	1,000
	Satisfacción laboral	,000	.
	Coefficiente de correlación	70	70

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r = 0.693$) y directamente proporcional, entre compromiso afectivo y satisfacción laboral; asimismo, debido a que el pvalor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 1

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017.

Tabla 3.

Grado de correlación entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable satisfacción laboral

Correlaciones			Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,906**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, muy alta ($r= 0.906$) y directamente proporcional, entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral; asimismo, debido a que el p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica2

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre compromiso normativo y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017.

Tabla 4.

Grado de correlación entre la dimensión compromiso normativo y la variable satisfacción laboral

Correlaciones			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, muy alta ($r= 0.955$) y directamente proporcional, entre compromiso normativo

y satisfacción laboral; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 3.

Discusión.

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V25 usado para obtener los estadísticos descriptivos de las variables, el contraste de las hipótesis estadísticas de estudio y de acuerdo al problema y los objetivos se encontraron:

El objetivo general planteado fue determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017 y se llegó a determinar que Existen evidencias para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación directa muy alta ($Rho=0.929$) y significativa ($pvalor$ es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja.

Al respecto, para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 1 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V25 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y muy alta ($r= 0.929$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; este resultado es similar al estudio realizado por. Zurita (2014) en su investigación titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. Universidad de Granada, España, donde se encontró que existe una relación significativa ($r = 832$, $p<0,05$), lo que refuerza que efectivamente en los trabajadores

estatales existe una relación directa alta entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 2 se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman: entre compromiso afectivo y satisfacción laboral; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V25 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r= 0.693$, $p< 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017; Se adhiere Montoya (2014) en su investigación titulada *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen y satisfacción laboral en trabajadores de un Contact Center*, donde se encontró que existe una relación significativa ($r_s = 0,852$, $p< 0,05$) entre en compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y satisfacción laboral, conforme a lo fundamentado Abad y Jaramillo y Ruiz de Alba.

Por otro lado se aprecia que para Perez (2013), se llegó a la conclusión existía una relación positiva significativa en el compromiso normativo de los trabajadores, lo que se relaciona con el resultado obtenido en esta investigación por cuanto el compromiso normativo en los trabajadores de los Juzgados de Surco y San Borja en alto, ya que de los 70 encuestados, se concluyó que 12(17.10%) de servidores públicos encuestados registran un nivel bajo en la dimensión compromiso normativo el 23(32.90%) un nivel moderado y el 35(50.00%) un nivel alto, siendo el nivel alto el predominante en compromiso normativo del compromiso organizacional; es decir que conforme lo señaló Cruz y Osoreo (2015) la lealtad del trabajador con su organización, toma vigor cuando este se siente en deuda con ella, lo que hace pensar que quizá muchos trabajadores se sienten comprometidos al sentir que su institución les dio una oportunidad para trabajar. (p.50)

Por su parte, en el estudio realizado por Montoya y otros (2017), se desprende que se su muestra el 95% de sus docentes se sentía satisfecho con su centro laboral, lo que concuerda con esta investigación en cierta forma, por cuanto de los 70 trabajadores, el 12(17.10%) de servidores públicos encuestados registran un nivel satisfacción baja en la variable satisfacción laboral el 26(37.10%) un nivel satisfacción media y el 32(45.70%) un nivel satisfacción alta, siendo el nivel satisfacción alta el predominante en satisfacción laboral; eso significa que el 32% de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja ha manifestado que conforme lo señala Robbins y Judge (2013), estos sienten un sentimiento positivo sobre su propio trabajo, que surge a través de la evaluación de sus propias características. (p.79)

Por otra parte, con respecto a lo encontrado por Zurita (2014) y Torres y Torres (2014), dicha investigación hizo una distinción entre compromiso organizacional expresado entre los trabajadores de sexo femenino y masculino, mostrando que la trabajadoras muestra altos niveles en su compromiso con su organización en comparación a los trabajadores; sin embargo esta investigación no diferencio el género entre sus entrevistados, por cuanto su población es pequeña, y de identificarse el sexo de los trabajadores, esto podría afectar la confidencialidad de la población, sin embargo si encontró que el compromiso al manifestarse como un estado psicológico, que expone la relación que mantiene al individuo con su institución, concluyo que el nivel de compromiso alto asciende al 50% de sus trabajadores; por lo que se desprende que tanto hombre como mujeres, manifiesta un alto grado de compromiso con su institución por factores diversos como el afectivo, de continuidad y normativo.

Conclusiones.

