



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los  
colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San  
Juan de Lurigancho-2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Coronel Lopez, Arled Yubel (orcid.org/:0000-0002-0526-2259)  
Galarza Vincas, Angel Giancarlos(orcid.org/0000-0001-9533-4553)

**ASESOR:**

Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramon (orcid.org/0000-0002-0378-2269)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Galarza Vincés Angel Giancarlo

Para mis padres por brindarme el apoyo necesario a lo largo de mi carrera, a mis hermanos por estar siempre incondicionalmente en los momentos más difíciles guiándome por el buen camino. A mi madre por su gran enseñanza de seguir cada día adelante, enseñándome a que nada es fácil pero que al final todo se puede con sacrificio y esfuerzo.

Coronel Lopez Arle Yubel

Dedicado a mi hija que fue mi mayor motivación para seguir adelante y nunca rendirme, a mis padres que siempre me brindaron su apoyo al largo de mi vida y mi carrera, a mi abuela que siempre confió en mí y me brindó su apoyo incondicional en cada paso de mi vida personal y profesional, a mis hermanos que siempre los tengo presentes a pesar de la distancia.

## AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por darme salud y la felicidad de satisfacer mis resultados. Agradezco a mis docentes que me motivaron a través de sus enseñanzas a mi formación profesional; Al mismo tiempo al Dr. Carrasco Pintado Pablo Ramon, que gracias a su orientación se logró concluir el trabajo presentado satisfactoriamente. Asimismo, me siento muy agradecido a la Universidad César Vallejo por brindarme la posibilidad de seguir avanzando con mis metas trazadas para lograr ser un buen profesional al servicio de la sociedad logrando brindar mis conocimientos obtenidos a más personas posteriormente.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRASCO PINTADO PABLO RAMON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023", cuyos autores son GALARZA VINCES ANGEL GIANCARLOS, CORONEL LOPEZ ARLED YUBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRASCO PINTADO PABLO RAMON <b>DNI:</b> 25747772 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0378-2269	Firmado electrónicamente por: PCARRASCOP el 05- 12-2023 18:05:17

Código documento Trilce: TRI - 0684167





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GALARZA VINCES ANGEL GIANCARLOS, CORONEL LOPEZ ARLED YUBEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANGEL GIANCARLOS GALARZA VINCES <b>DNI:</b> 76239304 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9533-4553	Firmado electrónicamente por: AGALARZAV7 el 05-12- 2023 19:25:32
ARLED YUBEL CORONEL LOPEZ <b>DNI:</b> 76051620 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0526-2259	Firmado electrónicamente por: ACORONELL2014 el 05-12-2023 22:34:42

Código documento Trilce: TRI - 0684168



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Declaratoria de Originalidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Lista de expertos</i> .....	17
<b>Tabla 2</b> <i>Compromiso Organizacional</i> .....	19
<b>Tabla 3</b> <i>Satisfacción Laboral</i> .....	20
<b>Tabla 4</b> <i>Compromiso afectivo</i> .....	21
<b>Tabla 5</b> <i>Compromiso de continuidad</i> .....	22
<b>Tabla 6</b> <i>Compromiso normativo</i> .....	23
<b>Tabla 7</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	24
<b>Tabla 8</b> <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	25
<b>Tabla 9</b> <i>Prueba de hipótesis específicas</i> .....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1</b> <i>Compromiso Organizacional</i> .....	19
<b>Figura 2</b> <i>Satisfacción Laboral</i> .....	20
<b>Figura 3</b> <i>Compromiso afectivo</i> .....	21
<b>Figura 4</b> <i>Compromiso de continuidad</i> .....	22
<b>Figura 5</b> <i>Compromiso normativo</i> .....	23
<b>Figura 6</b> <i>Campana de Gaus Variable 1</i> .....	26
<b>Figura 7</b> <i>Campana de Gaus Variable 2</i> .....	26
<b>Figura 8</b> <i>Niveles de Compromiso organizacional</i> .....	72
<b>Figura 9</b> <i>Niveles de la Satisfacción laboral</i> .....	73



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general analizar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023. La metodología utilizada es una investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, estudio correlacional y alcance transversal; así mismo el diseño es de corte transversal ;para la población y muestra se consideró a 48 colaboradores, De acuerdo con la técnica utilizada se optó por la encuesta y de instrumento se utilizó dos cuestionarios, uno para la primera variable, conformada por 13 ítems, y 18 ítems para la segunda variable, Los datos recopilados arrojaron que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos,SJL-2023. con un coeficiente de relación Rho Spearman de 0,032 positiva confirmando que si existe relación entre la variable 1 compromiso organizacional con la variable 2 satisfacción laboral. En conclusión, esto significa que los empleados que están satisfechos con su trabajo también tienden a estar más comprometidos con su organización.

**Palabras clave:** Organización, compromiso, satisfacción en el trabajo, trabajador

## ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze the relationship between organizational commitment and job satisfaction of employees in an electrical services company, San Juan de Lurigancho-2023. The methodology used is an applied research, quantitative approach, non-experimental design, correlational study and cross-sectional scope; likewise the design is cross-sectional; for the population and sample, 48 collaborators were considered. According to the technique used, the survey was chosen and two questionnaires were used as instruments, one for the first variable, made up of 13 items, and 18 items for the second variable, The data collected showed that organizational commitment is significantly related to job satisfaction of employees in an electrical services company, SJL-2023. with a positive Rho Spearman relationship coefficient of 0.032, confirming that there is a relationship between variable 1 organizational commitment and variable 2 job satisfaction. In conclusion, this means that employees who are satisfied with their work also tend to be more committed to their organization.

**Keywords:** Organization, commitment, job satisfaction, worker

## I. INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional se puede describir como la comprensión mental que tienen los integrantes de una entidad acerca de su conexión con el entorno laboral. La dedicación de los empleados desempeña un papel crucial en su disposición a permanecer a largo plazo y su capacidad para trabajar con entusiasmo en la realización de las metas fijadas (Triveño & López, 2022).. Por otro lado, la satisfacción en el trabajo hace alusión al nivel con el que un individuo se siente feliz en el lugar que trabaja. De esa manera existen numerosos elementos que tienen la capacidad de afectar en la satisfacción o insatisfacción de un empleado, pero la falta de un plan de trabajo efectivo puede llevar a la acumulación de tareas, generando estrés entre los colaboradores (Chen et al., 2023).

A nivel mundial de acuerdo con Gallup, señala que la falta de compromiso en el ámbito laboral tendrá un impacto económico estimado en 8.8 billones de dólares para este periodo anual, representando aproximadamente el 9% del Producto Bruto Interno (PBI) global. La investigación de Gallup sobre el bienestar en el entorno laboral revela que tener un trabajo que resulta desagradable es incluso peor que encontrarse desempleado y estas emociones negativas se extienden al ámbito familiar, afectando relaciones y la vida en el hogar (Marín, 2019). Según el último estudio de Gallup, solamente el 36% de los empleados muestra un compromiso genuino con su trabajo, mientras que el 51% se encuentra desconectado y el 14% está activamente desconectado. Aquellos empleados que están activamente desconectados se sienten frustrados al no tener la facilidad de usar los medios digitales y trasladan su frustración con sus compañeros (García, 2021).

En América Latina, el 61% de los trabajadores experimenta fatiga a causa de sus labores, mientras que un 31% reporta niveles extremadamente altos de estrés en el entorno laboral. Muchos de ellos evitan tomar sus días de vacaciones por temor a quedarse atrás en sus responsabilidades o ser percibidos como empleados menos comprometidos. Estos niveles elevados de estrés entre los trabajadores, sin lugar a duda, llevarán a una disminución en la productividad, mayor propensión a cometer errores y en última instancia, una deflación en los ingresos de la compañía (Nava et al., 2020).

En cuanto a la intención de permanecer en sus empleos actuales, el 56% de las personas en América Latina planea quedarse en sus puestos y no cambiaría de trabajo si se le presentara la oportunidad (Azaña & Cabrera, 2019). Por otro lado, un 45% está dispuesto a considerar otras oportunidades, ya sea un 17% que está abierto a propuestas o un 28% que tiene la intención de dejar su trabajo actual. Las razones principales para este último grupo incluyen el salario (59%), la posibilidad de avanzar en sus carreras (40%) y la búsqueda de seguridad en el empleo (38%). Además, algunos mencionan el deseo de adquirir nuevas habilidades (32%) y la importancia de los beneficios de salud (31%) (Soria et al., 2021).

En nuestro país, según el informe de Deloitte del año 2021, se aborda la cuestión de la satisfacción laboral en Perú. Los hallazgos muestran que el 76% de los trabajadores no se siente satisfecho en sus lugares de trabajo. Dentro de este grupo insatisfecho, el 22% menciona que la falta de laboral en grupo y con un ambiente laboral tenso son las razones principales de su insatisfacción. Otro 20% atribuye su insatisfacción a la ausencia de posibilidades de crecimiento laboral ofrecidas por la empresa, mientras que el 19% señala la falta de habilidades de liderazgo en sus superiores como un factor clave (Sánchez et al., 2021). En cuanto a aquellos que están considerando renunciar, el 42% informa sentirse agotado, y el 48% experimenta ansiedad o depresión. Entre aquellos que están dispuestos a considerar nuevas oportunidades laborales, el 63% menciona el agotamiento, y el 57% informa ansiedad o depresión. Por otro lado, de aquellos que planean permanecer en sus empleos actuales, el 13% se siente agotado, y el 28% experimenta ansiedad o depresión (López, 2023).

A nivel local, la entidad de servicios eléctricos que está ubicada en SJL-Lima, enfrenta un problema con el compromiso organizacional y satisfacción laboral con sus empleados. Es probable que algunas de las causas sean: algunos trabajadores que no experimentan satisfacción con sus salarios y beneficios, tienden a estar menos comprometidos con la organización, los desacuerdos laborales en contra de los trabajadores crea un ambiente laboral adverso, afectando negativamente la satisfacción laboral de los empleados, asimismo el entorno laboral presenta condiciones peligrosas, insalubres o insatisfactorias, como consecuencia, los empleados muestren una menor compromiso hacia su empresa.

De tal manera, la pregunta general del estudio es ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023? así mismo, se tiene preguntas específicas las cuales son; ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa que brinda servicios eléctricos?; ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos?; ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos?

Por lo tanto, la justificación de la investigación se fundamentó en la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018). Desde una perspectiva teórica, su enfoque se centró en fuentes de información fiables relacionadas con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Donde este enfoque busca proporcionar una mayor comprensión de cómo el compromiso efectivo con los colaboradores puede satisfacer sus necesidades laborales en la empresa. El propósito principal es contribuir al desarrollo de investigaciones futuras en este campo. Desde una perspectiva práctica, este estudio se justifica al ofrecer resultados que respalden el cumplimiento a las regulaciones del trabajo por los colaboradores, respaldando así la puesta en marcha de un esquema laboral eficaz para disminuir el estrés laboral. En el ámbito social, se reconoce la importancia de crear un entorno de trabajo agradable y proporcionar un enfoque tranquilo para abordar los problemas laborales. Estos aspectos son cruciales para fomentar una cultura laboral positiva. Finalmente, en términos metodológicos, la investigación se basará en la creación de un cuestionario que servirá como herramienta para evaluar. Este cuestionario permitirá recopilar información a través de los ítems relacionados con cada variable de estudio en la presente investigación.

Así mismo el objetivo general es analizar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023. Teniendo a su vez objetivos específicos los cuales son; primero, describir la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa que brinda servicios eléctricos, SJL-

2023; segundo, describir la relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023; tercero, describir la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023.

Por otro lado, se tendrá una hipótesis general la cual es: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023. Donde a su vez describiremos tres hipótesis específicas; primero, el compromiso afectivo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023; segundo, el compromiso de continuidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023; tercero, el compromiso normativo se relaciona significativamente con el la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar la investigación, se han considerado estudios previos y antecedentes a nivel nacional, los cuales mencionaremos a continuación:

A nivel internacional Herrera (2022) su finalidad fue diagnosticar el efecto de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral del capital humano. La investigación se caracterizó por un procedimiento cuantitativo y un grado de correlación. El grupo de individuos estudiados estuvo constituido por 59 trabajadores con un muestreo censal; donde el cuestionario fue el instrumento empleado. Los resultados del análisis revelan un valor de Rho de Spearman de 0.757, con un valor de significancia (sig.) igual a 0.000, siendo menor a 0.05 indicando una conexión positiva entre variables. En conclusión, son muy esenciales para que el personal labore en un entorno laboral ideal.

