



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro

Emergencia Mujer, Región Callao, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Palma Rojas, Claudia Giovanna (orcid.org/0000-0003-4031-8614)

**ASESORA:**

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (orcid.org/0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A mi madre Hilda y esposo John por todo su amor y apoyo incondicional, porque cada día me impulsan a continuar y no desmayar en el camino hacia el logro de mis metas; a mis hijos Sebastian y Joaquín por ser unos niños comprensivos y amorosos.

### **Agradecimiento**

A Dios por iluminarme y brindarme la fortaleza necesaria día a día, a mis apreciados maestros por darme sus valiosos conocimientos, además de su paciencia y comprensión, a mis queridos amigos Lina y José, por su apoyo incondicional siempre.

## Página del Jurado

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Claudia Giovanna Palma Rojas, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo, identificada con DNI 43338966 con la investigación de tesis titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020”.

Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Finalmente, la tesis no ha sido plagiada, ni parcial, ni totalmente.
2. La investigación de la tesis es de mi total autoridad
3. La información presentada en los resultados es confiables y reales, no son falsos ni mucho menos duplicados.
4. La investigación de la tesis no ha sido auto plagiada.

Por lo tanto, de identificarse auto plagio, fraude, falsificación, plagio o piratería asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 8 de agosto 2020



---

Br. Claudia Giovanna Palma Rojas  
DNI. 43338966

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	9
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2 Operacionalización de variables	9
2.3 Población, muestra y muestreo	9
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	9
2.5 Procedimiento	10
2.6 Método de análisis de datos	10
2.7 Aspectos éticos	10
<b>III. Resultados</b>	11
<b>IV. Discusión</b>	15
<b>V. Conclusiones</b>	18
<b>VI. Recomendaciones</b>	19
<b>Referencias</b>	21
<b>Anexos</b>	26
	vi

## Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles de variable satisfacción laboral y dimensiones	11
Tabla 2. Niveles de variable compromiso organizacional y dimensiones	12
Tabla 3. Sistema de hipótesis de investigación	13

## Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de percepción de variable satisfacción laboral y dimensiones	11
Figura 2. Niveles de percepción de variable compromiso organizacional y dimensiones	12

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020. Se empleó el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental correlacional, transversal. La población censal elegida, estuvo compuesta por 80 trabajadores, a quienes se les aplicó cuestionarios validados por expertos y una alta fiabilidad. Los resultados nos indicaron que existe un nivel de correlación alto entre las variables (Rho 0,617 y p-valor 0,000).

**Palabras claves:** Satisfacción laboral y compromiso organizacional

## **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the workers of the Centro Emergencia Mujer, Callao Region, 2020. The quantitative approach was used, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design. The chosen census population was made up of 80 workers, to whom questionnaires validated by experts and with high reliability were applied. The results indicated that there is a high level of correlation between the variables (Rho 0.617 and p-value 0.000).

**Keywords:** Job satisfaction and organizational commitment

## **I. Introducción**

Mundialmente, estamos inmersos en el fenómeno de la globalización, ello crea escenarios económicos modernos, que estimulan a que las instituciones enfrenten diversos cambios y se planteen retos como organización. Los trabajadores son en gran medida los que permiten que se logren resultados óptimos, desempeñando su labor de forma eficiente y eficaz, por ello es importante que las condiciones de trabajo y el entorno sean los idóneos. En consecuencia, es fundamental que a nivel de administración de personal se generen estrategias que permitan identificar el potencial de cada trabajador, tratando con ello de que se contrate personal capacitado que pueda desarrollar de forma adecuada las funciones asignadas.

Es así que, las instituciones en el país, con la finalidad de que se cumpla su misión deben considerar la relevancia de la satisfacción laboral generada en su personal, ya que de ello dependerá el adecuado funcionamiento de la misma. Por otra parte, se debe tener en cuenta el compromiso organizacional, ya que éste representa un pilar fundamental para la organización, toda vez que, si existe un elevado nivel del mismo en los trabajadores, la institución tiene mayor posibilidad de cumplir los objetivos establecidos. Por las consideraciones dadas, resulta sumamente necesario investigar si hay una estrecha relación entre las variables que conforman este estudio en los trabajadores de las instituciones del estado.

En ese sentido, el presente trabajo investigará a los Centros Emergencia Mujer (CEM) de la Región Callao, que pertenecen al Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), los referidos brindan a través de sus trabajadores cuidado integral a los agraviados por actos de violencia contra la mujer, así como de miembros del entorno familiar. Pero se está descuidando el potencial humano dado que existen varios factores que aquejan a los trabajadores como las condiciones en la que desempeñan su labor, teniendo en la mayoría de casos espacios reducidos, que no cuentan con servicios higiénicos, entre otros; otro factor importante es que al conformar equipos multidisciplinarios los profesionales no tienen las mismas funciones, ello genera que las relaciones sociales no sean siempre las idóneas. Los trabajadores deben dar una atención oportuna, tener vocación de servicio, realizar trabajo en equipo, deben ejercer sus funciones con profesionalismo, para el cumplimiento del propósito institucional, que constituye brindarles un servicio de calidad a las usuarias. Sin embargo es importante

indicar, que los trabajadores de los CEM al brindar atención a víctimas de hechos de violencia se convierten en receptores de historias dolorosas, de abuso; y dado que este contacto con el sufrimiento humano es enfrentado continua y cotidianamente, la salud integral de estos trabajadores corre el riesgo de afectarse, lo que puede generar un inadecuado desempeño de sus tareas, situaciones desfavorables en las relaciones interpersonales en general y más aún en la calidad de la atención a las víctimas. Con base en las consideraciones anteriores, este estudio pretende determinar la relación existente entre las variables de indagación en los trabajadores de los CEM en la Región Callao. Por lo tanto, al realizar esta investigación, se tomaron en cuenta las investigaciones previas y las contribuciones de diferentes autores realizadas dentro del marco internacional, así como nacional, que se describirán en detalle en los párrafos siguientes, los mismos que se emplearán para poder realizar la discusión de resultados.

Del análisis de artículos en el contexto internacional se puede apreciar que en un estudio realizado en México señala que hay una eficiente correlación entre las variables de satisfacción y confort con responsabilidad afectiva, calculativa y reglamentaria, los autores señalan que si existe un adecuado trato del supervisor – trabajador mayor será el equilibrio que tengan los trabajadores en su día a día. Además, precisan que si el empleado se siente considerado ello hará que sienta un fuerte apego hacia la empresa; entre otros factores si un trabajador se queda en una institución es porque ha realizado un análisis de todo lo aportado en ella por lo que considera que si la deja implicaría una pérdida. Por tanto, si es que la satisfacción laboral es la idónea se garantiza la permanencia del empleado por todo lo que ha aportado en la empresa. Además, se precisa que si se siente satisfacción mayor será el convenio normativo o a la inversa cuando el trabajador manifiesta su compromiso es porque se encuentra plenamente complacido (Sifuentes, Ortega y González, 2015). También en Argentina, se ha evidenciado en estudios previos que tanto el regocijo laboral como el compromiso respecto a su institución de los educadores nos dan resultados de relaciones positivas de gran importancia (Lupano y Castro, 2018).

Otros estudios a nivel internacional nos muestran que en efecto la satisfacción laboral representa un estado emocional, y ello en función a lo que perciben sus trabajadores de los estímulos que les generan sus puestos de trabajo como sus empleadores cubriendo de cierta forma necesidades y expectativas a cambio de lo que ellos contribuyen con la organización; así, se crea una relación afectiva o estado emocional hacia el trabajo que se refleja en el gusto

por lo que se hace (Anaya y López, 2015; Cernas, Mercado y Davis, 2018). Por otro lado, hay que tener cuidado respecto a dicho constructo, puesto que, como es resultado de las emociones de la persona, implica una agrupación de sentimientos capaces de producir cambios psicológicos, que determinan el comportamiento y pensamiento de los trabajadores en la organización (Hernández y Ramos, 2018).

Respecto al análisis en el contexto del país, se puede ver que Acuña (2020), en su tesis nos expresa el propósito básico de establecer la relación existente entre las variables del presente estudio en los trabajadores de la Ugel 05-San Juan de Lurigancho en 2019, quien llegó a la conclusión que se muestra una fuerte correlación entre las variables investigadas. Para Ibarra (2019), precisa que existe una estrecha relación entre las variables de estudio en los trabajadores de la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho. Lo que quiere decir que mientras mayor es el nivel de compromiso organizacional mayor será la satisfacción laboral. Según López (2017), en su tesis señala que existen evidencias suficientes para confirmar que hay una relación muy alta entre las variables indagadas del Juzgado de Paz de Surco y el de San Borja en 2017. Según lo establecido por Sánchez (2017), su trabajo muestra la existencia de una correlación alta entre la satisfacción laboral del personal de EPS Chavín S.A. y el compromiso organizacional de Huaraz-2017, la conclusión es, a mayor satisfacción\*laboral, mayor compromiso\*organizacional. Asimismo, Guerra (2017); identificó la relación entre las variables investigadas de los empleados en la VII Administración Territorial de la Policía (DIRTEPOL) como un objetivo general. Lima. 2016; comprobando que hay entre las variables una alta correlación.