1. Existen evidencias para afirmar que el compromiso organizacional tiene relación directa muy alta ($Rho=0.929$) y significativa (p valor es menor que 0.05) con la satisfacción laboral en trabajadores los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja

2. En el contraste de la hipótesis específica 1 usando técnica estadística predictiva del SPSS V25, existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso afectivo tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017 ($r_s = 0.693$, $p < 0.05$).

3. El contraste de la hipótesis específica 2 usando técnica estadística predictiva del SPSS V25, existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso de continuidad tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017 ($r_s = 0.906$, $p < 0.05$).

4. Al hacer el contraste de la hipótesis específica 3 usando técnica estadística predictiva del SPSS V25, existen evidencias suficientes para afirmar que el compromiso normativo tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja-Lima, 2017 ($r_s = 0.955$, $p < 0.05$).

Referencias.

- Abad, M., & Jaramillo, H. (2016). *Comportamiento organizacional*. México: DF: Prentice.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Cruz, R., & Osoreo, K. (2015). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú*. Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgo: Edinburgh Business School.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2016). *Administración un Enfoque Basado en Competencias* (Decimo Segunda ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-Hill.

- Palomino, T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Pérez Martínez, C. (Junio de 2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un Hospital Público. *Tesis de maestría*. Monterrey, Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Robbins, S., & Judge, T. (2010). *Introducción al Comportamiento Organizativo*. Madrid: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* Mexico: Pearson.
- Ruiz de Alba Robledo, J. (2013). El Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el Marketing Interno. *Revista de Estudios Empresariales, Segunda Epoca*(1), 67-86.
- Torres, M., & Torres L., (2014). Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima. *Revista IIPSI*, 17(1), 209-226.
- Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., & Manzano, J. (2014). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una Muestra de Trabajadores de los Juzgados de Granada. *Reidocrea*, 3(1), 17-25. Obtenido de <https://goo.gl/qoD4Sd>

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja – 2017

Autora: Marcela Pamela López Sam

Problema		Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017?		Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017	Hipótesis General: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017	Variable 1: Compromiso organizacional.				
Problemas Específicos: Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017?		Objetivos Específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017.	Hipótesis Específica: Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
				Compromiso afectivo	Lazos emocionales, satisfacción de necesidades, orgullo.	1 - 9	Escala: Ordinal Likert Valores: Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Alto: 85-115 Moderado: 54-84 Bajo: 23-53
				Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo, permanencia opciones laborales	10 - 17		
				Compromiso normativo	Normatividad	18 - 23		
Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017?		Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017.	Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
				Satisfacción laboral propiamente dicha	Ambiente y tipo de trabajo, desarrollo de tareas	1 - 8		Satisfacción Alta: 85-115
				Satisfacción con el salario	Salario	9 - 12	Escala: Ordinal Likert Valores: Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)	Satisfacción Media: 54-84
				Satisfacción con los compañeros	Relaciones interpersonales y de solidaridad	13 - 15		Satisfacción
				Satisfacción con los jefes	Trato, respeto, cordialidad, comprensión, jerarquía.	16 - 19		Satisfacción
				Satisfacción con los ascensos	Oportunidades de ascensos y promociones	20 - 23		Baja: 23-53
Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017?		Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017.	Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el compromiso normativo y satisfacción laboral en los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
				Satisfacción con los ascensos	Oportunidades de ascensos y promociones	20 - 23		Satisfacción

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Básica o pura.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Población censal: 70 trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de la sede de Surco y San Borja, ubicada en la Av. Tomas Marsano 3720 - Santiago de Surco.</p>	<p>Variable 1: Compromiso organizacional</p> <p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral.</p> <p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral.</p>	<p>Descriptiva: Utilizando el software estadístico SPSS-V25, la base de datos obtenidos de las encuestas se aplicara al SPSS, para obtener los estadísticos descriptivos por medio del gráfico de barras de las frecuencias y porcentajes después de haber recodificado las variables y asignarles los niveles y rangos por obtener los resultados.</p> <p>Inferencial: Para la estadística, se utilizó el coeficiente de correlación de ρ (rho) Spearman, el cual es una forma de medir la correlación existente entre variables aleatorias continuas; siendo que para calcular ρ (rho) Spearman, los datos deben de ser ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>

Anexo 3 Instrumentos de recolección de Datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Estimado servidor público, la presente encuesta, forma parte de una investigación que tiene la finalidad de recabar información respecto a su opinión sobre la relación existente entre el compromiso y Satisfacción en su centro de labores (Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja). Lea cuidadosamente cada pregunta, marcando según la escala valorativa solo 1 alternativa por pregunta, con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Recuerde que la presente encuesta tiene carácter anónimo y reservado, agradeciendo desde ya su gentil colaboración.