Asimismo, Coca et al. (2023) tuvieron como propósito crear un entorno en el que los gerentes y los empleados se traten con respeto y confianza. La investigación se realizó mediante un diseño no basado en experimentos y se orientó hacia un análisis cuantitativo. En el cual, el conjunto de individuos y la muestra estuvo como puesta por 104 colaboradores, mediante un muestreo censal; los cuales utilizaron el cuestionario como su instrumento. Los resultados del análisis revelan un valor de Rho de Spearman de 0.757, con un valor de significancia (sig.) igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05. Llegando a la conclusión que las investigaciones han demostrado que los métodos de administración de calidad están asociados positivamente con las actitudes productivas de los empleados en su trabajo, como la satisfacción laboral.

En tal sentido Martínez et al., (2022) indicaron como propósito en su estudio fue analizar cómo influye el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en las entidades de servicio. El estudio fue de un enfoque correlacional y un diseño no basado en experimentos. El conjunto de sujetos estudiados incluyó a 180 empleados seleccionados por un muestro por conveniencia, en donde se utilizó como herramienta el cuestionario. Donde los resultados del análisis revelan un valor de Rho de Spearman de 0.709, con un valor de significancia (sig.) igual a 0.000, lo cual es inferior a 0.05. En conclusión, el estudio aporta información relevante para el contexto organizacional, ya que demuestra que una buena cultura

organizacional, que promueva buenas conductas y comportamientos, es esencial para la prosperidad de las entidades.

Al respecto Monsalve et al., (2021) tuvieron como propósito del artículo es examinar cómo las prácticas de alto desempeño inciden en el compromiso organizacional de los empleados. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo y correlacional, adoptando una visión no basada en experimentos de corte transversal. Se contó con la colaboración de 111 empleados seleccionados por conveniencia. Donde el cuestionario fue utilizado como instrumento. Los resultados del análisis revelan un valor de Rho de Spearman de 0.692, con un valor de significancia (sig.) igual a 0.000, lo cual es inferior a 0.05. En conclusión, el compromiso normativo y afectivo, tienen una buena relación con el compromiso de continuidad.

Por lo tanto, Dávila et al. (2021) tuvieron como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial. El estudio fue de diseño no experimental de tipo básico con enfoque cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada por 316 colaboradores los cuales utilizaron como instrumento un cuestionario. Teniendo como resultados que el valor de Rho de Spearman de 0.559, con un valor de significancia (sig.) igual a 0.000, lo cual es inferior a 0.05. Llegando a la conclusión que la percepción individual de los trabajadores sobre los factores que determinan su estado emocional en el trabajo, y su relación con sus compañeros de trabajo, influye en el clima laboral de la unidad o departamento.

A nivel nacional Paz et al., (2020) tuvieron como propósito diagnosticar la conexión entre el c. organizacional y la s. laboral de los colaboradores. El análisis adoptó una perspectiva cuantitativa de diseño basado en experimentos y correlacionales. Donde el conjunto de individuos y muestra se constituyeron por 125 participantes, con un muestro no probabilístico; utilizando como herramienta el cuestionario. Los hallazgos del análisis revelan un valor de Rho de Spearman de 0.870, con un valor significativo (sig.) igual a 0.000, lo cual es inferior a 0.05. En conclusión, las prácticas de endomarketing están directamente relacionadas con el grado de dedicación de los empleados con la institución educativa y su satisfacción laboral.



Al mismo tiempo, Díaz et al., (2023) investigaron el nexo existente entre el síndrome de agotamiento profesional y la s. laboral en enfermeras que trabajaban en el hospital PNP Augusto B. Leguía, Lima, en un estudio realizado por la Universidad Nacional del Callao, Perú, en 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo y tuvo a 50 enfermeras como muestra. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.655, con un valor de significancia (p) igual a 0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que indica una relación positiva entre las variables. Los resultados de la investigación revelaron la existencia de una relación relevante entre las variables establecida. Las enfermeras que presentaron un nivel alto de agotamiento profesional también tenían un bajo grado relacionado a la satisfacción laboral.

Además, Núñez (2022) como objeto buscó definir la asociación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores. El estudio tuvo una perspectiva cuantitativa y de diseño no basado en experimentos de tipo correlacional, con 179 empleados como población y 122 de ellos como muestra seleccionada por medio de un muestreo probabilístico; se empleó un cuestionario como herramienta para la recolectar data. Los resultados con un índice de correlación de Spearman de (-0.741). Se observó un alto nivel de estrés (38.1%) y un bajo nivel de satisfacción laboral (43.6%). En conclusión, las variables de estudio se relacionan para elevar el desempeño laboral.

En este sentido, Alcántara (2023) en su investigación se enfocó en estudiar la conexión del compromiso y satisfacción laboral. El estudio adoptó un enfoque básico y un esquema correlacional, y se tomó como muestra a 25 empleados del área de Administración Tributaria. La metodología utilizó dos cuestionarios. El análisis realizado reveló como hallazgo un índice de correlación de Spearman de 0.670, con un valor significativo (p) igual a 0.000, siendo menor a 0.05, mostrando así un enlace positivo entre las variables. En conclusión, estos aspectos son importantes para fomentar empleados comprometidos y satisfechos en las instituciones públicas, con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad por parte de los servidores públicos.

Por lo tanto, Silva y Vásquez (2020) se propusieron conocer el enlace entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Utilizaron una perspectiva

cuantitativa y un diseño no experimental, con 50 participantes como parte de la muestra. Se empleó un cuestionario como herramienta para recolectar data. Los resultados revelaron un índice de correlación de Spearman de 0.652, con un valor significativo (p) igual a 0.000, el cual tiene una inferioridad a 0.05, lo que señala una correlación positiva entre las variables. Concluyéndose que un mayor compromiso de los colaboradores administrativos se traduce en un aumento del grado de satisfacción laboral.

De acuerdo con Rodríguez y Sánchez (2022), el compromiso organizacional es una concepción compleja que va más allá de simplemente una teoría. Los autores señalan que el compromiso organizacional está conectado con los resultados de los colaboradores, ya que las empresas que cuentan con empleados comprometidos tienen mejores resultados. Al respecto el compromiso organizacional es un constructo complejo que está relacionado con los resultados de los empleados; las organizaciones que cuentan con empleados comprometidos tienen mejores resultados. El compromiso organizacional se puede medir mediante tres dimensiones como son el c. normativo, el sentido de obligación de mantenerse en la empresa; el c. de continuidad, el deseo de continuar en la empresa; el c. afectivo, el sentimiento de identificación con la organización.

Asimismo, la teoría de tres elementos de Meyer y Allen (1997) su hipótesis propone que el compromiso organizacional se compone de tres elementos; continuidad, el anhelo de permanecer en la organización; normatividad, el sentimiento de exigencia por mantenerse en la entidad; afectividad; el sentir de identificación con la entidad y sus valores. La teoría de tres elementos de Meyer y Allen tiene implicaciones importantes para las organizaciones. Las empresas que pretenden aumentar el compromiso organizacional de sus empleados deben centrarse en desarrollar estrategias que aborden los tres componentes del compromiso (Blanco & Castro, 2021).

Al mismo tiempo el compromiso organizacional establece que para atraer empleados altamente calificados, es necesario diseñar una estrategia que implique acciones destinadas a demostrar que la empresa es la elección preferida en el mercado laboral y que tiene un compromiso sostenible como una entidad inclusiva. Además, destacan que el compromiso organizacional impacta positiva y

significativamente en la disposición de los colaboradores para mejorar sus habilidades en su entorno de trabajo (Botella et al. 2021).

En ese mismo contexto el compromiso afectivo, cuando el empleado siente que es tratado de manera justa, se genera un vínculo de confianza y compromiso con la organización, realizando sus funciones de manera efectiva y eficiente, ya que, los impulsa a comprometerse con los valores y objetivos de la compañía a la que pertenecen (Coronado et al., 2020). Por lo tanto, hace alusión a la relación emocional que un trabajador puede establecer con la compañía y está relacionado con su satisfacción sobre expectativas y necesidades de la empresa. Este compromiso es un nexo entre trabajador y empresa, fomentando la lealtad (Contrera, 2021).

Es así como el compromiso de continuidad se relaciona con los costos personales o consecuencias negativas que un trabajador asumiría al dejar de laborar en una empresa; se relaciona directamente con la percepción del empleado sobre posibles efectos negativos al dejar su trabajo (Mamani et al., 2022).

Además, se considera como compromiso de continuidad al valor que consideran los trabajadores al asumir un puesto de trabajo, como el tiempo y experiencias; así como a la posible inversión de la empresa al contratarlos; este compromiso está motivado por razones instrumentales, como la seguridad laboral, la remuneración o las oportunidades de desarrollo profesional (Nava et al., 2021). Al mismo tiempo el compromiso normativo, se fundamenta en la aceptación de las normativas de la entidad, no obstante, con el pasar del tiempo, la percepción de los trabajadores evoluciona a una visión con presiones sociales que influyan en su lealtad. Los trabajadores que muestran un compromiso normativo elevado tienen una menor probabilidad de poder dejar su organización, incluso si tienen oportunidades de empleo en otros lugares. Estos empleados también suelen ser más comprometidos con su trabajo y más propensos a realizar conductas de ciudadanía organizacional (Ames, 2021).

En ese mismo contexto considerando como el deber de los colaboradores y su sentido de deuda frente a los beneficios otorgados por parte de la empresa; más

que lealtad por la empresa es el sentimiento de obligación de permanecer laborando como gratitud (Cuenca & López, 2020).

La teoría de la expectativa de Vroom tiene implicaciones importantes para la gestión de la motivación. Las organizaciones pueden aumentar la motivación de sus empleados aumentando la expectativa, la instrumentalidad o la valencia de las recompensas. En ese mismo contexto es una herramienta útil para comprender la motivación de los empleados. La teoría puede ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias para aumentar la motivación de sus empleados y mejorar el rendimiento (Padovan, 2020).

Al respecto la satisfacción laboral es crucial en las empresas, ya que su medición permite comprender al personal y las deficiencias que afectan la satisfacción laboral. Para lograr resultados positivos en este aspecto, se deben considerar dimensiones como trabajo general, oportunidades de desarrollo, remuneración, reconocimiento, ambiente de trabajo, forma de trabajo, relación con los supervisores y autonomía (Sánchez, 2023). En tal sentido la satisfacción laboral se presenta como un estado emocional positivo que atraviesa un empleado con respecto a su trabajo. Se ha analizado ampliamente en la rama de la psicología organizacional y tiene implicaciones importantes para el rendimiento, la rotación de personal y el bienestar de los trabajadores (Vargas et al., 2022).

Por lo tanto, se considera el trabajo en general como un derecho fundamental y necesario para una vida digna, en donde las personas pueden obtener bienes y servicios para cubrir sus demandas materiales y lograr bienestar. Existiendo diversas formas de trabajo, como el trabajo asalariado, no remunerado, independiente (Cristancho, 2022). Al respecto se puede definir como trabajo general, aquella acción que permita generar ingresos para una vida social digna, y como un derecho primordial de la sociedad actual, estos pueden ser de origen dependientes o independientes, que tiene una finalidad económica o simbólica, para la supervivencia de las personas en una sociedad consumista (Agulló, 2023).

Por otro lado, las oportunidades de desarrollo se pueden entender como las posibilidades de un trabajador dentro de una empresa, gracias a las acciones que pueden tomar los directivos, relacionadas a capacitaciones y programas de

formación, que pueden ser puente para una mejora en las operaciones de la organización (Olhaberry & Sieverson, 2022). Asimismo, se puede establecer como oportunidades de desarrollo, al adquirir conocimientos que den un impulso a los trabajadores por parte de la empresa, a través de capacitaciones continuas, que significarían a su vez un beneficio en el desarrollo de las actividades de los empleados dentro de la compañía, así como poder aspirar a una línea de carrera en su lugar de labores (Müller, 2020).