En relación al marco teórico, tenemos a Robbins & Judge (2017); muchas investigaciones han determinado que los empleados contentos pueden ser más eficientes. Sin embargo, ciertos investigadores tenían la idea que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral era una leyenda. Sin embargo, un análisis de 300 estudios muestra que hay una alta correlación. Las personas que están más satisfechas con su trabajo se desempeñan mejor y, en general, son más eficaces que las que están menos satisfechas con sus empleadores. Además, en adición, Atalaya Pisco (2013) comenta que en el momento que se establezca el motivo de la insatisfacción, podrán emplearse diversas alternativas de solución para afrontar la dificultad; por ejemplo, planteando una reestructura respecto a las condiciones laborales, que implica el tema remunerativo, así

como la función o cargo asignado, todo esto dependiendo del factor al que pueda atribuírsele la responsabilidad de la insatisfacción del trabajador. (Fuentes, 2012; Chiang, Méndez y Sánchez, 2010; Chiang, 2008; Ruiz, 2014).

También conceptualizan la satisfacción laboral como una postura que determina, en gran medida, la percepción del entorno por parte de los empleados, su compromiso con las acciones esperadas y sus sentimientos y creencias en el comportamiento final. De tal forma que, cuando una persona manifiesta su sentir o pensar de forma positiva en relación a ciertas situaciones, personajes u objetos, siempre tendrá una postura ideal frente a ellos. Rodríguez, Zarco y Gonzales, (2009).

Según la misma teoría, Bravo et al. (1996) la definieron como una serie de actividades que los individuos desarrollan hacia su propio estado de empleo, que se basan en la evaluación general del trabajo o sus aspectos específicos. En lo que a él respecta, Robbins (1998) regresó y señaló que este es un conjunto de emociones y actitudes de los trabajadores hacia su organización y trabajo. En otro concepto, Palma (2005) la define como una tendencia laboral relativamente estable o tendencia laboral que tiene como soporte sus convicciones y cualidades que se desarrollan producto de la práctica profesional. Es así que, deben ser capaces de desarrollarse en el puesto de trabajo, lo que refleja que todo lo que han aprendido en todo el campo de trabajo se refleja para que puedan llevar a cabo con éxito sus actividades, lo que también es bien conocido.

En los últimos años, la satisfacción laboral ha sido un tema de especial interés y demasiado relevante en el ámbito de la investigación. Se puede entender como la importancia que los trabajadores deben tener al realizar las tareas asignadas. Weinert (1985); Peiró y Prieto (1996) confirmaron: "Para determinar la satisfacción laboral, se refiere al contenido y el entorno laboral relacionado con la ejecución de la tarea, los asuntos materiales y sociales relacionados con el entorno laboral. La tarea y las características externas"; Del mismo modo, Jiménez (2007) señaló que la satisfacción-laboral es la postura usual de los colaboradores hacia el trabajo. Los diferentes trabajadores sin importar su puesto de trabajo o el cargo que ostentan deben interactuar entre sí, cumpliendo todos con las políticas y normas de la organización. Por lo tanto, se puede determinar que la satisfacción o insatisfacción del empleado respecto a su trabajo, no está en función a la creencia sobre si éste le da o no más sustento.

Varela, Puhl e Izcurdia (2012) señalaron que creen que el sentirse insatisfecho en el ámbito laboral es un problema que afecta de forma mayoritaria a los empleadores en la actualidad. Preocuparse por eliminar las causas fundamentales de la insatisfacción laboral para evitar problemas futuros se vuelve cada vez más importante. La insatisfacción de todos conducirá involuntariamente a una disminución en todo lo que proyecta la compañía, y afectará la desaceleración de la evolución organizacional, reduciendo así los estándares productivos y de calidad; Además, Gerrig y Zimbardo (2006). Señalaron que cuando un grupo de empleados o un empleado no está satisfecho, lo primero que debe hacerse para variar de forma favorable esta situación es establecer la causa que lo origina. Los motivos pueden variar, como: a) ausencia de inspecciones, b) inadecuadas condiciones laborales, c) escasa seguridad laboral, d) desigualdad salarial, e) escasas oportunidades de desarrollo, f) relaciones conflictivas entre los trabajadores; g) carencia de oportunidades para cubrir demandas de alto nivel.

Por su parte, el compromiso organizacional realizado de acuerdo con Chiavenato (2006) se alude a la manera en que las personas se identifican con la organización y su apego a la organización. Esto significa que están ansiosos por participar activamente en él y formar parte de su propósito y objetivos. Luego, Davis y Newstrom (2003) lo definen como una constitución con tres posiciones: (a) un sentido de identidad con los objetivos de la constitución; (b) un sentido de colaboración respecto a los deberes de la constitución, y (c) un sentido de fidelidad a la constitución. De manera similar, Arias Galicia (2001) señaló que lo trascendente del compromiso organizacional es que un excelente indicador de la durabilidad en el trabajo, ya que se cree que los trabajadores deben usar una buena camisa, es decir, quieren que su empresa sea crucial para que les vaya bien.

Rodas Girón (2013) explicó que lo relevante del compromiso organizacional se debe básicamente a que afecta directamente la postura y desempeño de los trabajadores. Por ejemplo, acepte los objetivos, así como los principios de la organización, menos ausencia y reducción de la tasa de rotación. Y la competencia de poder incidir no sólo siendo eficiente sino generando confort en los integrantes de la organización.; Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2007) hablaron sobre lo primordial que es el compromiso organizacional desde la perspectiva de los empleados, porque puede estabilizar el trabajo, porque puede tener el impacto esperado en el bienestar, la jubilación, el bienestar social, cubriendo las necesidades psicológicas (cognición, habilidades y desarrollo), y también afectan

directamente el proceder y conducta de los trabajadores (asumiendo un compromiso con las metas y principios), aumentando así la productividad de la organización, reduciendo el absentismo y que se rote al personal.

En relación a la continuidad señalan que consiste en el deseo de quedarse en la institución. El empleado cuando pasa mucho tiempo en una institución, se detiene a analizar el tiempo invertido y los privilegios que podría perder si deja ese trabajo para la búsqueda de una mejor opción laboral. Dejarla probablemente significaría perder algo. Tiene que ver con aspectos materiales, no con aspectos perceptivos. Varía con la calidad y cantidad de los pagos realizados por los empleados y los cambios en las tarifas. Loli Pineda y Cuba Bernedo, (2007); Del mismo modo, Barraza Macías y Acosta Chávez (2008) mencionaron que el compromiso organizacional emocional es una capacidad virtuosa que puede garantizar: (a) responsabilidades laborales, (b) absentismo, (c) incremento de motivación para el trabajo, (d) amistad, (E) elevado rendimiento, (f) mejora la complacencia en el cliente.

De la Rosa Navarro y Carmona Lavado (2010) mencionaron que, al establecerse una adecuada relación entre el jefe y un trabajador, se mejorará el compromiso de los empleados con su institución, a su vez se mejorará el entorno de comunicación y la comodidad que existe de la compañía. Esto permite que los empleados estén firmemente comprometidos con este punto; Jaros, Jermier, Koehler y Sincich (1993) también definieron que un compromiso se compone de tres partes autónomas de manera relacionada: su universalidad no significa que el otro no exista y conduce a la estabilidad de los colaboradores de la organización. Tiene características muy específicas: (a) emoción, que es el deseo de una persona de continuar manteniendo su vínculo emocional en la organización; (b) continuo, que es la necesidad u obligación de la persona de permanecer en la organización y continuar aceptándolo por usted. Algo; (c) Normativo, esta es la responsabilidad de la persona de permanecer en la organización por razones éticas.

Colquitt, (2007) señala: El compromiso organizacional se define como el anhelo de los empleados de convertirse en miembros de la institución. Este compromiso afecta si los trabajadores continúan trabajando (retener) o irse (rotación). Eslami (2012) señaló: El compromiso organizacional es un estado mental que hará que las personas tomen acciones relacionadas con una o más metas y siempre se adhieran a las acciones correctas. Cuando

los valores morales derivados de la cultura están correctamente enraizados en las personas hora. Potter et al (1974) en Eslami et al., (2012) señalan que “el compromiso organizacional se define como una convicción y aprobación de los fines organizacionales, el deseo de trabajar duro para lograr estas metas y la posibilidad de continuar siendo parte de la institución.

La autora señala 7 dimensiones o factores los cuales muestran el nivel de satisfacción, además precisa que la satisfacción laboral se origina a consecuencia del ambiente laboral donde se encuentran los trabajadores y donde los distintos aspectos en torno a la organización pueden influir en su bienestar físico como psicológico, lo cual hace que se tenga una percepción positiva o negativa del lugar donde se encuentra trabajando. Presenta como dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales; entendida como medios que posibilitan un correcto, adecuado y eficiente desarrollo de actividades laborales; respecto al extremo de las condiciones físicas se precisa que está relacionada al confort, así como a las condiciones de infraestructura y los materiales que disponen. Beneficios laborales y / o remunerativos; se refiere a pagos adicionales o recompensas por completar el trabajo. Políticas administrativas; es una norma formulada por una organización para regular las relaciones laborales y está estrechamente relacionada con los trabajadores. Relaciones sociales; relaciones mutuas con otros miembros de la organización que realizan actividades diarias. Desarrollo personal; la posibilidad de que los trabajadores deben tomar acciones sobresalientes para el beneficio que obtienen. Desempeño de tareas; las tareas diarias de los trabajadores se realizan en la entidad de trabajo. Relación con la autoridad; evaluar su relación con sus superiores directos y sus actividades diarias (Palma, 1999).