1.- Cuestionario de compromiso organizacional:

Escala valorativa:

Preguntas	1	2	3	4	5
1 – 23	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

INICIO:

	Compromiso afectivo.	1	2	3	4	5
1	Siente usted confianza en los valores que fomenta la institución.					
2	Siente usted un apego emocional a la institución.					
3	Se siente usted plenamente integrado con la institución					
4	Se siente usted involucrado en la problemática de la institución.					
5	Tiene usted voluntad por esforzarse más de lo normal para el éxito de la institución.					
6	Siente usted deseos de hablar bien de la institución con los demás.					
7	Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta institución.					
8	Siente usted que esta institución tiene un gran significado para usted.					
9	Se siente usted que sería muy feliz, laborando para siempre en esta institución.					
	Compromiso continuo					
10	Aceptaría usted cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.					
11	Siente usted, que ha dado mucho de sí mismo en esta institución.					
12	Cree usted que uno de los factores que genera compromiso con esta institución, es la dependencia de otras personas por sus ingresos económicos que percibe de parte de la Institución.					
13	Posee usted capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					
14	Siente usted que dio mucho de sí mismo y no consideró otras opciones laborales.					

15	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a esta institución.				
16	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a otra institución.				
17	Desearía usted pertenecer a otra institución.				
	Compromiso normativo.				
18	Existen circunstancias que estrechan fuertemente su relación laboral con la institución.				
19	Ha recibido usted algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.				
20	Se siente usted leal a la institución. .				
21	Se siente usted obligado a permanecer en la institución.				
22	Tiene usted una sensación de deuda con la institución.				
23	Tendría usted sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos				

2.- Cuestionario de satisfacción laboral:

Escala valorativa:

Preguntas	1	2	3	4	5
1 – 21	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

INICIO:

	Satisfacción laboral propiamente dicha.	1	2	3	4	5
1	Como se siente usted con respecto al trabajo que realiza.					
2	Como se siente usted respecto a la visión y misión de su institución.					
3	Como se siente usted respecto a su horario de trabajo.					
4	Como se siente usted respecto al cumplimiento de su institución con respecto a los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
5	Como se siente usted respecto a la ubicación geográfica de su centro de trabajo. (país, departamento, ciudad, distrito, calle)					
6	Como se siente usted respecto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
7	Como se siente usted respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
8	Como se siente usted respecto a la iluminación y ventilación de su lugar de trabajo.					
	Satisfacción con el salario					
9	Como se siente respecto al sueldo que recibe de su la institución.					
10	Como se siente usted respecto a si su sueldo le permite cubrir sus necesidades.					
11	Como se siente usted respecto a los beneficios laborales que percibe.					
12	Como se siente usted ante la posibilidad que su salario pueda aumentar.					
	Satisfacción con los compañeros					

13	Como se siente usted respecto al ambiente creado por sus compañeros de trabajo.					
14	Como se siente usted con respecto a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.					
15	Como se siente usted respecto al apoyo de sus compañeros de trabajo en sus labores.					
	Satisfacción con los jefes					
16	Como se siente usted respecto a las relaciones personales con su jefe.					
17	Como se siente usted respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
18	Como se siente usted respecto al apoyo que recibe de sus superiores.					
19	Como se siente usted respecto al trato de su institución con usted.					
	Satisfacción con los ascensos					
20	Como se siente usted respecto a si las labores que realiza corresponden a su cargo, o puesto laboral.					
21	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de realizar las cosas en que usted destaca.					
22	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de capacitarse y seguir desarrollándose profesionalmente.					
23	Como se siente usted, respecto las posibilidades de ascender en su centro laboral.					