En efecto la remuneración es un sistema tradicional de recompensas que establecen las empresas con la finalidad de condicionar el accionar de los colaboradores frente a las metas por cumplir, previamente establecidas. La remuneración tiene un impacto significativo en los colaboradores, tanto en su satisfacción laboral como en su rendimiento. Los trabajadores que reciben una remuneración justa y competitiva suelen estar más satisfechos con su trabajo y son más propensos a ser productivos y a permanecer en la empresa (González et al., 2022).

Al mismo tiempo es un componente de motivación al relacionarse y ser equilibrado entre las tareas que deben desarrollar y los beneficios otorgados por parte de la empresa, generando así en los trabajadores un desempeño efectivo, favoreciendo así también a la organización (Ricaurte et al., 2020).

Asimismo, el ambiente físico del trabajo es de suma importancia, ya que, puede ser un beneficio o ser perjudicial en la realización de las labores de los empleados. Un ambiente adecuado puede garantizar una labor eficiente y una motivación para los colaboradores, apoyando así en el logro de sus objetivos; para ello es importante que los directivos empresarios participen activamente (Pazmay & Rojas, 2020). Al respecto se puede establecer que un buen ambiente físico del trabajo puede contribuir en la satisfacción de los empleados al realizar sus labores. Ya que, esto le es en la organización se relaciona con el ambiente físico en las que el colaborador desempeña sus tareas respectivas (Loraine & Adlyz, 2022).

Para una adecuada forma en que realiza su trabajo, el personal de la empresa debe contar con una capacitación previa y continua, para así ser aptos para las actividades y funciones designadas dentro de la compañía. Con la intención de

efectuar efectivamente con las metas establecidas por su jefe inmediato (Obando, 2020). Se puede entender como relación subordinado supervisor como una acción que puede afectar la alternancia de los trabajadores de una empresa; lo cual muchas veces tiene un efecto del entorno laboral hasta el trato que puede generar un superior o jefe inmediato, generando así un impacto positivo o, todo lo contrario, afectando la productividad y/o el clima laboral (Mendoza & Arriola, 2022).

La autonomía aplicada en una empresa se refiere a la capacidad y nivel de responsabilidad que se otorga a los trabajadores, relacionados a las elecciones que toman sobre sus labores, así como su participación y contribución con ideas con el fin de una mejoría interna. Generando de esta manera que los empleados se logren involucrar más con la empresa (Amado et al., 2020).

Como autonomía dentro de una empresa se puede exponer que es el posibilitar que el trabajador participe en las decisiones al realizar sus labores de una manera independiente, teniendo así mayor permisividad al desarrollar sus labores, incrementando su rendimiento, generando un mayor compromiso en ellos (Cabezas & Brito, 2021).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Analizando los objetivos planteados en este trabajo y los problemas a resolver y realizar trabajos de investigación. El trabajo realizado es de tipo aplicado, ya que se utiliza cuando los resultados sirven como fuente de información para futuras investigaciones de otros investigadores. Castro et al. (2022) define que el tipo de estudio se llamada aplicada, porque son trabajos originales, cuyo objetivo es obtener nueva información para resolver problemas específicos partir de los resultados de investigaciones básicas y esto se puede lograr en menos tiempo y ayuda a tener un impacto más notable en la sociedad.

En la investigación el enfoque viene a ser cuantitativo, Sánchez et al. (2021) mencionan que el enfoque suele basarse en unidades teóricas aceptadas por la sociedad científica, a partir de las cuales propone hipótesis sobre las relaciones esperadas de las variables incluidas los problemas del estudio.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación tuvo un diseño no basado en experimentos, en conformidad con Hernández & Mendoza (2018) indican que se puede definir una investigación realizada sin manipulación deliberada de las variables. Esto significa que en la investigación las variables independientes no fueron alteradas intencionalmente para ver el impacto que tienen sobre otras variables.

Así mismo el diseño fue de corte transversal, en este caso Manterola et al. (2019) indican que este tipo de variable de investigación se mide una sola vez y esa información se utiliza para realizar análisis de rasgos en puntos de tiempo específicos.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables son aspectos de un problema de investigación que exhiben un conjunto de características, atributos y rasgos observables de la entidad que se analiza, ya sea un hecho, individuo o grupo, también indica que es una característica que adquiere diferentes valores, matices o diferentes estilos. Al definir variables, los investigadores deben equilibrar la viabilidad y la exactitud de las

variables (Oyola, 2021). A continuación, se definirán de manera conceptual y operacional las variables del estudio:

### ***Variable Compromiso Organizacional***

#### **Definición conceptual de Compromiso Organizacional**

Según Martínez et al. (2018) indican que el compromiso organizacional es la conexión psicológica entre colaboradores y organizaciones, afecta de muchas formas el desempeño de la empresa debido a que es considerado como un predictor del comportamiento de los empleados.

#### **Definición operacional de Compromiso Organizacional**

La variable compromiso organizacional, se examinó mediante tres dimensiones diferentes; las cuales cuentan seis indicadores y se medirá mediante la escala Ordinal- Likert.

#### **Indicadores**

Los indicadores de cada dimensión fueron los siguientes: Compromiso afectivo (Identificación con la organización e involucramiento con la organización), Compromiso de continuidad (Necesidad de trabajo e inversiones en la organización), Compromiso normativo (Cumplimientos de normas y sentido de obligación).

#### **Escala de medición**

Se optó la escala Ordinal – Likert, dado que cuenta con cinco criterios de respuesta las cuales van desde 1=Totalmente de desacuerdo hasta 5=Totalmente de acuerdo.

### ***Variable Satisfacción laboral***

#### **Definición conceptual de satisfacción laboral**

Castañeda y Sánchez (2023) mencionan que la satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo y que tiende a ser estable hacia la actividad laboral.

#### **Definición operacional de satisfacción laboral**



La variable satisfacción laboral se analizará a través de ocho dimensiones las cuales cuentan con catorce indicadores y se medirá mediante la escala Ordinal-Likert.

### **Indicadores**

Los indicadores de cada dimensión fueron los siguientes: Trabajo en general (Entorno y comunicación), Oportunidades de desarrollo (Habilidades y sistema de promociones), Remuneración (Salario promedio y satisfacción de necesidades), Reconocimiento (Política de reconocimiento), Ambiente físico del trabajo (Disposición para adaptarse en el ambiente físico), Forma en que realiza su trabajo (Carga laboral y estado de ánimo), Relación subordinado-supervisor (Supervisión por parte de los superiores y relación con sus superiores), Autonomía (Toma de decisiones y forma de solucionar los problemas).

### **Escala de medición**

Se optó la escala Ordinal – Likert, dado que cuenta con cinco criterios de respuesta las cuales van desde 1=Totalmente de desacuerdo hasta 5=Totalmente de acuerdo.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Ventura (2017) señala que la población es un grupo de elementos que contienen ciertas particularidades que se deseen estudiar. Para la investigación será de población finita y estuvo compuesta con exactamente 48 trabajadores de la empresa de servicios eléctricos ubicada en SJL.

- Criterios de inclusión: Se consideraron a los colaboradores de la empresa de servicios eléctricos mayores de 18 años hasta 55 años que tengan contrato estable en la empresa.
- Criterios de exclusión: Se excluyeron a personas menores de 18 años y mayores de 55 años, personal que no cuente con un contrato estable, personal que solo brinde sus servicios por honorarios y también los jefes de la empresa de servicios eléctricos.

### **3.3.2. Muestra censal**

Rendón y Villasís (2017) definen que la muestra censal se caracteriza por incluir a todos los individuos de la población objetivo se incluyen en la muestra. Esto significa que es una muestra que refleja fielmente la población en cuestión, objetivo y que los resultados de la encuesta se pueden generalizar a toda la población. Se consideró para la muestra el total de la población, ya que la población no es numerosa, por lo tanto, la muestra será de 48 colaboradores.

### **3.3.3. Muestreo**

Otzen y Manterola (2017) señalan que se emplea cuando la muestra de la población es pequeña y se trabaja con todos los elementos. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencional porque se consideró el total de la población.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Son todos los colaboradores de la empresa de servicios eléctricos ubicada en SJL.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

(Useche et al.,2019) mencionan que la encuesta se puede definir como la recopilación de información (oral o escrita) de una gran muestra de sujetos utilizando procedimientos estandarizados. Se empleó por técnica una encuesta que estará dirigida a los colaboradores de la empresa, Dado que esto nos posibilitará recopilar datos fundamentales para el progreso de la investigación.

### **Instrumento**

Se empleó un formulario que contiene 31 ítems, que comprenden diferentes interrogantes que requieren respuestas de tipo afirmativo o negativo, brindando así a los participantes la posibilidad de compartir su perspectiva de acuerdo con su criterio. Este cuestionario fue aplicado en la encuesta en relación con las variables del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

### **Validez**

La validez se relaciona con la exactitud con la que se logra medir aquello que se busca evaluar. El tipo de validez aconsejado tiende a variar dependiendo

del enfoque utilizado para realizar la validación (CONCYTEC, 2022). Este estudio fue validado por tres expertos profesionales en la materia brindando su conformidad con su firma y sus datos.

**Tabla 1**  
*Lista de expertos*

EXPERTO	ESPECIALIDAD
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen	Administración
Dr. Luis Flores Bolivar	Administración
Dr. Alberto Monzon Troncoso	Administración

**Nota.** Lista de expertos que aprueban el instrumento

### **Confiabilidad**

La confiabilidad implica analizar la exactitud de las respuestas proporcionadas por un conjunto de personas cuando tienen la oportunidad de responder correctamente a todas las preguntas en el momento adecuado (CONCYTEC, 2022). Por ende, se midió la fiabilidad del cuestionario por medio del Alfa de Cronbach con la prueba piloto de veinte trabajadores para utilizar y determinar los coeficientes del instrumento. (Ver en Anexo H)

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario del Compromiso organizacional	0,806	Alto
Cuestionario de la satisfacción laboral	0,958	Alto

**Nota.** Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

### **3.5. Procedimientos**

Se le solicitó a la empresa el permiso para recolectar los datos requeridos para el diseño y desarrollo de la investigación, luego se obtuvo la aprobación de la organización para poder aplicar el cuestionario a los colaboradores. Posteriormente al recibir la respuesta de la empresa se procedió a entregar los cuestionarios a los trabajadores mediante el formulario de Google forms la cual se les envió un link, luego se recopiló las respuestas de la encuesta, los resultados obtenidos fueron tabulados mediante el programa Excel, luego se procesó por el software SPSS,

llevando a cabo los análisis estadísticos necesarios para obtener los resultados que se necesiten para el estudio

### **3.6. Método de análisis de datos**

La encuesta se les asignó a los colaboradores de la compañía de servicios eléctricos localizado en el distrito de SJL. En el siguiente paso, se realizó un proceso de verificación de la información recibida, para poder hallar errores y conseguir las respuestas claras y precisas. De acuerdo con ello se tabuló en Excel para poder desarrollar los gráficos de los resultados obtenidos de cada ítem en el cuestionario realizado, por consiguiente, fue utilizado el programa estadísticos SPSS donde se buscó ver si existe relación entre las dos variables.