Meyer y Allen (1991) propusieron una teoría que incluye tres elementos del compromiso organizacional, el afectivo: Los autores creen que esta dimensión es una función del deseo y el vínculo emocional establecido con la organización después de que las personas estén completamente satisfechas con las necesidades y expectativas de la organización. Disfrute plenamente de la diversión de estar con la organización. Compromiso de continuación: sostiene que el colaborador pone empeño en las actividades que realiza y tiene claro cuáles serían las consecuencias en caso dejara ese trabajo, considera que existen pocas posibilidades de encontrar otro trabajo. Compromiso normativo: el deber debe ser fiel a

la organización a este respecto es coherente con la teoría de la reciprocidad: quien obtenga algunos beneficios tiene la obligación moral de devolver al donante.

La presente investigación ayudará a que los encargados de la Unidad de Gestión del Talento Humano puedan encontrar el resultado de las incidencias respecto a las variables propias de la investigación en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao; esto con la finalidad de hallar mejoras en los espacios de trabajo.

Además, podrá emplearse como referente para futuras investigaciones, respecto a CEM, a efectos de valorar el compromiso y satisfacción laboral de sus colaboradores, con el objetivo que estos aspectos no sean descuidados, ya que en gran medida depende de ellos para que se consiga el éxito, así como que se consume el logro de las metas institucionales, que en principio está orientado a ofrecer un buen servicio a los usuarios.

Este estudio permitirá a su vez, mejorar la percepción que se tiene de los servidores públicos a efectos que aprecien los factores por los que el personal puede ser medido, con la finalidad de mejorar su atención al público. Esta investigación siguió todos los procesos del método científico y los cuestionarios que otros investigadores podrían usar. Además, los conceptos de compromiso organizacional y satisfacción laboral se han desarrollado bajo el nombramiento de autores famosos, y estos autores pueden contribuir a futuras investigaciones de esta naturaleza.

Por lo expuesto, se formuló la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción-laboral y el compromiso-organizacional en los trabajadores del CEM, Región Callao, 2020?; justificable y teóricamente razonable porque posibilitará que se enriquezca la teoría sobre la satisfacción laboral y darse cuenta del desenvolvimiento de la variable, considerando que los resultados a obtenerse pueden ser generales. En el campo de la justificación metodológica, recomienda el instrumento elaborado con métodos para hacer la recolección, análisis de datos y validación sobre la satisfacción laboral. Es justificable en la práctica, ya tiene implicancias considerables al conocer y analizar la satisfacción laboral y su comportamiento organizacional de los CEM en indagación, se pretende la identificación y compromiso de los trabajadores.

Se pudo determinar la relación existente entre la relación entre la Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los CEM en indagación; así como se probó la hipótesis que existe relación entre las dos variables (ver anexo 1).

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación viene a ser del tipo básica-sustantiva porque se pretende comprobar la realidad con el marco teórico, contribuyendo claro ésta en él (Hernández y Mendoza, 2018); la citada responde a un diseño no-experimental, ello en función a que no ha habido ninguna manipulación de las variables de investigación (Kerlinger & Lee, 2002). Asimismo, el nivel del estudio es descriptivo-correlacional, debido a que se encontraba encaminado a implantar la vinculación entre variables que fueron estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018).

### **2.2 Operacionalización de variables**

La variable satisfacción laboral se ha operacionalizado con el cuestionario de Sonia Palma, que ha sido adaptado por la investigadora, que mide la variable y está conformada por siete dimensiones. (Ver Anexo2). Consta de 31 preguntas, las mismas que se miden a través de la Escala de Likert con una baremación de tres niveles. (Ver Anexo 4)

El compromiso organizacional, que fue construido por Meyer y Allen en 1991, que ha sido adaptado por la investigadora, conformado por tres dimensiones (Ver Anexo 2). Está formado por 22 preguntas y uso la Escala de Likert, y una baremación de tres niveles. (Anexo 4).

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

Se encuentra conformada por una población censal de 80 trabajadores de los Centro Emergencia Mujer en la Región Callao, que fueron elegidos por conveniencia, de acuerdo a lo que se procura probar con la investigación.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, en el caso de ambas variables se ha podido identificar cómo ha sido la valoración de las variables por las personas que fueron entrevistadas; además, como técnica se emplearon los cuestionarios,

el primero de Sonia Palma (satisfacción laboral) y el compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991). El grado validez se realizó a través de juicio de expertos, especialistas en la temática y su grado fiabilidad fue: para el instrumento 1 (satisfacción laboral), según Alfa de Cronbach de 0,869 y el instrumento 2 (compromiso organizacional) de 0,824.

## **2.5 Procedimiento**

Se procedió a solicitar la autorización de la Directora del Programa Nacional Aurora del MIMP para la ejecución de la investigación. Luego se realizó la recolección de información de los encuestados (trabajadores) previa sensibilización y finalidad del estudio. La información obtenida se trató estadísticamente con el Excel 2019 y SSPS 26 para que se realicen los análisis estadísticos tanto descriptivos como correlacionales.

## **2.6 Método de análisis de datos**

La metodología usada para analizar fue la organización y descripción de datos en tablas y figuras. Además, se aplicó el Rho de Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

## **2.7 Aspectos éticos**

La investigación realizada fue trabajada teniendo como base el respeto hacia los trabajadores, protegiendo sus derechos. Se dio protección a los datos, se brindó consentimiento informado, y los cuestionarios fueron remitidos al correo personal de cada trabajador, previa autorización.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 1.  
Niveles de variable satisfacción laboral y dimensiones

Niveles	Satisfacción laboral		Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	11	13,7	33	41,3	28	35,0	29	36,2	24	30,0	26	32,5	13	16,3	11	13,7
Regular	63	78,8	40	50,0	50	62,5	45	56,3	52	65,0	48	60,0	57	71,2	58	72,5
Bueno	6	7,5	7	8,7	2	2,5	6	7,5	4	5,0	6	7,5	10	12,5	11	13,8
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

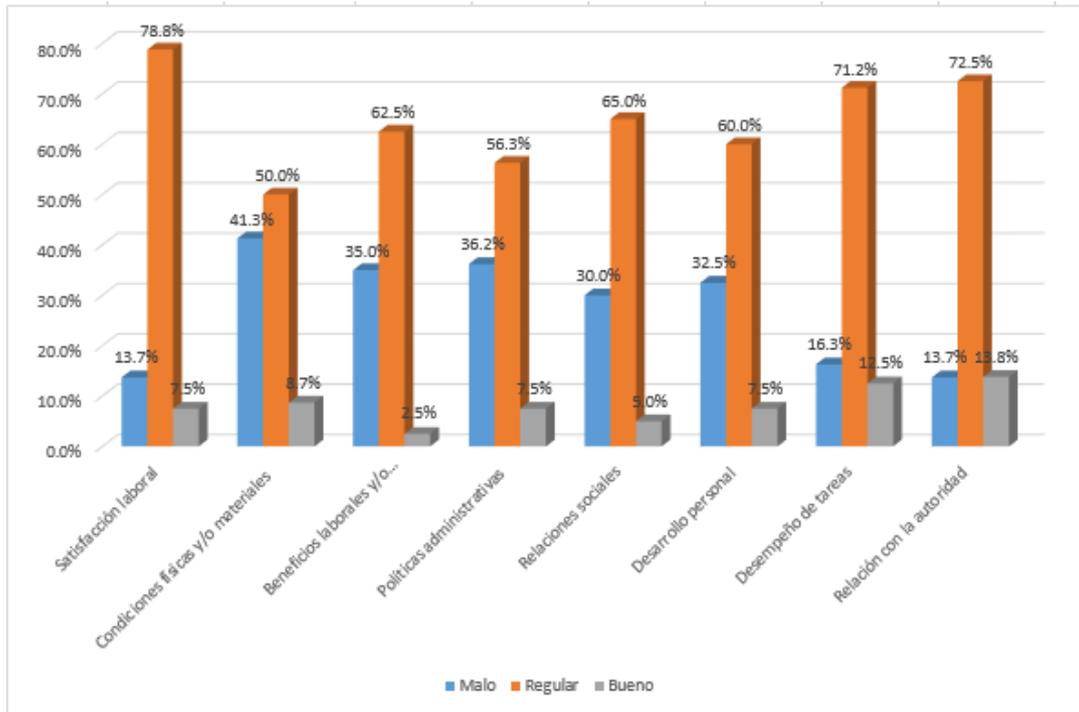


Figura 1. Niveles de percepción de variable satisfacción laboral y dimensiones

Las conclusiones descriptivas de la variable satisfacción-laboral de los trabajadores del CEM, Región Callao, arrojaron que el 13.7% indicaron que es mala, el 78.8% indicaron que es regular y el 7.5% indicaron como bueno; en Condiciones físicas y/o materiales el 41.3% indicaron como mala, el 50% indicaron que es regular y el 8.7% indicaron como bueno; respecto a Beneficios laborales y/o remunerativos el 35% indicaron que es mala, el 62.5% indicaron que es regular y el 2.5% indicaron como bueno; en Políticas administrativas el 36.2% indicaron que es mala, el 56.3% indicaron que es regular y el 7.5% indicaron como bueno; en Relaciones sociales el 30% indicaron como mala, el 65% indicaron como regular y el 5% indicaron como bueno; en Desarrollo personal el 32.5% indicaron como mala, el 60% indicaron como regular y el 7.5% indicaron como bueno; en Desempeño de tareas el 16.3% indicaron como mala, el 71.2% indicaron como regular y el 12.5% indicaron como bueno; y por último en Relación con la autoridad el 13.7% indicaron como mala, el 72.5% indicaron como regular y el 13.8% indicaron como bueno.