Anexo 4

Certificados de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

n°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1								
Compromiso afectivo.								
1	Siente usted confianza en los valores que fomenta la institución.	/		/		/		
2	Siente usted un apego emocional a la institución.	/		/		/		
3	Se siente usted plenamente integrado con la institución	/		/		/		
4	Se siente usted involucrado en la problemática de la institución.	/		/		/		
5	Tiene usted voluntad por esforzarse más de lo normal para el éxito de la institución.	/		/		/		
6	Siente usted deseos de hablar bien de la institución con los demás.	/		/		/		
7	Siente usted orgulloso de pertenecer a esta institución.	/		/		/		
8	Siente usted que esta institución tiene un gran significado para usted.	/		/		/		
9	Se siente usted feliz trabajando en esta institución.	/		/		/		
DIMENSION 2								
Compromiso de continuación								
10	Aceptaría usted cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	/		/		/		
11	Siente usted, que ha dado mucho de sí mismo en esta institución.	/		/		/		
12	Cree usted que uno de los factores que genera compromiso con esta institución, es la dependencia de otras personas por sus ingresos económicos que percibe de parte de la institución.	/		/		/		
13	Posee usted capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	/		/		/		
14	Siente usted que dio mucho de sí mismo y no consideró otras opciones laborales.	/		/		/		
15	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a esta institución.	/		/		/		
16	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a otra institución.	/		/		/		
17	Desearía usted pertenecer a otra institución.	/		/		/		
DIMENSION 3								
Compromiso normativo.								
18	Existen circunstancias que estrechan fuertemente su relación laboral con la institución.	/		/		/		
19	Ha recibido usted algún tipo apoyo especial de parte de la institución.	/		/		/		
20	Se siente usted leal a la institución.	/		/		/		
21	Se siente usted obligado a permanecer en la institución.	/		/		/		
22	Tiene usted una sensación de deuda con la institución.	/		/		/		
23	Tendría usted sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ MARTINEZ LOPEZ LOUIS ALBERTO

DNI: 99.998.999.999

Especialidad del validador: 9999.9999.9999

22 de DICIEMBRE del 2017

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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 del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

n°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1 Satisfacción laboral propiamente dicha								
1	Como se siente usted con respecto al trabajo que realiza.	/	/	/	/	/	/	
2	Como se siente usted respecto a la visión y misión de su institución.	/	/	/	/	/	/	
3	Como se siente usted respecto a su horario de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
4	Como se siente usted respecto al cumplimiento de su institución con respecto a los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	/	/	/	/	/	/	
5	Como se siente usted respecto a la ubicación geográfica de su centro de trabajo. (país, departamento, ciudad, distrito, calle)	/	/	/	/	/	/	
6	Como se siente usted respecto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
7	Como se siente usted respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
8	Como se siente usted respecto a la iluminación y ventilación de su lugar de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 2 Satisfacción con el salario								
9	Como se siente respecto al sueldo que recibe de su institución.	/	/	/	/	/	/	
10	Como se siente usted respecto a si su sueldo le permite cubrir sus necesidades.	/	/	/	/	/	/	
11	Como se siente usted respecto a los beneficios laborales que percibe	/	/	/	/	/	/	
12	Como se siente usted ante la posibilidad que sus salario pueda aumentar.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 3 Satisfacción con los compañeros								
13	Como se siente usted respecto al ambiente creado por sus compañeros de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
14	Como se siente usted con respecto a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
15	Como se siente usted respecto al apoyo de sus compañeros de trabajo en sus labores.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 4 Relación con los jefes								
16	Como se siente usted respecto a las relaciones personales con su jefe.	/	/	/	/	/	/	
17	Como se siente usted respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	/	/	/	/	/	/	
18	Como se siente usted respecto al apoyo que recibe de sus superiores.	/	/	/	/	/	/	
19	Como se siente usted respecto al trato de su institución con usted	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 5 Satisfacción con los ascensos								
20	Como se siente usted respecto a si las labores que realiza corresponden a su cargo, o puesto laboral.	/	/	/	/	/	/	
22	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de realizar las cosas en que usted destaca.	/	/	/	/	/	/	
22	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de capacitarse y seguir desarrollándose profesionalmente.	/	/	/	/	/	/	
23	Como se siente usted, respecto las posibilidades de ascender en su centro laboral	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI, HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARTINEZ LOPEZ TORRES ALBERTO

DNI: 950802239

Especialidad del validador: MEDICINA

22 de DIEMBRE del 2017.

- 1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3Claridad: 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 del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