La información que se obtuvo fue analizada mediante el software SPSS 25 y se enfocaron en el estudio de las herramientas para medir el compromiso en la organización y la satisfacción en el trabajo. Siguiendo el enfoque propuesto por Salazar y Del Castillo (2018), el análisis descriptivo nos brinda la capacidad de examinar de manera estadística un conjunto completo de datos, a partir del cual se extrae información que posteriormente se interpreta a través de tablas y gráficos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se realizó respetando el reglamento vigente de la UCV, se utilizó la Norma APA-7 para citar a los autores en la investigación y así evitar plagio alguno en la introducción, marco teórico y metodología utilizada en esta investigación. En este contexto, el principio de beneficencia se vincula con la ética de desempeñar roles ejemplares en la investigación, en aras del beneficio de las empresas de servicios eléctricos, sin tener intereses personales. En el caso de una empresa de servicios eléctricos, la no maleficencia se refiere a la responsabilidad de la empresa de sostener la seguridad y la comodidad de sus colaboradores. La autonomía puede tener un efecto positivo en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios eléctricos, ya que les permite sentirse más comprometidos, satisfechos y productivos en su trabajo. Asimismo, la noción de justicia implica cómo se comprende éticamente el compromiso normativo de la empresa para cumplir con sus reglas en relación con el buen desempeño de los trabajadores.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 2**

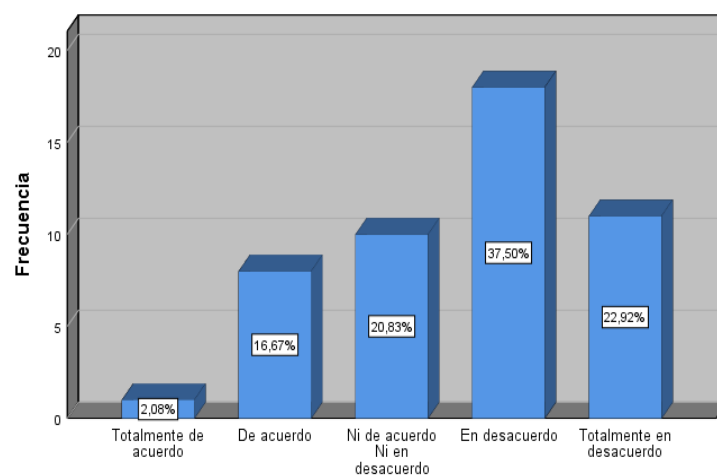
*Compromiso Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2,1
De acuerdo	8	16,7
Ni de acuerdo Ni en	10	20,8
Válido desacuerdo		
En desacuerdo	18	37,5
Totalmente en desacuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

**Nota.** Datos SPSS

**Figura 1**

*Compromiso Organizacional*



**Nota.** Datos analizados de la encuesta

### Interpretación

La tabla 2 y figura 1 muestra que el 37,50% de los empleados están en desacuerdo con su organización, mientras que el 2,1 % de los empleados están totalmente de acuerdo en que están comprometidos con su organización, esto significa que estos empleados están comprometidos con la organización servicios eléctricos y están dispuestos a trabajar duro para alcanzar sus objetivos.

**Tabla 3**

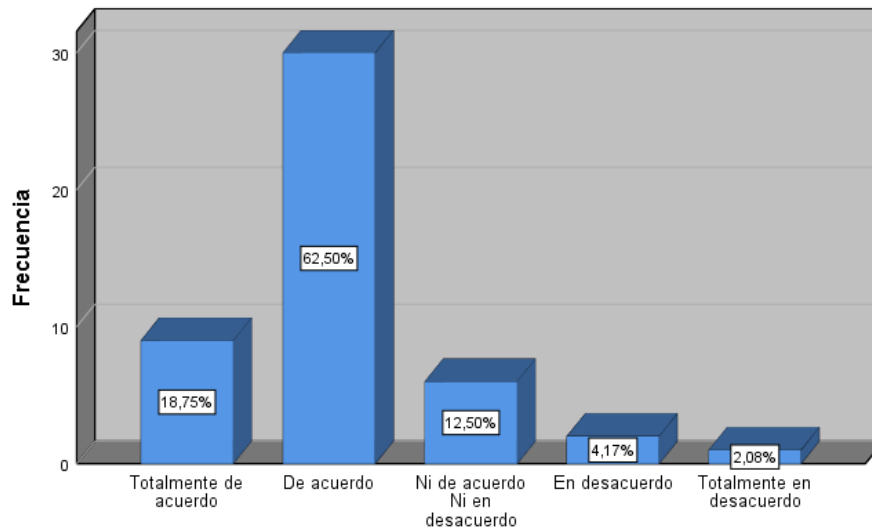
*Satisfacción Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	18,8
De acuerdo	30	62,5
Ni de acuerdo Ni en	6	12,5
Válido desacuerdo		
En desacuerdo	2	4,2
Totalmente en desacuerdo	1	2,1
Total	48	100,0

**Nota.** Datos SPSS

**Figura 2**

*Satisfacción Laboral*



**Nota.** Datos analizados de la encuesta

**Interpretación**

La tabla 3 indica que el 18,75% de los empleados están totalmente de acuerdo en que están satisfechos con su trabajo. Esto significa que los trabajadores se muestran altamente satisfechos con sus empleos y el ambiente en el que trabajan. El 62,5% de los empleados están de acuerdo en que están satisfechos con su trabajo. Estos empleados también están contentos con su trabajo y su entorno laboral, pero no tanto como los empleados que están totalmente de acuerdo.

**Tabla 4**

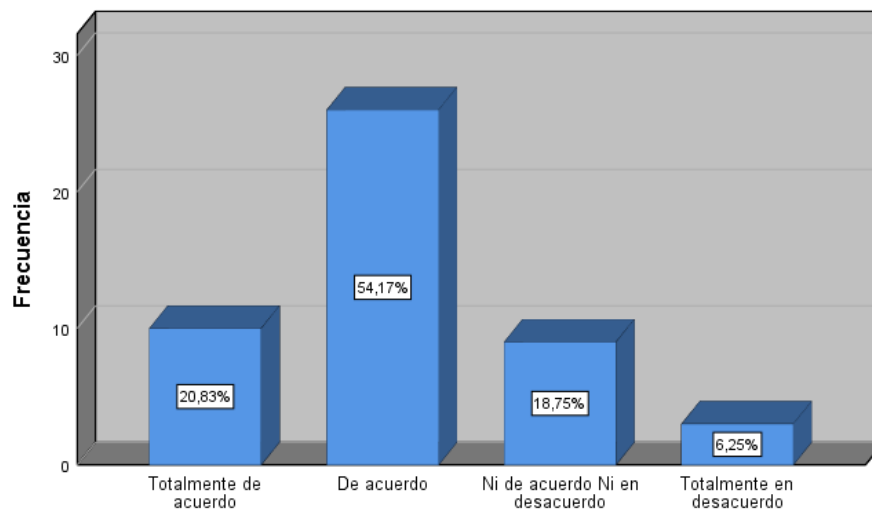
*Compromiso afectivo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	20,8
De acuerdo	26	54,2
Válido Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	9	18,8
Totalmente en desacuerdo	3	6,3
Total	48	100,0

**Nota.** Datos SPSS

**Figura 3**

*Compromiso afectivo*



**Nota.** Datos analizados de la encuesta

**Interpretación**

La tabla 4 muestra que el 20,8% de los empleados están totalmente de acuerdo en que están comprometidos afectivamente con su organización. Esto significa que estos empleados se sienten muy identificados con su organización y están dispuestos a trabajar duro para alcanzar sus objetivos. El 54,2% de los empleados están de acuerdo en que están comprometidos afectivamente con su organización.

**Tabla 5**

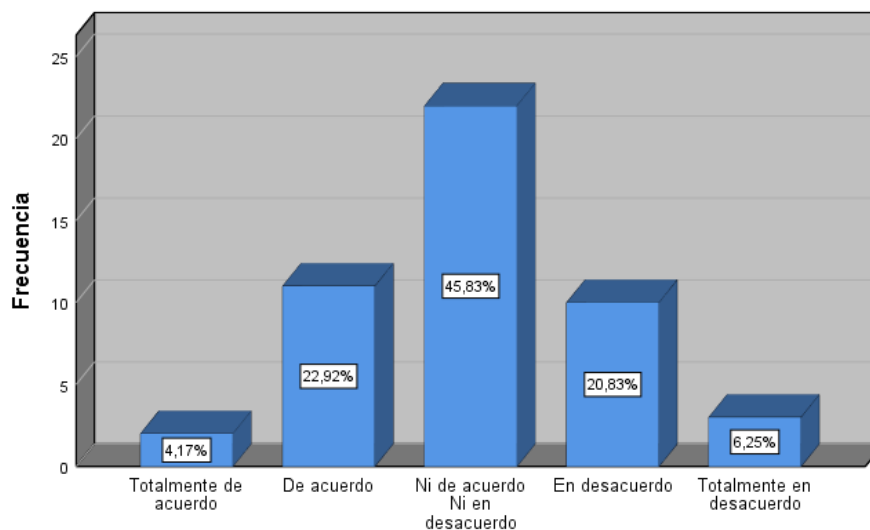
*Compromiso de continuidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4,2
De acuerdo	11	22,9
Ni de acuerdo Ni en	22	45,8
Válido desacuerdo		
En desacuerdo	10	20,8
Totalmente en desacuerdo	3	6,3
Total	48	100,0

**Nota.** Datos SPSS

**Figura 4**

*Compromiso de continuidad*



**Nota.** Datos analizados de la encuesta

**Interpretación**

La tabla 5 muestra que el 4,2% de los empleados están totalmente de acuerdo en que están comprometidos a continuar trabajando para la empresa de servicios eléctricos, esto significa que estos empleados están muy dispuestos a permanecer en la empresa. El 20,83% de los empleados están de acuerdo en que están comprometidos a continuar trabajando para la empresa.



**Tabla 6**

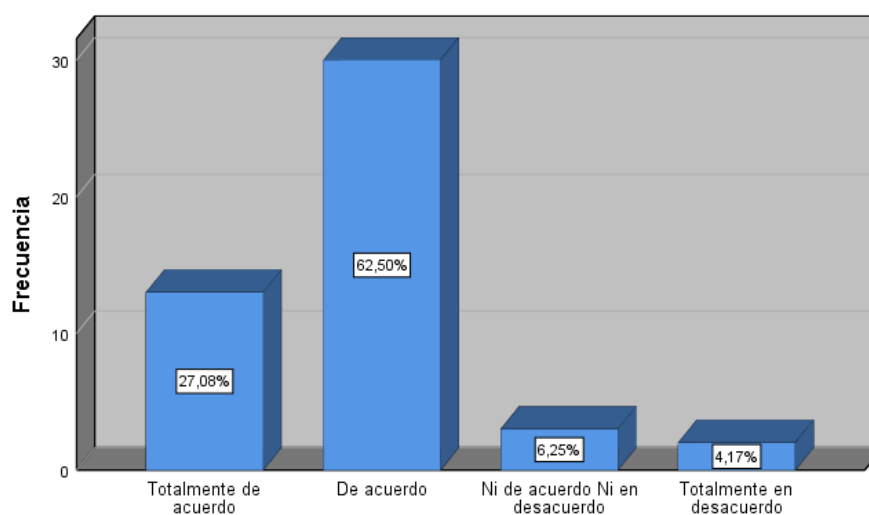
*Compromiso normativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	27,1
De acuerdo	30	62,5
Válido Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	6,3
Totalmente en desacuerdo	2	4,2
Total	48	100,0

**Nota.** Datos SPSS

**Figura 5**

*Compromiso normativo*



**Nota.** Datos analizados de la encuesta

**Interpretación**

La tabla 6 muestra que el 27,8% de los empleados están totalmente de acuerdo que sienten una responsabilidad de quedarse en la empresa de servicios eléctricos; esto significa que estos empleados sienten que experimentan un deber moral o social de quedarse en su empresa. El 62,5% de los empleados están de acuerdo en que se sienten obligados a permanecer en la organización.

## 4.2. Análisis inferencial

Como la prueba de Kolmogorov mostró que los datos no siguen una repartición normal, se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que los datos no se pueden analizar con métodos paramétricos, por lo que se utilizará un estadístico no paramétrico, como el Rho de Spearman, para el estudio de las pruebas de hipótesis.

**H1:** Tienen una distribución normal.

**H0:** No tienen una distribución normal.

Criterios de aceptabilidad

Por lo tanto, en los resultados, si el Sig. es  $< 0,05\%$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, la población no sostiene una distribución normal y la aplicación estadística se realiza con la correlación de Spearman.

Por lo tanto, en los resultados, si el Sig. es  $> 0,05\%$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por consiguiente, la población sostiene una distribución normal y la aplicación estadística se realiza con la correlación de Pearson.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso	,260	2	.			
Organizacional	,325	6	,047	,827	6	,101
Satisfacción	,242	30	,000	,852	30	,001
Laboral	,375	9	,001	,637	9	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De esta manera los resultados obtenidos en la tabla 7, del programa estadístico SPSS y con relación a la prueba de Kolmogórov-Smirnov indicando que

la prueba no es normal por lo tanto la significancia es  $< 0,05$  es por ello que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna: por ende, al analizar la correlación de las variables se usó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### 4.3. Prueba Hipótesis

#### Regla de decisión:

Cuando el nivel de significancia: “p” es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Cuando el nivel de significancia: “p” es  $> 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna.