Tabla 2.  
Niveles de variable compromiso organizacional y dimensiones

Niveles	Compromiso organizacional		Compromiso afectivo		Compromiso de continuación		Compromiso normativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	12	15,0	22	27,5	13	16,3	19	23,8
Regular	62	77,5	52	65,0	63	78,7	53	66,2
Bueno	6	7,5	6	7,5	4	5,0	8	10,0
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

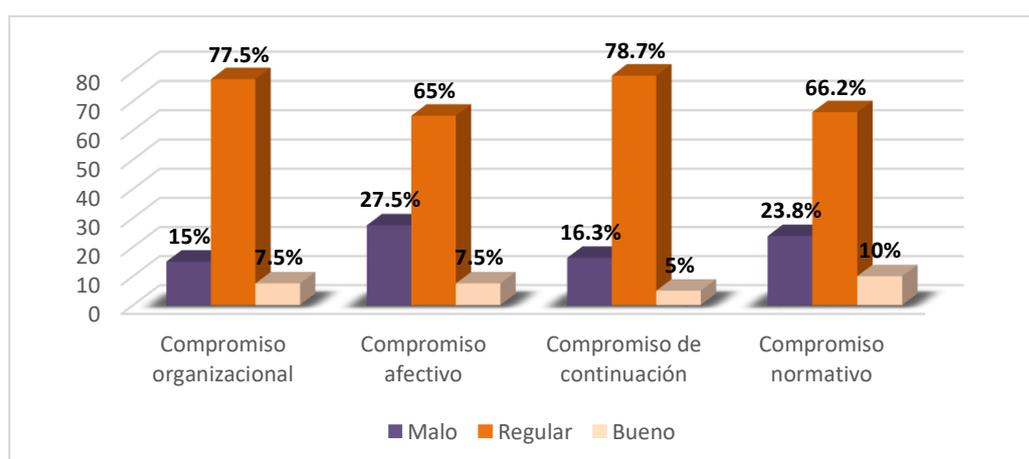


Figura 2. Niveles de percepción de variable compromiso organizacional y dimensiones

Los resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, arrojaron que el 15% indicaron como mala, el 77.5% indicaron como regular y el 7.5% indicaron como bueno; en Compromiso afectivo el 27.5% indicaron como mala, el 65% indicaron como regular y el 7.5% indicaron como bueno; en Compromiso de continuación el 16.3% indicaron como mala, el 78.7% indicaron como regular y el 5% indicaron como bueno; y por último en Compromiso normativo el 23.8% indicaron como mala, el 66.2% indicaron como regular y el 10% indicaron como bueno.

### 3.2 Resultados correlacionales

Tabla 3.

*Sistema de hipótesis de investigación*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Satisfacción laboral + Compromiso organizacional	,617*	,000	80	Alto
Hipótesis específica-1	Condiciones físicas y/o materiales + Compromiso organizacional	,463**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-2	Beneficios laborales y/o remunerativos + Compromiso organizacional	,443**	,001	80	Moderado
Hipótesis específica-3	Políticas administrativas + Compromiso organizacional	,495*	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-4	Relaciones sociales + Compromiso organizacional	,650**	,000	80	Alto
Hipótesis específica-5	Desarrollo personal + Compromiso organizacional	,488**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-6	Desempeño de tareas + Compromiso organizacional	,484**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-7	Relación con la autoridad + Compromiso organizacional	,407**	,000	80	Moderado

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

Se determinó hipótesis nulas y las hipótesis alternas de variables y de variable - dimensión, se empleó el Rho de Spearman que mencionó en la hipótesis general (Satisfacción-laboral y compromiso-organizacional) el nivel de correlación es alto (Rho 0,617 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 1 (Condiciones físicas y/o materiales y compromiso-organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,463 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 2 (Beneficios laborales y/o remunerativos y compromiso-organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,443 y p-valor 0,001); la hipótesis específica 3 (Políticas administrativas y compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,495 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 4 (Relaciones sociales y compromiso organizacional) el nivel de correlación es alto (Rho 0,650 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 5 (Desarrollo personal y compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,488 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 6 (Desempeño de tareas y compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,484 y p-valor 0,000); por último la hipótesis específica 7 (Relación con la autoridad y compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,407 y p-valor 0,000), en todos los casos en el nivel 0,01.

#### **IV. Discusión**

Respecto a la hipótesis general (satisfacción-laboral \* compromiso-organizacional) nos muestra el nivel de correlación es alto (Rho 0,617 y p-valor 0,000); los resultados mostrados concuerdan con estudios previos que señalan que las variables del examen de los educadores nos dan como resultados relaciones positivas de gran importancia (Lupano y Castro, 2018); estos resultados guardan relación con los estudios de Acuña (2020) quien determinó que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio. Considerando los resultados obtenidos en las investigaciones de los autores podemos deducir de acuerdo a nuestros resultados que existe una estrecha relación entre las variables de estudio, ello independientemente de donde se realice la investigación.

La hipótesis específica 1: Las condiciones físicas y/o materiales se vinculan con el compromiso organizacional con un nivel de correlación moderado (Rho 0,463 y p-valor 0,000); dichos resultados son concordantes con los estudios de Sifuentes, Ortega y Gonzáles (2015) quienes señalaron que existe una correlación eficiente entre las variables, evidenciando un mayor equilibrio con el compromiso de los trabajadores en su día a día. Los aportes mencionados guardan relación con López (2017), quien enfatizó en que hay evidencia suficiente para confirmar que hay una relación muy alta entre las variables de estudio.

Respecto a la hipótesis específica 2: Los beneficios laborales y/o remunerativos se vinculan con el compromiso organizacional con nivel de correlación moderado (Rho 0,443 y p-valor 0,001); los resultados coinciden con los estudios de Sifuentes, Ortega y Gonzáles (2015) quienes precisaron que el empleado al percibir que valoran su trabajo, sentirá un fuerte apego hacia la empresa; entre otros factores, si un trabajador se queda en una institución es porque ha realizado un análisis de todo lo aportado en ella, por lo que considera que si la deja implicaría una pérdida. Las conclusiones mencionadas guardan relación con Sánchez (2017), el cual denota en su trabajo que entre las variables hay una correlación alta, denotando que cuanto mayor es la satisfacción laboral, mayor es el compromiso organizacional.

La hipótesis específica 3: Las políticas administrativas se vinculan al compromiso organizacional con un nivel de correlación moderado (Rho 0,495 y p-valor 0,000); estos resultados son concordantes de manera parcial con los estudios de Lupano y Castro (2018) quienes determinaron, en estudios previos, que la relación de las variables nos dan resultados de relaciones positivas de gran importancia. Los

resultados mencionados concuerdan con los estudios de López (2017), quien concluyó que existe evidencia suficiente para confirmar una relación muy alta entre las variables de investigación.

Respecto a la hipótesis específica 4: Las relaciones sociales se vinculan con el compromiso organizacional con un nivel de correlación alto (Rho 0,650 y p-valor 0,000); dichos resultados son concordantes con las conclusiones de estudio de Sifuentes, Ortega y Gonzáles (2015), quienes señalan que si existe un adecuado trato del supervisor – trabajador y/o entre trabajadores, esto representará un mayor equilibrio en la relación laboral y por consiguiente con el compromiso organizacional. Los resultados mencionados concuerdan con los estudios de Guerra (2017) quien identificó la relación entre las variables y estableció que entre las variables hay una alta correlación.

En cuanto a la hipótesis específica 5: El desarrollo personal se vincula con el compromiso organizacional con un nivel de correlación moderado (Rho 0,488 y p-valor 0,000); dichos resultados coinciden con los estudios de Hernández y Ramos (2018) quienes señalan que el resultado del desarrollo de la persona, implica una agrupación de sentimientos capaces de producir cambios psicológicos, que determinan el comportamiento y pensamiento de los trabajadores en la organización. Dichos resultados coinciden de forma parcial con los de Acuña (2020), quien determinó que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio.

Respecto a la hipótesis específica 6: El desempeño de tareas se vincula con el compromiso organizacional con nivel de correlación moderado (Rho 0,484 y p-valor 0,000); los resultados antes mencionados guardan relación con los estudios de Anaya y López, (2015); y Cernas, Mercado y Davis (2018) quienes indicaron que la satisfacción laboral representa un estado emocional, y ello en función a lo que perciben sus trabajadores de los estímulos que les generan sus puestos y tareas de trabajo. Las conclusiones mencionadas guardan relación con los estudios realizados por Sánchez (2017), dicho trabajo muestra que existe una alta correlación entre las variables.

Por último, en cuanto a la hipótesis específica 7: La relación con la autoridad se vincula al compromiso organizacional con un nivel de correlación moderado (Rho

0,407 y p-valor 0,000); dichos resultados se acoplan a los ofrecidos por los estudios de Sifuentes, Ortega y González (2015) quienes señalaron que existe una correlación eficiente entre nuestras variables. Estos resultados concuerdan con los alcanzados por la investigación de Guerra (2017), quien identificó la relación entre las variables, indicando que existe una alta correlación entre ellas.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Comprobamos que la satisfacción-laboral y el compromiso-organizacional tienen nivel de correlación alto (Rho 0,617 y p-valor 0,000).