n°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1							
	Compromiso afectivo.							
1	Siente usted confianza en los valores que fomenta la institución.	/		/		/		
2	Siente usted un apego emocional a la institución.	/		/		/		
3	Se siente usted plenamente integrado con la institución	/		/		/		
4	Se siente usted involucrado en la problemática de la institución.	/		/		/		
5	Tiene usted voluntad por esforzarse más de lo normal para el éxito de la institución.	/		/		/		
6	Siente usted deseos de hablar bien de la institución con los demás.	/		/		/		
7	Siente usted orgulloso de pertenecer a esta institución.	/		/		/		
8	Siente usted que esta institución tiene un gran significado para usted.	/		/		/		
9	Se siente usted feliz trabajando en esta institución.	/		/		/		
	DIMENSION 2							
	Compromiso de continuación							
	Aceptaría usted cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	/		/		/		
10	Siente usted, que ha dado mucho de sí mismo en esta institución.	/		/		/		
11	Cree usted que uno de los factores que genera compromiso con esta institución, es la dependencia de otras personas por sus ingresos económicos que percibe de parte de la institución.	/		/		/		
12	Posee usted capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	/		/		/		
13	Siente usted que dio mucho de sí mismo y no consideró otras opciones laborales.	/		/		/		
14	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a esta institución.	/		/		/		
15	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a otra institución.	/		/		/		
16	Desearía usted pertenecer a otra institución.	/		/		/		
17	DIMENSION 3							
	Compromiso normativo.							
18	Existen circunstancias que estrechan fuertemente su relación laboral con la institución.	/		/		/		
19	Ha recibido usted algún tipo apoyo especial de parte de la institución.	/		/		/		
20	Se siente usted leal a la institución.	/		/		/		
21	Se siente usted obligado a permanecer en la institución.	/		/		/		
22	Tiene usted una sensación de deuda con la institución.	/		/		/		
23	Tendría usted sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUGO LORENZO AGUIAR A LVA
DNI: 4.338.7358

Especialidad del validador: METODOLOGO / ASESOR DE LA TESIS

15 de Ene del 2018

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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 del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

n°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1								
Satisfacción laboral propiamente dicha								
1	Como se siente usted con respecto al trabajo que realiza	/	/	/	/	/	/	
2	Como se siente usted respecto a la visión y misión de su institución.	/	/	/	/	/	/	
3	Como se siente usted respecto a su horario de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
4	Como se siente usted respecto al cumplimiento de su institución con respecto a los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	/	/	/	/	/	/	
5	Como se siente usted respecto a la ubicación geográfica de su centro de trabajo. (país, departamento, ciudad, distrito, calle)	/	/	/	/	/	/	
6	Como se siente usted respecto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
7	Como se siente usted respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
8	Como se siente usted respecto a la iluminación y ventilación de su lugar de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 2								
Satisfacción con el salario								
9	Como se siente usted respecto al sueldo que recibe de su institución.	/	/	/	/	/	/	
10	Como se siente usted respecto a si su sueldo le permite cubrir sus necesidades.	/	/	/	/	/	/	
11	Como se siente usted respecto a los beneficios laborales que percibe	/	/	/	/	/	/	
12	Como se siente usted ante la posibilidad que sus salario pueda aumentar.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 3								
Satisfacción con los compañeros								
13	Como se siente usted respecto al ambiente creado por sus compañeros de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
14	Como se siente usted con respecto a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.	/	/	/	/	/	/	
15	Como se siente usted respecto al apoyo de sus compañeros de trabajo en sus labores.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 4								
Relación con los jefes								
16	Como se siente usted respecto a las relaciones personales con su jefe.	/	/	/	/	/	/	
17	Como se siente usted respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	/	/	/	/	/	/	
18	Como se siente usted respecto al apoyo que recibe de sus superiores.	/	/	/	/	/	/	
19	Como se siente usted respecto al trato de su institución con usted	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION 5								
Satisfacción con los ascensos								
20	Como se siente usted respecto a si las labores que realiza corresponden a su cargo, o puesto laboral.	/	/	/	/	/	/	
22	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de realizar las cosas en que usted destaca.	/	/	/	/	/	/	
22	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de capacitarse y seguir desarrollándose profesionalmente.	/	/	/	/	/	/	
23	Como se siente usted, respecto las posibilidades de ascender en su centro laboral	/	/	/	/	/	/	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ HUGO LORENZO AGUIERO ALON

DNI: 43384358

Especialidad del validador: RETODOLOGO /ASESOR DE TESIS

15 de Septiembre del 2018

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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 del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