#### Hipótesis general:

**H<sub>1</sub>:** El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023

**H<sub>0</sub>:** El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>		
			Compromiso Organizacio nal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,032
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,032	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		48	48	

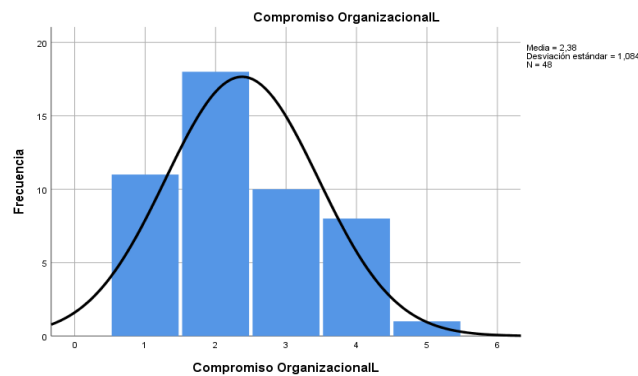
**Nota.** Datos de correlación de la hipótesis general

## Interpretación

En la tabla 8, se muestra que el coeficiente de correlación entre las variables de estudio es de 0,032. Este valor es significativo al nivel de 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de que no existe relación entre las variables. Se acepta, por lo tanto, la hipótesis alterna de que existe una baja relación entre las variables de estudio.

### Figura 6

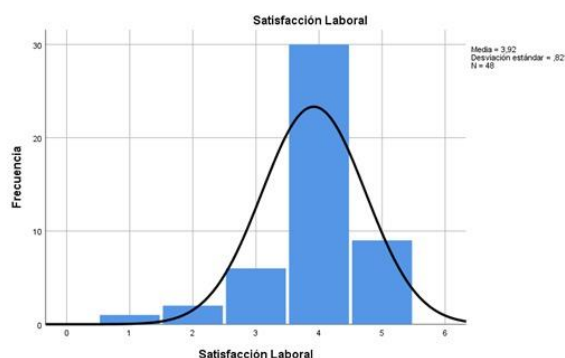
*Campana de Gaus Variable 1*



**Interpretación:** En la figura 6 se puede ver que la imagen muestra que gran parte de los empleados están comprometidos con su empresa, con una media de 2,38. La desviación estándar de 1,084 indica que hay una cierta variación en los niveles de compromiso, pero que la gran parte de los colaboradores se encuentran dentro de un rango estrecho. Esto significa que, en general, la mayoría de los empleados están comprometidos con su empresa. Sin embargo, hay algunos empleados que están menos comprometidos, y algunos que están más comprometidos.

### Figura 7

*Campana de Gaus Variable 2*



**Interpretación:** En la figura 7 se observa que la desviación estándar de 0,821 indica que hay una cierta variación en los niveles de satisfacción, pero que la gran parte de los colaboradores se encuentran dentro de un rango estrecho. Esto es positivo para la empresa, ya que los empleados satisfechos son más productivos y más propensos a permanecer en la empresa.

**Hipótesis específicas:**

**H1:** El compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023.

**H0:** El compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis específicas*

<b>Correlaciones</b>					
			Compromiso afectivo	Compromiso continuidad	Compromiso o normativo
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	361*	,127	,648
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	48	48	48

**Nota.** Datos de correlación de la hipótesis específicos

**Interpretación**

En la tabla 9, se puede observar que el nivel de significación bilateral del coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,000, lo cual es inferior a 0,05. Esto conlleva al rechazo de la hipótesis nula previamente establecida. Por lo tanto, la medida de correlación en la dimensión compromiso afectivo fue de 0,361, demostrando que los trabajadores expresan un compromiso laboral aceptable en beneficio de la empresa, lo cual indica una relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral; mientras que en la dimensión compromiso de continuidad

0,127 indica como los trabajadores siguen un proceso de organización en sus labores, donde la relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos; finalmente en la dimensión compromiso afectivo se demuestra un mérito positivo de 0,648 en donde los trabajadores siguen el respeto a las regulaciones corporativas de manera adecuada, demostrando que la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos.

.

## V. DISCUSIÓN

En función de lo anteriormente expuesto se puede determinar lo siguiente:

La meta principal consistió en examinar la conexión entre ambas variables las cuales son el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL -2023. Para ello se empleó la prueba Rho de Spearman por medio la cual se logró un valor de (0,000) siendo inferior al 0.05 probando de esta forma que la relación entre las dos variables de estudio fue admisible con un valor de (0,032) la cual mostró una conexión moderada.

De esta manera, el resultado obtenido concordó con el análisis realizado por Paz et al., (2020) donde se apoya que las variables de estudio son las mismas establecidas en el trabajo, con un valor de 0,870 mostrando una relación aceptable. Sin embargo, los colaboradores de una empresa al estar comprometidos son más productivos y eficientes lo cual es muy importante para brindar un buen servicio para los clientes.

En otro contexto, Herrera (2022) destaca el interés sustancial de la satisfacción laboral en los empleados comprometidos, quienes exhiben un auténtico entusiasmo hacia sus funciones. Estos trabajadores están altamente motivados para sobresalir en su desempeño y muestran disposición para superar los estándares mínimos requeridos. Dentro del contexto de una empresa de servicios eléctricos, esta satisfacción laboral puede resultar en una colaboración más efectiva entre los empleados, lo que, a su vez, contribuye a mantener una mayor organización en los entornos laborales.

Es relevante resaltar que la hipótesis de los tres componentes de Meyer y Allen (1997) plantea que el compromiso organizacional consta de tres elementos distintos: la continuidad, que se alude al deseo de continuidad en una empresa; la normatividad, que implica sentir un deber de permanecer en la empresa; y la afectividad, que abarca el sentimiento de conexión con la organización y sus valores. Asimismo, Meyer y Allen en su teoría de tres componentes, tiene implicaciones significativas para las empresas. Además, es importante considerar los desafíos que enfrentan los empleados en una empresa de servicios eléctricos

cuando no saben cómo colaborar eficazmente en equipo. Esto puede ser perjudicial para la producción, ya que trabajar de manera individual puede resultar en un mayor tiempo de funcionamiento y aumentar el riesgo de experimentar estrés laboral (Blanco & Castro, 2011).

En relación con los objetivos específicos, se analizó la información obtenida para resolver la conexión entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los empleados en una compañía dedicada a servicios eléctricos en SJL, 2023. Los datos obtenidos arrojaron un valor de (0,361), lo que indica una correlación aceptable. Además de estar comprometidos con sus responsabilidades laborales, los empleados también demuestran un compromiso firme con los principios, propósitos y valores fundamentales de la organización. Se sienten parte integral de un propósito más amplio y creen en la razón de ser de la empresa. En este sentido, este estudio guarda similitudes con la investigación realizada por Alcántara (2023), que mostró un valor de 0,670, evidenciando una conexión efectiva. Este tipo de compromiso se caracteriza por un vínculo emocional fuerte entre el empleado y la empresa, que va más allá de las simples obligaciones laborales. De esta manera, aquellos empleados que experimentan compromiso afectivo a menudo perciben que la organización es una parte esencial de sus vidas, identificándose con la empresa y considerándola como una extensión de sí mismos.

Adicionalmente, en el estudio de Coca et al., (2023) se enfatizaron en que el compromiso afectivo realiza un papel significativo en el bienestar de todos los colaboradores y en el éxito continuado de la empresa. Esto se debe a que los trabajadores que se comprometen emocionalmente tienden a mostrar un mayor nivel de productividad y fidelidad. Además, se destaca que involucrar a los trabajadores en las elecciones y brindarles oportunidades para contribuir a la dirección de la empresa tiene el potencial de reforzar su compromiso emocional.

En el marco del segundo objetivo específico, se procedió a examinar la conexión entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en una compañía de servicios eléctricos localizada en SJL, 2023. Los datos obtenidos revelaron un grado de importancia de 0.000 y una relación de 0,127, lo que muestra una conexión positiva.



Al respecto la información anteriormente mencionada se cotejó con los resultados obtenidos por Silva y Vásquez (2020), quienes obtuvieron una correlación positiva con un valor de 0,000 y una correlación de 0,652. Esto demuestra que la s. laboral y el compromiso de continuidad de los colaboradores están estrechamente relacionados y revisten una gran importancia para una empresa. Es crucial destacar que cuando los trabajadores experimentan satisfacción en su trabajo y en su entorno laboral, es muy posible que decidan quedarse en la organización a largo plazo. Dado que la rotación de personal puede ser costosa y disruptiva, retener a empleados talentosos se vuelve fundamental asegurar la continuidad de una empresa.

En este marco, es crucial enfatizar que los empleados que experimentan satisfacción en su trabajo tienden a mostrar una mayor productividad y a entregar un trabajo de mayor calidad. Cuando se sienten satisfechos en su entorno laboral, están más dispuestos a dedicar tiempo y esfuerzo a sus tareas, lo que se interpreta en utilidades para la compañía en términos de eficiencia y resultados. Por lo tanto, las organizaciones que mantienen altos niveles de satisfacción laboral y tienen un historial exitoso en la retención de empleados se vuelven más atractivas para nuevos talentos que buscan oportunidades de empleo. La reputación de la empresa como un lugar de trabajo positivo puede facilitar la atracción de candidatos con talento.

Respecto al tercer objetivo específico, que es, describir la correlación entre el compromiso normativo y la complacencia laboral de los cooperadores en una compañía de servicios eléctricos, donde se consiguió un valor de significancia de 0,000 consiguiendo de este modo un valor de 0,648 probando una conexión positiva referente a las variables de satisfacción en el trabajo y la dimensión de compromiso normativo.

Dado los resultados por Alcántara (2023) el cual obtuvo un valor positivo 0,670; donde la satisfacción laboral y el compromiso normativo de los colaboradores en una compañía están relacionados y son importantes para

diferentes aspectos de la administración del capital humano y el funcionamiento de la organización.

El compromiso normativo se fundamenta en la creencia de que es lo acertado es mantenerse en la empresa debido a la inversión personal y la afinidad con sus valores. La satisfacción laboral puede estar relacionada con el grado en que los empleados se sienten asociados con la cultura y los principios de la empresa, lo que refuerza su compromiso normativo.

Asimismo, en concordancia con esto, el estudio de Monsalve et al., (2021) tuvo como objetivo el análisis del impacto del hábito de alto desempeño en el compromiso organizacional de los colaboradores. Es por ello que los empleados que experimentan satisfacción laboral tienen una menor probabilidad de buscar oportunidades de empleo en otros lugares, lo que contribuye a mantener la estabilidad de la fuerza laboral. Este aspecto es especialmente relevante en roles y posiciones críticas para la compañía, dado que la rotación de colaboradores en estos casos puede resultar particularmente costosa y perjudicial.

Cabe destacar que la teoría de la expectativa de Vroom tiene implicaciones importantes para la gestión de la motivación. Las organizaciones pueden aumentar la motivación de sus empleados aumentando la expectativa, la instrumentalidad o la valencia de las recompensas. En ese mismo contexto es una herramienta útil para comprender la motivación de los empleados. La teoría puede ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias para aumentar la motivación de sus empleados y mejorar el rendimiento (Padovan, 2020).