**Segunda:** Establecemos que las condiciones físicas y/o materiales y compromiso-organizacional tienen nivel de correlación moderado (Rho 0,463 y p-valor 0,000).

**Tercera:** Mostramos que los beneficios laborales y/o remunerativos y compromiso-organizacional tienen nivel de correlación moderado (Rho 0,443 y p-valor 0,001).

**Cuarta:** Afirmamos que las políticas administrativas y compromiso-organizacional evidencian nivel de correlación moderado (Rho 0,495 y p-valor 0,000).

**Quinta:** Observamos que las relaciones sociales y compromiso-organizacional tienen nivel de correlación alto (Rho 0,650 y p-valor 0,000).

**Sexta:** Verificamos que el desarrollo personal y compromiso-organizacional tienen nivel de correlación moderado (Rho 0,488 y p-valor 0,000).

**Séptima:** Determinamos que el desempeño de tareas y compromiso-organizacional evidencian nivel de correlación moderado (Rho 0,484 y p-valor 0,000).

**Octava:** Por último, se prueba que relación con la autoridad y compromiso-organizacional tienen nivel de correlación moderado (Rho 0,407 y p-valor 0,000).

## **VI. Recomendaciones**

Es sumamente importante señalar que las principales recomendaciones se establecen en función a que las autoridades del Programa Aurora puedan generar mejoras en los CEM en la Región Callao:

**Primera:** Transmitirles a las autoridades en mención lo obtenido respecto a ésta investigación para que puedan fortalecer cuestiones de organización y ordenamiento del trabajo en los CEM en la Región Callao, con la finalidad de que se vea reducida la disconformidad y se pueda obtener un alto grado de satisfacción, ello mediante la propuesta de alternativas que estimulen al trabajador haciendo que se sienta comprometido, generando en tanto beneficios para la institución.

**Segunda:** Sugerirles que puedan propiciar situaciones favorables en relación a las condiciones ambientales y/o tangibles; ello orientado a que el trabajador evidencie que existe una real preocupación por el entorno en que desempeña su labor y por tanto, se genere un mayor compromiso en él.

**Tercera:** Señalarles que es de suma importancia que se busque mejorar las condiciones laborales en relación a generar beneficios y/o retribuciones económicas en proporción al trabajo desempeñado, haciendo que el trabajador se sienta plenamente estimulado y actúe con eficiencia.

**Cuarta:** Proponerles que se planteen políticas adecuadas de respeto a los derechos de los trabajadores generando un efecto positivo en los citados y haciendo que realicen su labor con entusiasmo y compromiso.

**Quinta:** Sugerirles que se realicen actividades orientadas al trabajo y desarrollo de las habilidades blandas, lo que contribuiría a la mejora en las relaciones interpersonales, generando un clima favorable y un compromiso transparente del personal con su institución.

**Sexta:** Indicarles que se deberían plantear programas que permitan el desarrollo profesional, generando plena satisfacción inclusive en el ámbito personal de los trabajadores, estableciendo de forma permanente capacitaciones que le den la posibilidad de superarse coadyuvando a que éste se sienta comprometido con la institución.

**Séptima:** Proponer que exista una adecuada asignación de funciones que contribuya a que cada uno de los trabajadores pueda demostrar sus capacidades en el desempeño de las tareas encomendadas, siendo que éstas sean reconocidas dando valor al aporte del trabajador en la institución, haciendo que el referido se comprometa a plenitud con la institución.

**Octava:** Por último, sugerir que se genere no sólo una relación de respeto, sino de empatía con cada uno de los trabajadores, un buen líder no sólo es capaz de conducir a un equipo de trabajo, sino que tiene la habilidad de ponerse en la posición de su subordinado, ello es más que claro, fortalece los vínculos y la relación jefe-trabajador; lo que contribuye en definitiva a la institución, porque traerá como consecuencia un elevado nivel de compromiso organizacional.

## Referencias

- Acuña, B. (2020) Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Ugel 05, San Juan de Lurigancho, 2019. Tesis: Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo , Gestión de Políticas Públicas, Lima.
- Anaya, D. & López, E. (2015) Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. Revista de Investigación Educativa. doi: <https://doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>.
- Arias, G. (2001) El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista Internacional de Contaduría y Administración. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Atalaya, P. (2013) Blogs EOI. Recuperado, de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad>.
- Barraza, M. y Acosta, Ch. (2008) Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. Innovación Educativa. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>
- Betanzos, D. y Paz, R. (2007) Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Anales de Psicología. Volumen 23, pág. 207- 215.
- Bravo et al, (1996) Tratado de psicología del trabajo volumen 1 actividad laboral en su contexto Madrid, España, Editorial Síntesis.
- Cernas, D. Mercado, P. & Davis, M. (2018) Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. Journal of Work and Organizational Psychology.
- Cernas, D. Mercado, P. & León, F. (2018) Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Contad. Adm vol.63 no.2 México abr./jun. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>.

- Colquitt et al. (2007) *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill
- Chiavenato (2006) *Introducción a la teoría general de la administración* (3ª ed.). México: McGraw-Hill
- Chiang, Méndez y Sánchez (2010) *Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>.
- Cruz, N. (2014) *Nivel de Satisfacción laboral que poseen los empleados de la Dirección de Área de Salud de Huehuetenango y su relación con el género*. Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar. México
- Dailey, R. (2012) *Comportamiento Organizacional*. Edinburgo: Edinburgh Business School.
- Davis y Newstron (2003) *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.
- De la Rosa, N. y Carmona, L. (2010) *The influence of leader member exchange on the employee's commitment*. Review Business Universia, 1(1), 122-132.
- Díaz, P. Pecino, V. & Mañas, M. (2016) *Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel*. Revista de Psicología vol.34 no.2 Lima 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201602.007>.
- Eslami et al. (2012) *Organizational Commitment and Job Satisfaction*. Journal of Science and Technology Vol. 2, N°2. Recuperado de [http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2\\_12.pdf](http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf).
- Fernández et al. (1995) *Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid*. Revista Española de Salud Pública, 69(6), 487-497. Recuperado de [http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/V OL69/69\\_6\\_487.pdf](http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/V OL69/69_6_487.pdf).

- Fernández, E. (2017) Una mirada a los desafíos de la educación superior en México. *Innovación Educativa*.
- Fuentes (2012) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango) Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, O. Pérez, R. & Miranda, A. (2018) Los profesores investigadores.
- Gerrig y Zimbardo (2006), *Psicología y Vida*. México. Pearson Educación. Décimo séptima edición. Universitarios y sus motivaciones para transferir conocimiento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. doi: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1754>.
- Guerra, E. (2017). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016. Tesis: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Administración de recursos humanos, Lima.
- Hernández, B. Ruíz, A. Cortés, V. Sandoval, S. y Méndez, L (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Ride*. Vol. 8, Núm. 16. Enero –junio 2018. DOI: <https://10.23913/ride.v8i16.370>.
- Hernández, C. A. y Ramos, J. R. (2018). La Inteligencia emocional y la práctica docente en profesores investigadores. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. DOI: [10.23913/ride.v9i17.387](https://10.23913/ride.v9i17.387)
- Hernández, R. y Mendoza (2018) Metodología de investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: McGraw Hill Education.
- Ibarra, L (2019). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de la empresa de transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018. Tesis: Maestro en Administración Estratégica, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Jaramillo, N. y Gonzales, J. (2010) Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de Celia Risalda. Pereira. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Jaros, Jermier, Koehler y Sincich (1993) Effects of continuance, affective and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equations models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-995.

- Jiménez (2007) Manual de Recursos Humanos. España: ESIC.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. (4a. ed.).  
México: Mc Graw Hill.
- Loli, P. y Cuba, B. (2007) Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103-108.
- López, M. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Surco y San Borja – 2017. Tesis: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Administración del talento humano, Lima.
- Lupano, M. y Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma (2005), Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>.
- Peiró y Prieto (1996), Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Editorial Síntesis Psicología.
- Porter et al. (1974), en Eslami et al, 2012), Organizational commitmen, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians”. *Jounal of applied psychology*, Nro. 59 <https://app-translation.com/>
- Robbins (1998) Fundamentos del comportamiento organizacional, Quina edición México DC. Pearson educación de México
- Robbins y Judge (2017) Comportamiento organizacional México. Pearson Educación de México S.A.

- Rodas, G. (2013) El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Internacional de Contaduría y Administración*. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>.
- Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009), *Psicología del trabajo*. Madrid: Psicología. Pirámide.
- Ruiz, J. (2014) *Desarrollo del personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú
- Ruiz, N. (2014), *Satisfacción Laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara - Piura 2012*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú
- Sánchez, L. (2017) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2017*. Tesis: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Administración del talento humano, Lima.
- Sifuentes, C. Ortega, J. y González, I. (2015). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Universidad Politécnica de Durango, México.
- Trujillo (2010). *Niveles de satisfacción laboral en el personal médico y administrativo del hospital regional de la ciudad de Trujillo-2009*.
- Varela, Puhl. y Izcurdia (2012). *Clima laboral en el poder judicial y su incidencia en la salud mental de los profesionales que allí se desempeñan*. *Anuinvestig.* 2012, Vol. 19.
- Weinert (1985). *Manual de la Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones*. Barcelona: Herder.