n°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1								
Compromiso afectivo.								
1	Siente usted confianza en los valores que fomenta la institución.	X		X		X		
2	Siente usted un apego emocional a la institución.	X		X		X		
3	Se siente usted plenamente integrado con la institución	X		X		X		
4	Se siente usted involucrado en la problemática de la institución.	X		X		X		
5	Tiene usted voluntad por esforzarse más de lo normal para el éxito de la institución.	X		X		X		
6	Siente usted deseos de hablar bien de la institución con los demás.	X		X		X		
7	Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
8	Siente usted que esta institución tiene un gran significado para usted.	X		X		X		
9	Se siente usted feliz trabajando en esta institución.	X		X		X		
DIMENSION 2								
Compromiso de continuación								
10	Aceptaría usted cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	X		X		X		
11	Siente usted, que ha dado mucho de sí mismo en esta institución.	X		X		X		
12	Cree usted que uno de los factores que genera compromiso con esta institución, es la dependencia de otras personas por sus ingresos económicos que percibe de parte de la institución.	X		X		X		
13	Posee usted capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	X		X		X		
14	Siente usted que dio mucho de sí mismo y no consideró otras opciones laborales.	X		X		X		
15	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a esta institución.	X		X		X		
16	Ha analizado las ventajas y desventajas de pertenecer a otra institución.	X		X		X		
17	Desearía usted pertenecer a otra institución.	X		X		X		
DIMENSION 3								
Compromiso normativo.								
18	Existen circunstancias que estrechan fuertemente su relación laboral con la institución.	X		X		X		
19	Ha recibido usted algún tipo apoyo especial de parte de la institución.	X		X		X		
20	Se siente usted leal a la institución. . .	X		X		X		
21	Se siente usted obligado a permanecer en la institución.	X		X		X		
22	Tiene usted una sensación de deuda con la institución.	X		X		X		
23	Tendría usted sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hawa Mejia Guerrero

DNI: 40720573

Especialidad del validador: Administración y Gestión Pública

10 de enero del 2018

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


Mg. Hays Mejia Guerrero
ASESOR & CONSULTOR

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

n°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1								
1	Satisfacción laboral al propliamiento dicho	X		X		X		
2	Como se siente usted con respecto al trabajo que realiza.	X		X		X		
3	Como se siente usted respecto a la visión y misión de su institución.	X		X		X		
4	Como se siente usted respecto a su horario de trabajo.	X		X		X		
5	Como se siente usted respecto al cumplimiento de su institución con respecto a los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		
6	Como se siente usted respecto a la ubicación geográfica de su centro de trabajo. (país, departamento, ciudad, distrito, calle)	X		X		X		
7	Como se siente usted respecto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	X		X		X		
8	Como se siente usted respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X		
9	Como se siente usted respecto a la iluminación y ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2								
10	Satisfacción con el salario	X		X		X		
11	Como se siente usted respecto al sueldo que recibe de su institución.	X		X		X		
12	Como se siente usted respecto a si su sueldo le permite cubrir sus necesidades.	X		X		X		
13	Como se siente usted respecto a los beneficios laborales que percibe	X		X		X		
14	Como se siente usted ante la posibilidad que su salario pueda aumentar.	X		X		X		
DIMENSION 3								
15	Satisfacción con los compañeros	X		X		X		
16	Como se siente usted respecto al ambiente creado por sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
17	Como se siente usted con respecto a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
18	Como se siente usted respecto al apoyo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
19	Como se siente usted respecto al trato de sus compañeros de trabajo en sus labores.	X		X		X		
DIMENSION 4								
20	Relación con los jefes	X		X		X		
21	Como se siente usted respecto a las relaciones personales con su jefe.	X		X		X		
22	Como se siente usted respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	X		X		X		
23	Como se siente usted respecto al apoyo que recibe de sus superiores.	X		X		X		
24	Como se siente usted respecto al trato de su institución con usted	X		X		X		
DIMENSION 5								
25	Satisfacción con los ascensos	X		X		X		
26	Como se siente usted respecto a si las labores que realiza corresponden a su cargo, o puesto laboral.	X		X		X		
27	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de realizar las cosas en que usted destaca.	X		X		X		
28	Como se siente usted respecto a las oportunidades que le ofrece su institución de capacitarse y seguir desarrollándose profesionalmente.	X		X		X		
29	Como se siente usted, respecto las posibilidades de ascender en su centro laboral	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hans Mejía Guerrero

DNI: 4020573

Especialidad del validador: Administración y Gestión Pública

10 de enero del 2019

- 1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - 3Claridad: 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. Hans Mejía Guerrero
 ASESOR & CONSULTOR

Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MEJIA GUERRERO, HANS DNI 40720573	LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS SOCIALES 09/09/03	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA
MEJIA GUERRERO, HANS DNI 40720573	TÍTULO DE MASTER EN EDUCACIÓN, MENCION DOCENCIA UNIVERSITARIA <i>TIPO: RECONOCIMIENTO</i> -	Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño (IPLAC)
MEJIA GUERRERO, HANS DNI 40720573	BACHILLER EN EDUCACION 21/03/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA
MEJIA GUERRERO, HANS DNI 40720573	BACHILLER EN EDUCACION CIENCIAS SOCIALES 21/03/03	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

Anexo 5
Constancia emitida por la institución que acredite la realización de estudio in situ

Los Olivos, 26 de julio del 2017

Señor:

Juez John Javier Paredes Salas

Juez Coordinador de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja

Av. Tomas Marsano N°3720 -- Santiago de Surco


Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de solicitar que en su calidad de Juez Coordinador de los Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja, me permita realizar una encuesta a los trabajadores de su sede, respecto al compromiso y producción organizacional de los trabajadores.