La satisfacción laboral es un factor clave que tiene un impacto en el compromiso normativo de los colaboradores de una compañía. Cuando los trabajadores se sienten satisfechos con sus funciones, es más probable que experimenten un compromiso moral y una sensación de responsabilidad por quedarse en la organización a largo plazo. Este factor tiene repercusiones positivas en la retención de talento, la constancia de los empleados, la disminución de gastos y en la reputación de la empresa como empleador de elección.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha probado la hipótesis general, estableciendo que el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, SJL-2023 tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral. De acuerdo con el valor del Rho de Spearman de 0,032; la conclusión del texto es que si existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Esto significa que los trabajadores que están satisfechos en su área laboral tienden a estar más comprometidos con su empresa u organización.
2. Se ha probado la hipótesis específica 1, determinando que el compromiso afectivo tiene una relación significativa con la satisfacción laboral. De acuerdo con el valor del Rho de Spearman de 0,361; esta conclusión tiene implicaciones para las empresas de servicios eléctricos. Significa que es importante crear un entorno de trabajo que promueva el sentido de pertenencia y la dedicación.
3. La hipótesis específica 2 ha sido validada, implantando que el compromiso de continuidad guarda una relación significativa con la satisfacción laboral. De acuerdo con el valor del Rho de Spearman de 0,127; en conclusión, los trabajadores que encuentran satisfacción en sus labores generalmente desarrollan una perspectiva más optimista hacia la organización. Esta actitud positiva puede contribuir a una mayor inclinación a permanecer en la entidad.
4. La hipótesis específica 3 ha sido validada, implantando que el compromiso normativo guarda una relación significativa con la satisfacción laboral. De acuerdo con el valor del Rho de Spearman de 0,648; en conclusión, los empleados que experimentan satisfacción en sus roles laborales tienden a mostrar un compromiso normativo con la organización. Esto significa que están dispuestos a cumplir con las normas y expectativas de la organización, incluso cuando no se les recompensa por ello.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas de servicios eléctricos examinen la conexión entre la s. laboral y el c. organizacional de sus colaboradores. Esto se logra mediante la implementación de programas de desarrollo profesional que faciliten el crecimiento de habilidades y conocimientos. Los trabajadores que sienten aprecio y respaldo tienden a comprometerse más con la organización, por lo que es fundamental ofrecer salarios y beneficios competitivos. Además, resulta esencial que las empresas en el ámbito eléctrico establezcan un ambiente laboral positivo, caracterizado por la seguridad, el respeto y la colaboración.
2. Considerando los hallazgos acerca del compromiso afectivo, que destacan la importancia de una comunicación abierta y transparente, es crucial que los empleados experimenten el reconocimiento de sus opiniones. Para lograr esto, las empresas deben promover una cultura organizacional que fomente la comunicación abierta y transparente, permitiendo que los colaboradores se sientan cómodos y satisfechos al expresar sus ideas y preocupaciones.
3. Se recomienda a las empresas de servicios eléctricos, en el contexto del compromiso de continuidad, ofrecer retroalimentación periódica y capacitación en mantenimiento de equipos eléctricos y diseño de sistemas de control eléctrico. Esto asegura que los empleados tengan claridad sobre su contribución y áreas específicas en las que pueden.
4. Considerando los resultados y en relación con el compromiso normativo, se sugiere que las empresas de servicios eléctricos permitan la contribución constante y activa de todos los colaboradores en la formulación y revisión de políticas. Esto les brinda a los empleados la sensación de tener voz en el proceso, y al hacerlo, las empresas pueden establecer un entorno laboral que fomente el compromiso normativo de los trabajadores. Este enfoque puede contribuir tanto a la seguridad de los empleados como al éxito general de la organización.

## REFERENCIAS

- Agulló, J. (2023). *Concept and forms of work: influence of socioeconomic and technological changes*. Revista Crítica de Relaciones de Trabajo. Laborum n° 6 (2023): pp. 97-119.:  
<https://revista.laborum.es/index.php/revreltra/article/view/716/829>
- Alcantara, J. (2023). *Compromiso y satisfacción laboral en colaboradores de una municipalidad distrital de cajamarca, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte ].Repositorio UPN:  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34170/Tesis%20Jos%  
%c3%a9%20Alcantara\\_PDF\\_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34170/Tesis%20Jos%c3%a9%20Alcantara_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amado, L., Silvia, M., & Barrientos, E. (2020). *The motivation and its influence on the work performance of the personnel of the Agropecuaria de Norte de Santander - Coagronorte Ltda*. Obtenido de Revista Convicciones, 6 (12), pp 74-83:  
[file:///C:/Users/ADM/Downloads/536-  
Texto%20del%20art%C3%ADculo-1348-1-10-20201024.pdf](file:///C:/Users/ADM/Downloads/536-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1348-1-10-20201024.pdf)
- Ames, R. (2021). *Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional*. ECONÓMICAS CUC, 43(1), pp. 139–152.:  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3224>
- Azaña, E., & Cabrera, D. (2019). *Percepción del engagement laboral en Latinoamérica*. Google académico:  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2505>
- Blanco, M., & Castro, P. (2021). *Comparative analysis of organizational commitment expressed by mothers*. Scielo:  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Botella, D., Gil, H, Oltra, R, & Jabaloyes, J. (2021). *Employer branding factors as promoters of the dimensions of employee organizational commitment*. Economic Research-Ekonomska Istraživanja 2021, Vol. 34, N°. 1, pp. 1836–1849: <https://hrcak.srce.hr/file/434661>

- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). *The management of human talent for an effective job performance*. Revista Polo Con. (Edición núm. 63) Vol. 6, No 11, ( 2021), pp. 742-761,: file:///C:/Users/ADM/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331.pdf
- Castañeda Santillan , L., & Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., & Camargo Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. doi:<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chen, A., Hussain, W., Jingzu, G., Yang, Q., & Shami, A. (2023). *Envisaging the job satisfaction and turnover intention among the young workforce: Evidence from an emerging economy*. Evidence from an emerging economy. *PloS One*, 18(6),: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0287284>
- Coca, K., Váscquez, J., & Sigüenza, M. (2023). *Management of the quality and productivity of the collaborators of the industrial sector of Tungurahua: an empirical approach*. Digital Publisher CEIT, Vol.8 N°(3), pp.931-939: file:///C:/Users/ADM/Downloads/1605-Art%C3%ADculo-14474-1-10-20230502.pdf
- CONCYTEC. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto*. Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú: <https://bitly.ws/UQyf>
- Contrera, O. (2021). *Reputation, Satisfaction, and Affective Commitment in the Context of Outsourcing in Colombia*. Revista CEA, 7(15) pp. 1 - 26: file:///C:/Users/ADM/Downloads/Reputaci%C3%B3n,\_satisfacci%C3%B3n\_y\_v%C3%ADn.pdf

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). *Organizational Commitment: Antecedents and Consequences*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cristancho, L. (2022). *The Concept of Work: Historical Perspective*. Scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-03482022000100105&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-03482022000100105&script=sci_arttext)
- Cuenca, R., & López, H. (2020). *Commitment management and organizational culture study of FLACSO*. Scielo: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692020000200043&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692020000200043&script=sci_arttext)
- Davila, R., Agüero, E, Ruiz, J, & Guanilo, C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. Revista Venezolana DeGerencia , 26, pp. 663-677: [https://www.researchgate.net/publication/353890826\\_Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_una\\_empresa\\_industrial\\_peruana](https://www.researchgate.net/publication/353890826_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_una_empresa_industrial_peruana)
- Davila, R., Agüero, E, Ruiz, J, & Guanilo, C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. Revista Venezolana DeGerencia , 26, pp. 663-677: [https://www.researchgate.net/publication/353890826\\_Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_una\\_empresa\\_industrial\\_peruana](https://www.researchgate.net/publication/353890826_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_una_empresa_industrial_peruana)
- Díaz, J., Guzmán, L, & Rondan, C. (2023). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el hospital PNP Augusto B. Leguía lima 2022*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7796>
- García, P. (2021). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. Google academico: <https://dadun.unav.edu/handle/10171/60691>

- González, E., López, J., & Cabral, R. (2022). *Relación entre productividad laboral y remuneraciones*. CEPAL:  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/02d1c442-9e6f-4f36-842c-85f47c2f38ce/content>
- Hernández, S., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, E. (2022). *Satisfacción laboral, compromiso organizacional del capital humano y competencias del capital humano en el desempeño institucional en la universidad nacional de agricultura, Honduras*. Revista Ciencia Latina Multidisciplinar Vol.6 N°6 pp.10485-10505.:  
 file:///C:/Users/ADM/Downloads/4144-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16394-5-10-20230109.PDF
- López, E. (2023). *Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú*. Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069613012/>
- Loraine, P., & Adlyz, C. (2022). *Organizational climate and quality of service since the beginning of fraternity*. Scientific e-journal of Human Sciences núm. 52 (2018) pp. 5-18:  
 file:///C:/Users/ADM/Downloads/El\_entorno\_empresarial\_La\_empresa\_su\_organizacion\_.pdf
- Mamani, C., Palacios, T., Priori, M., & Tellez, A. (2022). *Organizational commitment, job satisfaction, and their impact on employee performance*. INNOVA Research Journal, 8(1), pp. 153-172.:  
 file:///C:/Users/ADM/Downloads/Dialnet-CompromisoOrganizacionalSatisfaccionLaboralYSuRepe-8736836.pdf
- Marín, R. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo*. Google academico:  
<https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/185966>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las*



Condes- ScienceDirect, 30(1), 36-49.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>

- Martínez Serna, M., Vega Martínez, J. E., & Domenech, V. E. (2018). The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs. *63(3)*, 1-19. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1411>.
- Martínez, C., López, M., Vargas, M., Gómez, K., & Rodríguez, M. (2022). *Comportamientos de ciudadanía organizacional como antecedente de la cultura, compromiso y satisfacción laboral en empresas de servicio*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* Vol.6 N° 6 pp.382-400: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133323000800>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), pp. 6057-6073. : file:///C:/Users/ADM/Downloads/3165-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12518-1-10-20221018.pdf
- Monsalve, C., Nelson, F., & Luzardo, M. (2021). *Prácticas de alto rendimiento y su incidencia en el compromiso organizacional. Un estudio en colaboradores de una caja de compensación familiar en Colombia*. Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n90/0120-8160-ean-90-235.pdf>
- Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total con la satisfacción, el desempeño y el compromiso*. Repositorio DIGIBUG Principal: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/67219/J%20MULLER%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nava, M., García, A., & Ramos, P. (2020). *Predictive Model of Organizational Predisposition and Commitment*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/4560/456071633004/>
- Nava, M., Ramos, P., & García, E. (2021). *Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/637968300003.pdf>

- Nuñez, S. (2022). *Estrés laboral y satisfacción laboral estrés laboral y satisfacción laboral agro exportaciones Perú Foods S.A.C. Trujillo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33584/Nu%c3%b1ez%20Grau%2c%20Sofia%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando, M. (2020). *Training of human talent and productivity: A literary review*. Revista Eca sinergia Vol 11. N° 2. pp. 166-173: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254>
- Olhaberry, O., & Sieverson, C. (2022). *Early social-emotional development and emotional regulation*. Revista Médica Clínica Las Condes - 2022; 33(4) pp. 358-366]: <https://pdf.sciencedirectassets.com/312299/1-s2.0-S0716864022X00059/1-s2.0-S0716864022000748/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjECAaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIEIQMroJvPikbzsVrAvasr2FMt28sZ3IC7F0mO4cOybNAiAQMtEPt9Bky706eNrC%2BkBguxLBx73E2OpJEYHxD%2BmA>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oyola-García, A. E. (2021). La variable. *REVISTA DEL CUERPO MÉDICO DEL HNAAA*, 14(1), 90-93. doi:<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. aplicación práctica*. Repositorio FCE: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Paz, J., Huamán, A., & Tarrillo, J. (2020). *Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios Vol.10 N°1, pp.108 - 125: <file:///C:/Users/ADM/Downloads/admin,+Articulooctavo+REV.pdf>

- Pazmay, C., & Rojas, D. (2020). *Labor Climate in Ecuadorian Companies Manufacturers of Bodyworks: Case CANFAC*. Scielo: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692020000200015](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000200015)
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252006/467662252006.pdf>
- Rendón-Macías, M. E., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista alergia México*, 64(2), 220-227. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Ricaurte, M., Rodríguez, M., Barriga, H., & Romero, M. (2020). *Compensation system based on performance*. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración* 2020, Vol.7, No.1, pp. 34-45: <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/782/836>
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Primera Edición .
- Sánchez del Rio Vázquez, M. E., & Rodríguez Rad, C. (2023). The relevance of participation Behavior, organizational Commitment, and attitudinal loyalty to the management of professional associations. *ELSEVIER- Journal of Business Research*, 154. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113324>
- Sánchez, J., Seminario, A., & Oruna, A. (2021). *Social responsibility and quality management: Peruvian insurance company*. Scielo: <https://bitly.ws/VQZL>
- Sánchez, L. (2023). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores operativos de lancha de una empresa pesquera – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola], Repositorio USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/89a436e4-50a6-4c8e-aef7-31354338613d>
- Silva, W., & Vásquez, L. (2020). *Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de*