## **Anexos**

**Anexo 1. Matriz de Consistencia**
**Título:** Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020	<b>Hipótesis general</b> La satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020	<b>Variable 1: Satisfacción laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas y/o materiales y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre las condiciones físicas y/o materiales y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020	<b>Hipótesis específicas</b> Las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020	<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>	Confort	1 al 4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Malo [ 31 – 72 ] Regular [ 73 – 114 ] Bueno [ 115 – 156 ]
			<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>	Expectativas	5 al 8		
¿Cuál es la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?	Determinar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020	Los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020	<b>Políticas administrativas</b>	Trato administrativo	9 al 12		
			<b>Relaciones sociales</b>	Interrelaciones	13 al 16		
¿Cuál es la relación entre las políticas administrativas y el compromiso organizacional en los trabajadores del	Determinar la relación entre las políticas administrativas y el compromiso	Las políticas administrativas se relacionan con el compromiso organizacional en los	<b>Desarrollo personal</b>	Realización	17 al 19		
			<b>Desempeño de tareas</b>	Autoridad	20 al 25		
			<b>Relación con la autoridad</b>	Jerarquía	26 al 31		

<p>Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones sociales y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo personal y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño de tareas y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la relación con la autoridad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020?</p>	<p>organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones sociales y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo personal y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño de tareas y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la relación con la autoridad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p>	<p>trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>Las relaciones sociales se relacionan con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>El desarrollo personal se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>El desempeño de tareas se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p> <p>La relación con la autoridad se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020</p>					
---	---	--	--	--	--	--	--

<b>Variable 2: Compromiso organizacional</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<b>Compromiso afectivo</b>	Lazos emocionales Percepción de satisfacción	1 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [ 22 – 51 ] Regular [ 52 – 81 ] Bueno [ 82 – 111 ]
<b>Compromiso de continuación</b>	Pertenencia a la institución Necesidades de trabajo Opciones laborales	9 al 16		
<b>Compromiso normativo</b>	Evaluación de permanencia Reciprocidad	17 al 22		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético - deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo- Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental- Transversal</p>	<p><b>Población censal:</b> Está conformada por 80 trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Región Callao,2020</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Satisfacción laboral  Cuestionario de Compromiso organizacional</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>- Figuras estadísticas</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para la prueba de Hipótesis se realizan los cálculos estadísticos necesarios mediante la fórmula de Correlación de Spearman.</p>

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Satisfacción laboral*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	1 al 4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Malo [ 31 – 72 ] Regular [ 73 – 114 ] Bueno [ 115 – 156 ]
Beneficios laborales y/o remunerativos	Expectativas	5 al 8		
Políticas administrativas	Trato administrativo	9 al 12		
Relaciones sociales	Interrelaciones	13 al 16		
Desarrollo personal	Realización	17 al 19		
Desempeño de tareas	Utilidad	20 al 25		
Relación con la autoridad	Jerarquía	26 al 31		

Tabla 2  
Operacionalización de la variable 2: Compromiso organizacional

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Compromiso afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción	1 al 8	Nunca (1)	Malo [ 22 – 51 ]
			Casi nunca (2)	Regular [ 52 – 81 ]
			A veces (3)	Bueno [ 82 – 111 ]
			Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	
Compromiso de continuación	Pertenencia a la institución Necesidades de trabajo Opciones laborales	9 al 16		
Compromiso normativo	Evaluación de permanencia Reciprocidad	17 al 22		

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

##### Indicaciones:

Estimado colaborador te solicitamos marca la alternativa que consideres la respuesta correcta.

##### Escala valorativa

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

Ítem	1	2	3	4	5
<b><i>Condiciones físicas y/o materiales</i></b>					
1. La distribución física del ambiente de trabajo me permite un adecuado desempeño laboral.					
2. El ambiente donde laboro me brinda comodidad.					
3. La comodidad de mi ambiente de trabajo es insuperable.					
4. Cuento con el mobiliario y recursos para el adecuado desarrollo de mis labores diarias.					
<b><i>Beneficios laborales y/o remunerativos</i></b>					
5. La remuneración económica que percibo es proporcional a la labor que realizo.					
6. Me siento insatisfecho con lo que percibo.					
7. El sueldo que gano es bastante aceptable.					
8. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b><i>Políticas administrativas</i></b>					
9. Los trabajadores reciben un trato adecuado.					
10. La institución distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.					
11. Se respeta el horario laboral establecido por el Estado.					
12. La institución cuenta con políticas de reconocimiento de horas extras.					
<b><i>Relaciones sociales</i></b>					

13. El clima laboral generado por mis compañeros favorece el desempeño de mi trabajo.					
14. El trabajo con mis compañeros es enriquecedor.					
15. Prefiero tomar distancia de mis compañeros de trabajo.					
16. Realizar trabajo en equipo me hace sentir en familia.					
<b><i>Desarrollo personal</i></b>					
17. Siento que la labor que realizo se ajusta a mi forma de ser.					
18. El trabajo que realizo me hace sentir bien conmigo mismo.					
19. Mi trabajo hace que me sienta realizado.					
<b><i>Desempeño de tareas</i></b>					
20. La tarea que efectúo es tan importante como cualquier otra.					
21. Las tareas que ejecuto las percibo como algo sin relevancia.					
22. Siento que apporto a la institución con la labor que realizo.					
23. Me agradan las tareas dadas a mi persona.					
24. Me siento satisfecho con los resultados de la labor que realizo.					
25. Recibo capacitaciones que me permiten cumplir de forma idónea las funciones asignadas.					
<b><i>Relación con la autoridad</i></b>					
26. Mi jefe es empático y amable.					
27. Mi jefe tiene buena disposición para absolver consultas referidas al trabajo.					
28. Tener una buena relación con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
29. Mi jefe tiene un trato cordial con el personal.					
30. Existe disposición para apoyar al jefe sobre temas que no tengan que ver con mi labor.					
31. Mi jefe reconoce la labor que realizo.					

Autora del instrumento: Sonia Palma (2005)

Adaptación: Palma, C. (2020)

## Cuestionario sobre el Compromiso Organizacional

### Indicaciones:

Estimado colaborador te solicitamos marca la alternativa que consideres la respuesta correcta.

### Escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<i>Compromiso afectivo</i>					
01	Los valores que rigen a la institución me dan seguridad como trabajador.					
02	He formado vínculos con la institución que me generan satisfacción.					
03	Tengo la necesidad de dar lo mejor de mí para que la institución sea exitosa.					
04	Laborar en esta institución tiene un significado valioso para mí.					
05	Tengo la certeza que la institución cumple todas mis expectativas.					
06	Me siento privilegiado de formar parte de esta institución.					

07	Me agradaría continuar durante toda mi carrera profesional en la institución.					
08	Mis compañeros se muestran identificados y comprometidos con la institución.					
<b><i>Compromiso de continuación</i></b>						
09	Tengo diversas opciones laborales para subir de nivel.					
10	Continúo en esta institución porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios.					
11	Confío en mis cualidades para encontrar otro empleo.					
12	Acepto cualquier función asignada con el único propósito de continuar en la institución.					
13	Creo que he dado tanto de mí a la institución que se me hace difícil pensar en otra opción laboral.					
14	Tengo personas a mi cargo que dependen de los ingresos que me genera el laborar en la institución.					
15	Si en este momento decidiera dejar la institución, muchos proyectos se verían interrumpidos.					
16	Permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad así como de deseo.					
<b><i>Compromiso normativo</i></b>						

17	Existen situaciones que fortalecen mi vínculo laboral con la institución.					
18	La institución me ha brindado algún tipo de incentivo.					
19	Me sentiría culpable si dejara en estos momentos la institución.					
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.					
21	La institución a la que pertenezco merece mi lealtad.					
22	Tengo la necesidad de permanecer en la institución.					

Autores: Meyer y Allen (1991)

Adaptación: Palma, C. (2020)

## Anexo 4. Ficha técnica

### Ficha técnica N° 1

Denominación : Cuestionario de Satisfacción laboral

Autor : Palma (2005)

Adaptado : Palma (2020)

Propósito : Determinar el nivel de la Satisfacción laboral

Administración: Individual

### Ficha técnica N° 2

Denominación : Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autor : Meyer y Allen (1991)

Adaptado : Palma (2020)

Propósito : Determinar el nivel de Compromiso Organizacional

Administración : Individual

### *Validez de contenido a través de juicio de expertos*

Validación				
Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Mg.Tupa Quispe, Juana Litz.	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Dr. Medina Sotelo, Cristian Gumercindo.	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

**Anexo 5. Certificados de validez de expertos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo me permite un adecuado desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde laboro me brinda comodidad.	✓		✓		✓		
3	La comodidad de mi ambiente de trabajo es insuperable.	✓		✓		✓		
4	Cuento con el mobiliario y recursos para el adecuado desarrollo de mis labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La remuneración económica que percibo es proporcional a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
6	Me siento insatisfecho con lo que percibo.	✓		✓		✓		
7	El sueldo que gano es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
<b>Políticas administrativas</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores reciben un trato adecuado.	✓		✓		✓		