La presente solicitud la realizo en tanto, mi persona en calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, se encuentra desarrollando una tesis de carácter cuantitativo sobre la percepción del compromiso y producción organizacional del personal de la sede de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja en el año 2017, investigación que realizada con la finalidad de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública, por la antes mencionada casa de estudio.

Desde ya agradezco su colaboración, esperando me permita aplicar la encuesta mencionada, que en copia se adjunta a la presente.

Atentamente.


Marcela Pamela López Sam
DNI: 46498145


PODER JUDICIAL
JOHN JAVIER PAREDES SALAS
JUEZ TITULAR
Tercer Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja

CARGO

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
TERCER JUZGADO DE PAZ LETRADO DE SURCO - SAN BORJA
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Surco, 31 de Julio del 2017

Oficio N° 051-2017/3° JPL. S y SB

Señor:

**ADMINISTRADOR DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE SURCO Y
SAN BORJA - CSJL**

Presente.-

Me dirijo a usted, a fin de informar que en mi calidad de Juez Coordinador de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja, se ha presentado ante mi la señorita Marcela Pamela López Sam, a fin de solicitarme autorización para aplicar una encuesta a los trabajadores de esta sede respecto a la relación existente entre la motivación y la productividad organizacional del personal.

En ese sentido, habiendo constatado que el instrumento a utilizarse tiene la finalidad de ser utilizada con fines académicos, en tanto la solicitante se encuentra realizando una Tesis sobre compromiso y productividad organizacional de carácter cuantitativa, pido a usted, le brinde las facilidades del caso, a fin de aplicar la mencionada encuesta en esta sede.

Sin otro particular.



PODER JUDICIAL
[Handwritten Signature]
JOHN JAVIER PAREDES SALAS
JUEZ TITULAR
Tercer Juzgado de Paz Letrado de Surco y San Borja
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



Anexo 6
Base de datos para determinar el índice de fiabilidad de la Variable 1:
Compromiso Organizacional

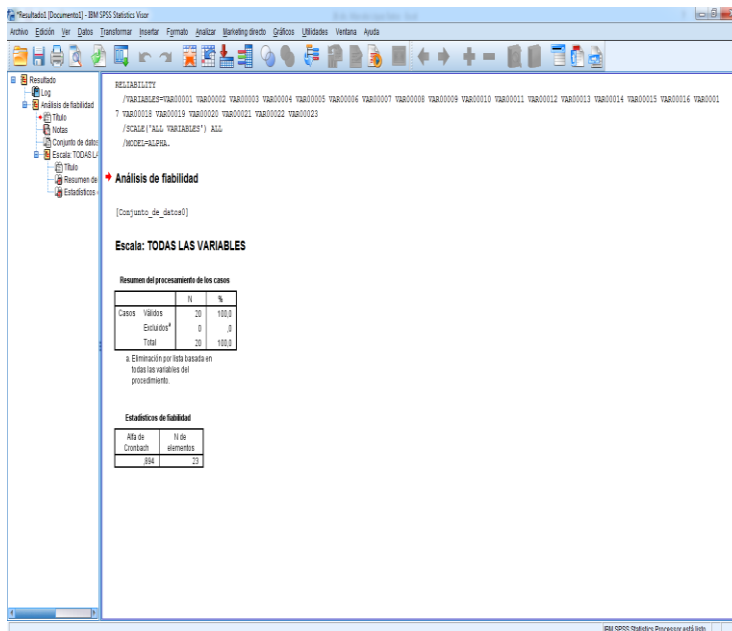
N°	Dimensión 1									Dimensión 2							Dimensión 3						
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it55	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1
18	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5
19	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2