- Guadalupe, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60464/Silva\\_PWW-V%c3%a1squez\\_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60464/Silva_PWW-V%c3%a1squez_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). *Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral*. Scielo: <https://bitly.ws/VQJT>
- Triveño, J., & López, J. (2022). *Critical factors in job satisfaction, organizational commitment, and burnout in teachers from Mexico*. *Informacion Tecnologica*, 33(2), 259: <https://bitly.ws/VQA8>
- Useche, M. C., Artigas, W., Beatriz, Q., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección*. Guajira, Colombia: Gente Nueva. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recoleccion%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, Y., Vásquez, L., Quino, A., Arias, D., & Avella, E. (2022). *Instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial en trabajadores de diferentes sectores laborales. Revisión narrativa descriptiva*. *Revista de Investigación en Salud*. Universidad de Boyacá 2022;9 (1): 115-132.: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/735/695>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

## ANEXOS

**Anexo A.** *Tabla de operacionalización de variables*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Compromiso organizacional</b>	Según Martínez et al. (2018) mencionan que “El compromiso organizacional impacta el desempeño empresarial de muchas formas, ya que se presenta como una ayuda para predecir el comportamiento del personal”.	Se analizará la variable a través de 3 dimensiones las cuales están delimitadas por 6 indicadores y medibles mediante la escala Ordinal.	<b>Compromiso afectivo</b>	Identificación con la organización	Ordinal - Likert
				Involucramiento con la organización	
			<b>Compromiso de continuidad</b>	Necesidad de trabajo	
				Inversiones en la organización	
			<b>Compromiso normativo</b>	Cumplimientos de normas	
				Sentido de obligación	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Castañeda & Sánchez (2022) mencionan que la satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo y que tiende a ser estable hacia la actividad laboral.	Se analizará la variable a través de 8 dimensiones las cuales están delimitadas por 14 indicadores y medibles mediante la escala Ordinal.	<b>Trabajo en general</b>	Entorno	Ordinal
				Comunicación	
			<b>Oportunidades de desarrollo</b>	Habilidades	
				Sistema de promociones	
			<b>Remuneración</b>	Salario promedio	
				Satisfacción de necesidades	
			<b>Reconocimiento</b>	Política de reconocimiento	
			<b>Ambiente físico del trabajo</b>	Disposición para adaptarse en el ambiente físico	
			<b>Forma en que realiza su trabajo</b>	Carga Laboral	
				Estado de ánimo	
			<b>Relación subordinado-supervisor</b>	Supervisión por parte de los superiores	
				Relación con sus superiores	
			<b>Autonomía</b>	Toma de decisiones	
				Forma de solucionar los problemas	

### Anexo B. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario - Compromiso organizacional y satisfacción laboral

El presente instrumento de recolección de datos ha sido escogido para poder realizar las encuestas a nuestra población establecida y poder recolectar la información requerida para la investigación y así nos pueda brindar las respuestas a cada uno de los objetivos planteados.

Se le pide que lea y responda cuidadosamente y marque solo una opción en el cuadro que se adapte a su respuesta, se requiere su absoluta sinceridad, ya que es fundamental para el éxito del estudio.

#### Instrucciones:

El cuestionario cuenta con 13 ítems para la variable compromiso organizacional y 18 para la variable satisfacción laboral. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta, las cuales usted solo podrá escoger una sola opción, es por ello que se le recomienda leer de manera cuidadosa leer las preguntas y respuestas.

Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Dimensión	Indicadores					
Dimensión n 1: Compromiso afectivo	Identificación con la organización					
		Siento que los problemas de la empresa donde laboro son míos.				
		Me considero como "parte de la familia" en la empresa.				
	Involucramiento con la organización					



		La empresa donde laboro tiene un gran significado personal para mí					
		La interacción con otros miembros de la empresa me enriquece personal y profesionalmente.					
<b>Dimensión 2: Compromiso de continuidad</b>	<b>Necesidad de trabajo</b>						
		Por el momento, permanecer en la empresa es una cuestión de necesidad.					
		Dejar de ser miembro de la empresa no es una opción porque me brinda una serie de beneficios que son indispensables para mí.					
	<b>Inversiones en la organización</b>						
		Se hace difícil dejar la empresa porque tengo tiempo invertido en ella.					
		No estoy pensando en renunciar a mi afiliación porque no hay alternativas externas disponibles para mí.					
		La empresa me brinda capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral.					
<b>Dimensión 3: Compromiso normativo</b>	<b>Cumplimientos de normas</b>						
	<b>0</b>	Cumplo con las normas establecidas por la empresa.					
	<b>1</b>	Realizo mis deberes asignados en el tiempo establecido					
	<b>Sentido de obligación</b>						
	<b>2</b>	Continúo trabajando en esta empresa porque tengo un sentido de obligación con mi jefe y el personal.					
	<b>3</b>	Siento que tengo la obligación de seguir siendo miembro de la empresa, para preservar y mejorar mi ocupación.					





VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL						
Dimensión	Indicadores					
Dimensión 1: Trabajo en general	<b>Entorno</b>					
		El área administrativa le proporciona soporte para realizar su trabajo.				
		Las instancias superiores le brindan apoyo en todo momento.				
	<b>Comunicación</b>					
		Existe buena comunicación entre los miembros de la empresa.				
Dimensión 2: Oportunidades de desarrollo	<b>Habilidades</b>					
		La empresa reconoce sus habilidades en el desempeño de sus funciones.				
	<b>Sistema de promociones</b>					
		La empresa lo motiva con oportunidades de formación y actualización.				
		La empresa tiene como políticas promoción y ascensos.				
Dimensión 3: Remuneración	<b>Salario promedio</b>					
		Considero que recibo un salario justo por el trabajo que realizo.				
	<b>Satisfacción de necesidades</b>					
		Satisface usted sus necesidades con el sueldo recibido.				
Dimensión 4: Reconocimiento	<b>Política de reconocimiento</b>					
		La empresa reconoce el esfuerzo que realiza al desempeñar su trabajo.				
	0	Recibe una felicitación cuando realiza bien su trabajo.				
Dimensión 5: Ambiente físico del trabajo	<b>Disposición para adaptarse</b>					
	1	Se siente cómodo con el ambiente y espacio físico de su centro laboral.				



	2	Cuenta con las herramientas y equipos adecuados para realizar sus funciones.					
<b>Dimensión 6: Forma en que realiza su trabajo</b>	<b>Carga Laboral</b>						
	3	Cuenta con mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
	<b>Estado de ánimo</b>						
	4	Se siente orgulloso(a) de pertenecer y trabajar para esta empresa.					
<b>Dimensión 7: Relación subordinado - supervisor</b>	<b>Supervisión por parte de los superiores</b>						
	5	Usted se encuentra satisfecho con la forma como es evaluado y juzgado su trabajo, por parte de su supervisor.					
	6	El supervisor crea un entorno que fomenta la confianza con sus colaboradores.					
<b>Dimensión 8: Autonomía</b>	<b>Toma de decisiones</b>						
	7	Puedo decidir con autonomía la planificación y el método de mi trabajo.					
	8	Los compañeros de trabajo me ayudan a solucionar los problemas que se presenten en la empresa.					



## Anexo C. Evaluación por juicios de expertos

### 1) Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	DR. CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal- Tipo Likert
<b>Autor(es):</b>	Coronel Lopez, Arled Yubel Galarza Vincés, Angel Giancarlo
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada o validada por otros autores
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Google forms
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 8 dimensiones, de 14 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1: Compromiso Organizacional**

Según Martínez y Vega (2018) mencionan que el compromiso organizacional es la conexión psicológica entre colaboradores y organizaciones, afecta de muchas formas el desempeño de la empresa debido a que es considerado como un predictor del comportamiento de los empleados.

- **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Castañeda y Sánchez (2023) mencionan que la satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo y que tiende a ser estable hacia la actividad laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIONES
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Compromiso efectivo	Identificación con la organización e involucramiento con la organización.
	Compromiso de continuidad	El profesional se siente comprometido con la organización por que se creó un apego por el tiempo de trabajo invertido.
	Compromiso normativo	Este punto muy importante entra en juego la lealtad del trabajador desde un punto de vista moral.
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Trabajo en general	Conjunto de diferentes actividades que se realiza para poder lograr alcanzar un objetivo.
	Oportunidades de desarrollo	El esfuerzo formalizado y continuado que se centra en desarrollar trabajadores más capacitados.
	Remuneración	Contraprestación que debe obtener una persona que presta sus servicios para realiza un trabajo.
	Reconocimiento	Es un conjunto de acciones que muestra la empresa a sus colaboradores que le tienen un aprecio por sus tareas realizadas.
	Ambiente físico del trabajo	Es tener todos los ambientes y herramientas adecuadas para realizar un objetivo y llegar a la meta.
	Forma en que realiza su trabajo	Estilos particulares para realizar trabajos específicos.
	Relación subordinado- supervisor	Ayuda con el intercambio de información e influencia dentro de una organización.
	Autonomía	Es la capacidad de darse normas a uno mismo sin pedir opiniones de terceros y la libertad de tomar decisiones.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el instrumento “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2023” elaborado por Coronel Lopez, Arled Y Galarza Vincas, Angel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

brinde *Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Variable del instrumento: Compromiso Organizacional**

- Primera dimensión: Compromiso afectivo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Identificación con la organización	1-2	4	4	4	
Involucramiento con la organización	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Necesidad de trabajo	5-6	4	4	4	
Inversiones en la organización	7-8-9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Compromiso Normativo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Cumplimientos de normas	10-11	4	4	4	
Sentido de obligación	12-13	4	4	4	

**Variable del instrumento: Satisfacción Laboral**

- Primera dimensión: Trabajo en general

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Entorno	1-2	4	4	4	
Comunicación	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Oportunidades de desarrollo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Habilidades	4	4	4	4	
Sistema de promociones	5-6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Remuneración

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Salario promedio	7	4	4	4	
Satisfacción de necesidades	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Política de reconocimiento	9-10	4	4	4	



- Quinta dimensión: Ambiente físico del trabajo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Disposición para adaptarse en el ambiente físico	11-12	3	3	3	

- Sexta dimensión: Forma en que realiza su trabajo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Carga Laboral	13	3	3	3	
Estado de ánimo	14	3	3	3	

- Séptima dimensión: Relación subordinado-supervisor

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Supervisión por parte de los superiores	15	3	3	3	
Relación con sus superiores	16	3	3	3	

- Octava dimensión: Autonomía

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Toma de decisiones	17	3	3	3	
Forma de solucionar los problemas	18	3	3	3	

Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
DNI N° 16498130

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



## 2) Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	LUIS FLORES BOLIVAR	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal- Tipo Likert
<b>Autor(es):</b>	Coronel Lopez, Arled Yubel Galarza Vincés, Angel Giancarlos
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada o validada por otros autores
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Google forms
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 8 dimensiones, de 14 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.





4. Soporte teórico

- **Variable 1: Compromiso Organizacional**

Según Martínez y Vega (2018) mencionan que el compromiso organizacional es la conexión psicológica entre colaboradores y organizaciones, afecta de muchas formas el desempeño de la empresa debido a que es considerado como un predictor del comportamiento de los empleados.