10	La institución distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
11	Se respeta el horario laboral establecido por el Estado.	✓		✓		✓		
12	La institución cuenta con políticas de reconocimiento de horas extras.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones sociales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El clima laboral generado por mis compañeros favorece el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	El trabajo con mis compañeros es enriquecedor.	✓		✓		✓		
15	Prefiero tomar distancia de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
16	Realizar trabajo en equipo me hace sentir en familia.	✓		✓		✓		
<b>Desarrollo personal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Siento que la labor que realizo se ajusta a mi forma de ser.	✓		✓		✓		
18	El trabajo que realizo me hace sentir bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
19	Mi trabajo hace que me sienta realizado.	✓		✓		✓		
<b>Desempeño de tareas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	La tarea que efectúo es tan importante como cualquier otra.	✓		✓		✓		
21	Las tareas que ejecuto las percibo como algo sin relevancia.	✓		✓		✓		
22	Siento que apporto a la institución con la labor que realizo.	✓		✓		✓		

23	Me agradan las tareas dadas a mi persona.	✓		✓		✓		
24	Me siento satisfecho con los resultados de la labor que realizo.	✓		✓		✓		
25	Recibo capacitaciones que me permiten cumplir de forma idónea las funciones asignadas.	✓		✓		✓		
<b><i>Relación con la autoridad</i></b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Mi jefe es empático y amable.	✓		✓		✓		
27	Mi jefe tiene buena disposición para absolver consultas referidas al trabajo.	✓		✓		✓		
28	Tener una buena relación con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi jefe tiene un trato cordial con el personal.	✓		✓		✓		
30	Existe disposición para apoyar al jefe sobre temas que no tengan que ver con mi labor.	✓		✓		✓		
31	Mi jefe reconoce la labor que realizo.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

28 de mayo del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Francis Esmeralda Ibarquen Cueva    DNI: 09637865

**Especialidad del evaluador:** Dra. en Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Francis Ibarquen Cueva  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b><i>Compromiso afectivo</i></b>								
1	Los valores que rigen a la institución me dan seguridad como trabajador.	✓		✓		✓		
2	He formado vínculos con la institución que me generan satisfacción.	✓		✓		✓		
3	Tengo la necesidad de dar lo mejor de mí para que la institución sea exitosa.	✓		✓		✓		
4	Laborar en esta institución tiene un significado valioso para mí.	✓		✓		✓		
5	Tengo la certeza que la institución cumple todas mis expectativas.	✓		✓		✓		
6	Me siento privilegiado de formar parte de esta institución.	✓		✓		✓		
7	Me agradaría continuar durante toda mi carrera profesional en la institución.	✓		✓		✓		
8	Mis compañeros se muestran identificados y comprometidos con la institución.	✓		✓		✓		
<b><i>Compromiso de continuación</i></b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Tengo diversas opciones laborales para subir de nivel.	✓		✓		✓		
10	Continúo en esta institución porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios.	✓		✓		✓		

11	Confío en mis cualidades para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
12	Acepto cualquier función asignada con el único propósito de continuar en la institución	✓		✓		✓		
13	Creo que he dado tanto de mí a la institución que se me hace difícil pensar en otra opción laboral.	✓		✓		✓		
14	Tengo personas a mi cargo que dependen de los ingresos que me genera el laborar en la institución.	✓		✓		✓		
15	Si en este momento decidiera dejar la institución, muchos proyectos se verían interrumpidos.	✓		✓		✓		
16	Permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad así como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Existen situaciones que fortalecen mi vínculo laboral con la institución.	✓		✓		✓		
18	La institución me ha brindado algún tipo de incentivo.	✓		✓		✓		
19	Me sentiría culpable si dejara en estos momentos la institución.	✓		✓		✓		
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.	✓		✓		✓		
21	La institución a la que pertenezco merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
22	Tengo la necesidad de permanecer en la institución.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**28 de mayo del 2020**

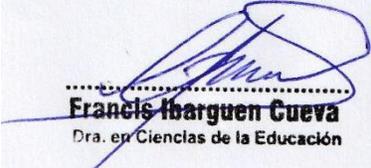
**Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarquen Cueva      DNI: 09637865**

**Especialidad del evaluador: Dra. en Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



**Francis Ibarquen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo me permite un adecuado desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde laboro me brinda comodidad.	✓		✓		✓		
3	La comodidad de mi ambiente de trabajo es insuperable.	✓		✓		✓		
4	Cuento con el mobiliario y recursos para el adecuado desarrollo de mis labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La remuneración económica que percibo es proporcional a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
6	Me siento insatisfecho con lo que percibo.	✓		✓		✓		
7	El sueldo que gano es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
<b>Políticas administrativas</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores reciben un trato adecuado.	✓		✓		✓		
10	La institución distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.	✓		✓		✓		

11	Se respeta el horario laboral establecido por el Estado.	✓		✓		✓		
12	La institución cuenta con políticas de reconocimiento de horas extras.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones sociales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El clima laboral generado por mis compañeros favorece el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	El trabajo con mis compañeros es enriquecedor.	✓		✓		✓		
15	Prefiero tomar distancia de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
16	Realizar trabajo en equipo me hace sentir en familia.	✓		✓		✓		
<b>Desarrollo personal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Siento que la labor que realizo se ajusta a mi forma de ser.	✓		✓		✓		
18	El trabajo que realizo me hace sentir bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
19	Mi trabajo hace que me sienta realizado.	✓		✓		✓		
<b>Desempeño de tareas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	La tarea que efectúo es tan importante como cualquier otra.	✓		✓		✓		
21	Las tareas que ejecuto las percibo como algo sin relevancia.	✓		✓		✓		
22	Siento que apporto a la institución con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
23	Me agradan las tareas dadas a mi persona.	✓		✓		✓		
24	Me siento satisfecho con los resultados de la labor que realizo.	✓		✓		✓		

25	Recibo capacitaciones que me permiten cumplir de forma idónea las funciones asignadas.	✓		✓		✓		
<b>Relación con la autoridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Mi jefe es empático y amable.	✓		✓		✓		
27	Mi jefe tiene buena disposición para absolver consultas referidas al trabajo.	✓		✓		✓		
28	Tener una buena relación con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi jefe tiene un trato cordial con el personal.	✓		✓		✓		
30	Existe disposición para apoyar al jefe sobre temas que no tengan que ver con mi labor.	✓		✓		✓		
31	Mi jefe reconoce la labor que realizo.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

Lima, 08 de junio del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Tupa Quispe, Juana Litz      DNI: 23839591**

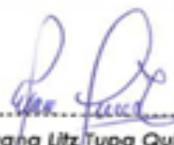
**Especialidad del evaluador: Mg. en Gestión Pública**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
Mg. Juana Litz Tupa Quispe  
-----

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b><i>Compromiso afectivo</i></b>								
1	Los valores que rigen a la institución me dan seguridad como trabajador.	✓		✓		✓		
2	He formado vínculos con la institución que me generan satisfacción.	✓		✓		✓		
3	Tengo la necesidad de dar lo mejor de mí para que la institución sea exitosa.	✓		✓		✓		
4	Laborar en esta institución tiene un significado valioso para mí.	✓		✓		✓		
5	Tengo la certeza que la institución cumple todas mis expectativas.	✓		✓		✓		
6	Me siento privilegiado de formar parte de esta institución.	✓		✓		✓		
7	Me agradaría continuar durante toda mi carrera profesional en la institución.	✓		✓		✓		
8	Mis compañeros se muestran identificados y comprometidos con la institución.	✓		✓		✓		
<b><i>Compromiso de continuación</i></b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Tengo diversas opciones laborales para subir de nivel.	✓		✓		✓		

10	Continúo en esta institución porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios.	✓		✓		✓		
11	Confío en mis cualidades para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
12	Acepto cualquier función asignada con el único propósito de continuar en la institución	✓		✓		✓		
13	Creo que he dado tanto de mí a la institución que se me hace difícil pensar en otra opción laboral.	✓		✓		✓		
14	Tengo personas a mi cargo que dependen de los ingresos que me genera el laborar en la institución.	✓		✓		✓		
15	Si en este momento decidiera dejar la institución, muchos proyectos se verían interrumpidos.	✓		✓		✓		
16	Permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad así como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Existen situaciones que fortalecen mi vínculo laboral con la institución.	✓		✓		✓		
18	La institución me ha brindado algún tipo de incentivo.	✓		✓		✓		
19	Me sentiría culpable si dejara en estos momentos la institución.	✓		✓		✓		

20	Tengo una sensación de deuda con la institución.	✓		✓		✓		
21	La institución a la que pertenezco merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
22	Tengo la necesidad de permanecer en la institución.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

Lima, 08 de junio del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Tupa Quispe, Juana Litz    DNI: 23839591**

**Especialidad del evaluador: Mg. en Gestión Pública**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Juana Litz Tupa Quispe

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>								
1	La distribución física del ambiente de trabajo me permite un adecuado desempeño laboral.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde laboro me brinda comodidad.	✓		✓		✓		
3	La comodidad de mi ambiente de trabajo es insuperable.	✓		✓		✓		
4	Cuento con el mobiliario y recursos para el adecuado desarrollo de mis labores diarias.	✓		✓		✓		
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>								
5	La remuneración económica que percibo es proporcional a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
6	Me siento insatisfecho con lo que percibo.	✓		✓		✓		
7	El sueldo que gano es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
<b>Políticas administrativas</b>								