**Base de datos para determinar el índice de fiabilidad de la Variable 2:
Satisfacción Laboral**

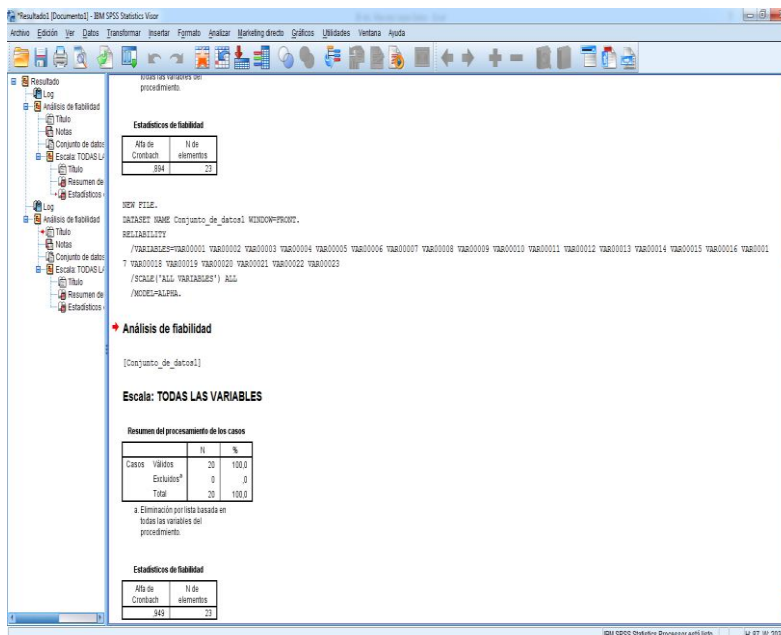
N°	Dim. 1								Dim. 2				Dim. 3			Dim. 4				Dim. 5			
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	It18	it19	it20	it21	it22	it23
1	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	3	2
2	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	4	5	5	2	5	5
3	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	5	4
4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	2	5	5
5	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	4	3	5	1	4	2
6	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4
7	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5
8	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	2	4	2
9	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5
10	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
11	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	5	4	5	1	4	3
12	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4
13	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	5	5	5	1	2	2
14	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	5	3	1	4	3
15	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	5	5	2	5	3
16	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5
17	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	4	4	2	4	2
18	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	2	4	5	2	4	5
19	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5
20	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	5	4	3	2	4	2

Anexo 7 Resultados de las pruebas (print de pantalla)

Prueba piloto de compromiso organizacional



Prueba piloto de satisfacción laboral



*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Titulo
 Notas
 Escala: Satisfacci
 Titulo
 Resumen de
 Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023
/SCALE('Satisfacción laboral') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad**

Escala: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	23

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Titulo
 Notas
 Escala: Comprom
 Titulo
 Resumen de
 Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023
/SCALE('Compromiso organizacional') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad**

Escala: Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	23

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja - 2017**", de la estudiante **Marcela Pamela López Sam**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de febrero de 2018

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco
y San Borja - 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestría en Gestión Pública

AUTORIA
Bq. Marcela Pamela López Sam

ASESOR:
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:
Ciencia Administrativa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del talento humano

Lima - Perú

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

23 %

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.upeu.edu.pe	4 %
2	Entrecapdo a Uivearid...	2 %
3	scb2e1e27b2f8cc59 jl...	2 %
4	www.asesor.com.pe	2 %
5	www.scribd.com	1 %
6	repositorio.upou.edu.pe	1 %

Edwin
Martinez

Visto Bueno PARA
EMPASTAR



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

D. Edwin Martínez



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA
EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

MARCELA PAMELA COPEZ SAM con DNI N° 46498145
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Jr. Cosicancha 785 - Urb. Lonate - SJC
(Calle / Lote / NE. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-I del programa: MAESTRIA EN
(Promoción) (Nombre del programa)

GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 6000153016
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO



Hora: 11:30 am Firma: [Signature]

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 12 de MAYO de 2018

[Signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. TESIS ANULADA CORREGIDA
 - b. COPIA R.P. DE SUSTENTACION
 - c. COPIA DE DICTAMEN DE SUSTENTACION
 - d. COPIA DE ACTA DE APROBACION
- Y CANTALLA 30 TURNITIN.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 955572452
Email: pamelacopez.sam@ugmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LOPEZ SAM MARCELA PAMELA
D.N.I. : 46498145
Domicilio : Jr. Caricancha 783 - Urb. Lonate - SJC
Teléfono : Fijo : 6483625 Móvil : 955572454
E-mail : pamelalopezsam@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOPEZ SAM MARCELA PAMELA

Título de la tesis:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE SURCO Y SAN BORJA - 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 02 de Junio de 2018