- **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Castañeda y Sánchez (2023) mencionan que la satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo y que tiende a ser estable hacia la actividad laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIONES
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Compromiso efectivo	Identificación con la organización e involucramiento con la organización.
	Compromiso de continuidad	El profesional se siente comprometido con la organización por que se creó un apego por el tiempo de trabajo invertido.
	Compromiso normativo	Este punto muy importante entra en juego la lealtad del trabajador desde un punto de vista moral.
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Trabajo en general	Conjunto de diferentes actividades que se realiza para poder lograr alcanzar un objetivo.
	Oportunidades de desarrollo	El esfuerzo formalizado y continuado que se centra en desarrollar trabajadores más capacitados.
	Remuneración	Contraprestación que debe obtener una persona que presta sus servicios para realiza un trabajo.
	Reconocimiento	Es un conjunto de acciones que muestra la empresa a sus colaboradores que le tienen un aprecio por sus tareas realizadas.
	Ambiente físico del trabajo	Es tener todos los ambientes y herramientas adecuadas para realizar un objetivo y llegar a la meta.
	Forma en que realiza su trabajo	Estilos particulares para realizar trabajos específicos.
	Relación subordinado- supervisor	Ayuda con el intercambio de información e influencia dentro de una organización.
	Autonomía	Es la capacidad de darse normas a uno mismo sin pedir opiniones de terceros y la libertad de tomar decisiones.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el instrumento “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2023” elaborado por Coronel Lopez, Arled Y Galarza Vences, Angel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



**Variable del instrumento: Compromiso Organizacional**

- Primera dimensión: Compromiso afectivo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Identificación con la organización	1-2	4	4	4	
Involucramiento con la organización	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Necesidad de trabajo	5-6	4	4	4	
Inversiones en la organización	7-8-9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Compromiso Normativo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Cumplimientos de normas	10-11	4	4	4	
Sentido de obligación	12-13	4	4	4	

**Variable del instrumento: Satisfacción Laboral**

- Primera dimensión: Trabajo en general

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Entorno	1-2	4	4	4	
Comunicación	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Oportunidades de desarrollo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Habilidades	4	4	4	4	
Sistema de promociones	5-6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Remuneración

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Salario promedio	7	4	4	4	
Satisfacción de necesidades	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Política de reconocimiento	9-10	4	4	4	

- Quinta dimensión: Ambiente físico del trabajo



Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Disposición para adaptarse en el ambiente físico	11-12	4	4	4	

- Sexta dimensión: Forma en que realiza su trabajo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Carga Laboral	13	4	4	4	
Estado de ánimo	14	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relación subordinado-supervisor

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Supervisión por parte de los superiores	15	4	4	4	
Relación con sus superiores	16	4	4	4	

- Octava dimensión: Autonomía

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Toma de decisiones	17	4	4	4	
Forma de solucionar los problemas	18	4	4	4	



.....  
(Dr. Luis Flores Bolívar)  
DNI N° 10352413

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



### 3) Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	ALBERTO MONZON TRONCOSO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal- Tipo Likert
<b>Autor(es):</b>	Coronel Lopez, Arled Yubel Galarza Vines, Angel Giancarlos
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada o validada por otros autores
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Google forms
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 8 dimensiones, de 14 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Compromiso Organizacional



Según Martínez y Vega (2018) mencionan que el compromiso organizacional es la conexión psicológica entre colaboradores y organizaciones, afecta de muchas formas el desempeño de la empresa debido a que es considerado como un predictor del comportamiento de los empleados.

- **Variable 2:** Satisfacción Laboral

Castañeda y Sánchez (2023) mencionan que la satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo y que tiende a ser estable hacia la actividad laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIONES
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Compromiso efectivo	Identificación con la organización e involucramiento con la organización.
	Compromiso de continuidad	El profesional se siente comprometido con la organización por que se creó un apego por el tiempo de trabajo invertido.
	Compromiso normativo	Este punto muy importante entra en juego la lealtad del trabajador desde un punto de vista moral.
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Trabajo en general	Conjunto de diferentes actividades que se realiza para poder lograr alcanzar un objetivo.
	Oportunidades de desarrollo	El esfuerzo formalizado y continuado que se centra en desarrollar trabajadores más capacitados.
	Remuneración	Contraprestación que debe obtener una persona que presta sus servicios para realiza un trabajo.
	Reconocimiento	Es un conjunto de acciones que muestra la empresa a sus colaboradores que le tienen un aprecio por sus tareas realizadas.
	Ambiente físico del trabajo	Es tener todos los ambientes y herramientas adecuadas para realizar un objetivo y llegar a la meta.
	Forma en que realiza su trabajo	Estilos particulares para realizar trabajos específicos.
	Relación subordinado-supervisor	Ayuda con el intercambio de información e influencia dentro de una organización.
	Autonomía	Es la capacidad de darse normas a uno mismo sin pedir opiniones de terceros y la libertad de tomar decisiones.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el instrumento “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2023” elaborado por Coronel Lopez, Arled Y Galarza Vences, Angel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.





<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

<b>9.</b> No cumple con el criterio
<b>10.</b> Bajo Nivel
<b>11.</b> Moderado nivel
<b>12.</b> Alto nivel



**Variable del instrumento: Compromiso Organizacional**

- Primera dimensión: Compromiso afectivo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Identificación con la organización	1-2	4	4	4	
Involucramiento con la organización	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Necesidad de trabajo	5-6	4	4	4	
Inversiones en la organización	7-8-9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Compromiso Normativo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Cumplimientos de normas	10-11	4	4	4	
Sentido de obligación	12-13	4	4	4	

**Variable del instrumento: Satisfacción Laboral**

- Primera dimensión: Trabajo en general

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Entorno	1-2	4	4	4	
Comunicación	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Oportunidades de desarrollo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Habilidades	4	4	4	4	
Sistema de promociones	5-6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Remuneración

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Salario promedio	7	4	4	4	
Satisfacción de necesidades	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Política de reconocimiento	9-10	4	4	4	



- Quinta dimensión: Ambiente físico del trabajo

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Disposición para adaptarse en el ambiente físico	11-12	4	4	4	

- Sexta dimensión: Forma en que realiza su trabajo

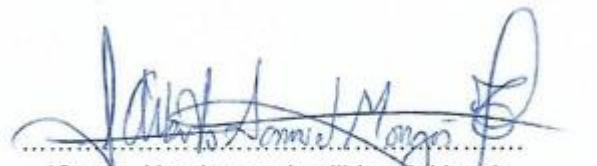
Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Carga Laboral	13	4	4	4	
Estado de ánimo	14	4	4	4	

- Séptima dimensión: Relación subordinado-supervisor

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Supervisión por parte de los superiores	15	4	4	4	
Relación con sus superiores	16	4	4	4	

- Octava dimensión: Autonomía

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Toma de decisiones	17	4	4	4	
Forma de solucionar los problemas	18	4	4	4	

  
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
 DNI N° 07482223.  
 Dr. Alberto Monzón Troncoso.

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



**Anexo D. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV**

**Anexo 1 Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023.

Investigador (es): Coronel Lopez, Arled Yubel - Galarza Vences, Angel Giancarlos.

**Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023”, cuyo objetivo es Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se brindará información importante y novedosa acerca de cómo influye el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa que brinda servicios eléctricos en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2023.

**Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**



Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (es) Coronel Lopez, Arled Yubel - email: [acoronell2014@ucvvirtual.edu.pe](mailto:acoronell2014@ucvvirtual.edu.pe)

Galarza Vines, Angel Giancarlo - email: [agalarzav7@ucvvirtual.edu.pe](mailto:agalarzav7@ucvvirtual.edu.pe)

y Docente asesor Burgos Vera, Oscar Augusto - email: [oburgos@ucvvirtual.edu.pe](mailto:oburgos@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Jaime Leonel Baldeon Zapata

10/07/2023 – 7:30 am

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*



Anexo 2

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: ENELECTRIC SAC	RUC: 20600200896
Nombre del Titular o Representante legal: JAIME LEONEL BALDEON ZAPATA	
Nombres y Apellidos: Jaime Leonel Baldeon Zapata	DNI:25769837

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [ ], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Coronel Lopez, Arled Yubel Galarza Vincés, Angel Giancarlo	DNI: 76051620 76239304

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima 10 de Julio del 2023

Firma y sello:

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, perosíseránecesario describir sus características.



**Anexo 3.**

**Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV**

**Título del proyecto de Investigación:** Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023.

**Autor(es):** Arled Yubel Coronel Lopez y Angel Giancarlo Galarza Vincés

**Especialidad del autor principal del proyecto:** Gestión de organizaciones

**Programa:** Administración

**Otro(s) autor(es) del proyecto:**

**Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país):** Lima, Perú

**Código de revisión del proyecto:** 2023-1\_ PREGRADO\_DILLE\_C6\_04

**Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:** oburgos@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	






#### Anexo 4.

### Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023", presentado por los autores Arled Yubel Coronel Lopez, Angel Giancarlo Galarza Vincas, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	





**Anexo G. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.**

**Lima, 10 de Julio de 2023**

**Señores**

Universidad Cesar Vallejo

**Asunto**

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis **titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de servicios eléctricos, San Juan de Lurigancho-2023”** por los autores **Coronel Lopez Arled Yubel y Galarza Vines Angel Giancarlos**. La empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, así mismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

**Atte.**

---

Jaime Leonel Baldeon Zapata

Gerente General



**Anexo H. Confiabilidad de los instrumentos**

Resumen de procesamiento de casos

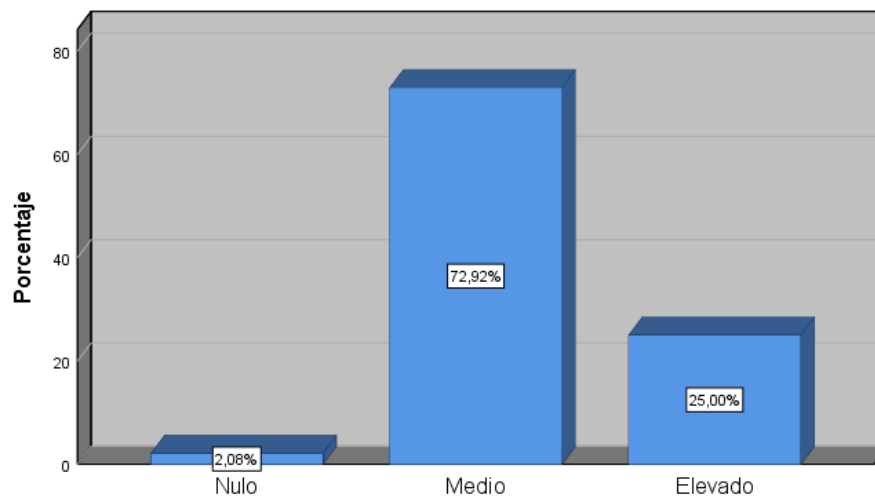
		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		48	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	13

**Figura 8**

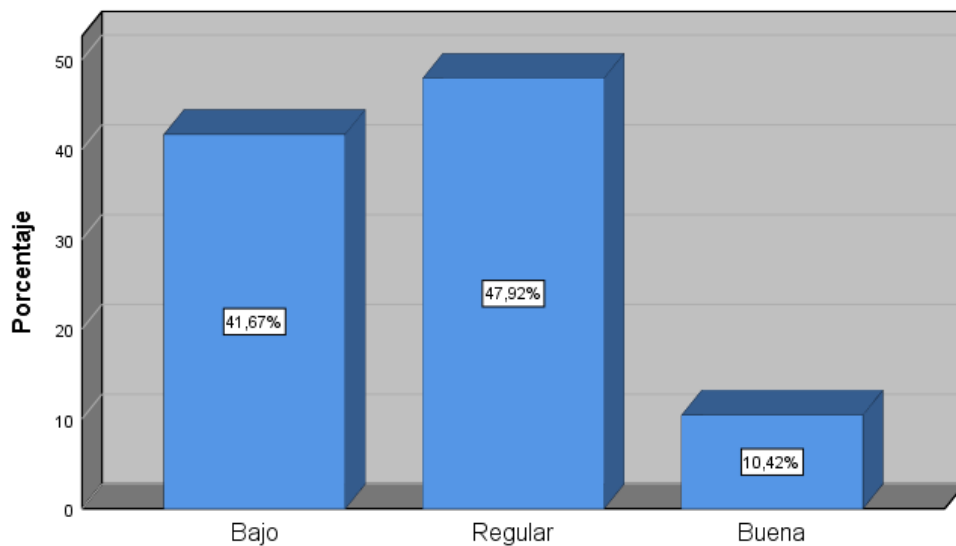
*Niveles de Compromiso organizacional*



**Nota.** Se puede observar el nivel de compromiso con la empresa de los trabajadores.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	18

**Figura 9**  
*Niveles de la Satisfacción laboral*



**Nota.** Se puede observar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa.



Anexo H. Base de datos de ambas variables

Nº	COMPROMISO ORGANIZACIONAL												SATISFACCIÓN LABORAL																		
	C. AFECTIVO				C. CONTINUIDAD				C. NORMATIVO				T. GENERAL	O. DESARROLLO	MUNERACI	RECONOC	A. FISICO	R. TRABAJO	SUPERVISOR	AUTONOMIA											
1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	3
3	4	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2
6	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
7	4	4	3	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5
8	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4
11	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3
14	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4
15	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2
17	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	3
19	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	5	5	4	2	5	3	1	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	4	5	4	4
22	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	2	4	5	5	2	5	2	1	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
24	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3
25	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3
26	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2
27	2	4	4	5	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	4	4	5	4
28	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	2	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4
30	2	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4