9	Los trabajadores reciben un trato adecuado.	✓		✓		✓		
10	La institución distribuye equitativamente las tareas entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
11	Se respeta el horario laboral establecido por el Estado.	✓		✓		✓		
12	La institución cuenta con políticas de reconocimiento de horas extras.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones sociales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El clima laboral generado por mis compañeros favorece el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	El trabajo con mis compañeros es enriquecedor.	✓		✓		✓		
15	Prefiero tomar distancia de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
16	Realizar trabajo en equipo me hace sentir en familia.	✓		✓		✓		
<b>Desarrollo personal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Siento que la labor que realizo se ajusta a mi forma de ser.	✓		✓		✓		
18	El trabajo que realizo me hace sentir bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
19	Mi trabajo hace que me sienta realizado.	✓		✓		✓		

<i>Desempeño de tareas</i>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	La tarea que efectúo es tan importante como cualquier otra.	✓		✓		✓		
21	Las tareas que ejecuto las percibo como algo sin relevancia.	✓		✓		✓		
22	Siento que apporto a la institución con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
23	Me agradan las tareas dadas a mi persona.	✓		✓		✓		
24	Me siento satisfecho con los resultados de la labor que realizo.	✓		✓		✓		
25	Recibo capacitaciones que me permiten cumplir de forma idónea las funciones asignadas.	✓		✓		✓		
<i>Relación con la autoridad</i>		Si	No	Si	No	Si	No	
26	Mi jefe es empático y amable.	✓		✓		✓		
27	Mi jefe tiene buena disposición para absolver consultas referidas al trabajo.	✓		✓		✓		
28	Tener una buena relación con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi jefe tiene un trato cordial con el personal.	✓		✓		✓		
30	Existe disposición para apoyar al jefe sobre temas	✓		✓		✓		

	que no tengan que ver con mi labor.							
31	Mi jefe reconoce la labor que realizo.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

Lima, 16 de junio del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Medina Sotelo, Cristian Gumercindo DNI: 10659133

**Especialidad del evaluador:** Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad y Metodólogo UCV.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b><i>Compromiso afectivo</i></b>								
1	Los valores que rigen a la institución me dan seguridad como trabajador.	✓		✓		✓		
2	He formado vínculos con la institución que me generan satisfacción.	✓		✓		✓		
3	Tengo la necesidad de dar lo mejor de mí para que la institución sea exitosa.	✓		✓		✓		
4	Laborar en esta institución tiene un significado valioso para mí.	✓		✓		✓		
5	Tengo la certeza que la institución cumple todas mis expectativas.	✓		✓		✓		
6	Me siento privilegiado de formar parte de esta institución.	✓		✓		✓		
7	Me agradaría continuar durante toda mi carrera profesional en la institución.	✓		✓		✓		
8	Mis compañeros se muestran identificados y comprometidos con la institución.	✓		✓		✓		
<b><i>Compromiso de continuación</i></b>								
9	Tengo diversas opciones laborales para subir de nivel.	✓		✓		✓		

10	Continúo en esta institución porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios.	✓		✓		✓		
11	Confío en mis cualidades para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
12	Acepto cualquier función asignada con el único propósito de continuar en la institución	✓		✓		✓		
13	Creo que he dado tanto de mí a la institución que se me hace difícil pensar en otra opción laboral.	✓		✓		✓		
14	Tengo personas a mi cargo que dependen de los ingresos que me genera el laborar en la institución.	✓		✓		✓		
15	Si en este momento decidiera dejar la institución, muchos proyectos se verían interrumpidos.	✓		✓		✓		
16	Permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad así como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Existen situaciones que fortalecen mi vínculo laboral con la institución.	✓		✓		✓		
18	La institución me ha brindado algún tipo de incentivo.	✓		✓		✓		

19	Me sentiría culpable si dejara en estos momentos la institución.	✓		✓		✓		
20	Tengo una sensación de deuda con la institución.	✓		✓		✓		
21	La institución a la que pertenezco merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
22	Tengo la necesidad de permanecer en la institución.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

Lima, 16 de junio del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Medina Sotelo, Cristian Gumercindo    DNI: 10659133

**Especialidad del evaluador:** Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad y Metodólogo UCV.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

## Anexo 6. Confiabilidad

### Base de datos: Confiabilidad de Satisfacción Laboral

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	i
1	1	5	1	5	4	2	5	3	1	5	4	5	2	5	4	
2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	5	2	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	5	2	2	
4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	5	2	2	
5	1	3	1	3	5	3	3	2	4	3	5	3	1	3	5	
6	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
7	2	2	4	2	1	2	2	2	5	2	1	2	2	2	1	
8	1	5	3	5	5	4	5	1	3	5	5	5	4	5	5	
9	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	
10	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	4	1	2	1	4	
11	1	4	2	4	2	1	4	5	2	4	2	4	1	4	2	
12	4	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	2	
13	1	5	3	5	5	1	5	1	2	5	5	5	4	5	5	
14	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
15	4	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	
16	5	1	2	1	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	
17	5	4	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	
18	3	1	2	1	4	2	1	4	4	1	4	1	3	1	4	
19	2	3	5	3	5	2	3	5	5	3	5	3	4	3	5	
20	3	3	3	3	4	5	3	3	1	3	4	3	5	3	4	
21	1	2	4	2	1	4	2	2	5	2	1	2	4	2	1	
22	2	1	1	1	4	1	1	2	4	1	4	1	3	1	4	
23	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Escala: Satisfacción Laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	31

## Base de datos: Confiabilidad de Compromiso Organizacional

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	1	5	1	5	4	2	5	3	5	4	3	2	4	5	2	
2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	
3	5	2	1	2	2	5	2	2	2	2	1	5	1	2	5	
4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	1	2	2	5	
5	1	3	1	3	5	3	3	2	3	5	2	1	5	3	1	
6	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	2	
8	1	5	3	5	5	4	5	1	5	5	2	4	5	5	4	
9	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
10	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	5	4	1	2	
11	1	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	2	4	1	
12	4	2	1	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	2	4	
13	1	5	3	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	4	
14	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	2	
15	4	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	
16	5	1	2	1	2	1	1	1	1	2	5	1	2	1	4	
17	5	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	
18	3	1	2	1	4	2	1	4	1	4	5	3	4	1	3	
19	2	3	5	3	5	2	3	5	3	5	1	4	5	3	4	
20	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	1	4	3	5	
21	1	2	4	2	1	4	2	2	2	1	5	1	1	2	4	
22	2	1	1	1	4	1	1	2	1	4	1	3	4	1	3	
23	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Escala: Compromiso Organizacional

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	22

## Anexo 7. Bases de datos

VARIABLE 1: SATISFACI3N LABORAL																																
	DIMENSION 1:				DIMENSION 2:				DIMENSION 3:				DIMENSION 4:				DIMENSION 5:				DIMENSION 6:					DIMENSION 7:						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	1	5	1	5	4	2	5	3	1	5	4	5	2	5	4	2	5	1	2	4	3	5	1	5	2	2	1	5	3	3	4	
2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
3	5	2	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	4	2	2	1	2	1	2	5	5	1	2	2	1	1	
4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	5	2	2	1	2	1	1	2	5	2	3	2	1	5	3	2	2	5	2	
5	1	3	1	3	5	3	3	2	4	3	5	3	1	3	5	3	3	4	3	5	2	3	4	3	3	1	4	3	2	2	5	
6	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
7	2	2	4	2	1	2	2	2	5	2	1	2	2	2	1	3	2	5	2	1	4	2	5	2	3	2	5	2	2	4	1	
8	1	5	3	5	5	4	5	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	5	2	5	3	5	4	4	3	5	1	2	5	
9	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	2	2	5	2	4	2	2	2	
10	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	4	1	2	1	4	5	1	5	2	4	3	1	2	1	5	2	2	1	1	3	4	
11	1	4	2	4	2	1	4	5	2	4	2	4	1	4	2	1	4	2	2	2	4	4	2	4	1	1	2	4	5	4	2	
12	4	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	2	4	2	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	1	2	2	
13	1	5	3	5	5	1	5	1	2	5	5	5	4	5	5	1	5	1	4	5	1	5	2	5	1	4	2	5	1	1	5	
14	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	5	1	2	1	2	2	2	1	2	5	1	
15	4	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	5	2	4	5	3	2	2	1	2	5	1	1	2	2	2	3	
16	5	1	2	1	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2	5	1	4	1	1	4	4	1	1	5	2	
17	5	4	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	
18	3	1	2	1	4	2	1	4	4	1	4	1	3	1	4	4	1	3	3	4	5	1	4	1	4	3	4	1	4	5	4	
19	2	3	5	3	5	2	3	5	5	3	5	3	4	3	5	2	3	4	4	5	1	3	5	3	2	4	5	3	5	1	5	
20	3	3	3	3	4	5	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3	1	5	4	4	3	1	3	3	5	1	3	3	4	4	3	
21	1	2	4	2	1	4	2	2	5	2	1	2	4	2	1	4	2	4	4	1	5	2	5	2	4	4	5	2	2	5	1	
22	2	1	1	1	4	1	1	2	4	1	4	1	3	1	4	5	1	2	3	4	1	1	4	1	5	3	4	1	2	1	4	
23	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
24	5	2	3	2	4	5	2	4	2	2	4	2	1	2	4	2	2	4	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	
25	3	2	2	2	2	4	2	5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	5	1	2	
26	4	2	1	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	5	2	5	2	2	3	5	2	3	5	2	
27	5	1	4	1	4	2	1	2	3	1	4	1	3	1	4	3	1	1	4	4	2	1	3	1	3	3	3	1	2	2	4	
28	5	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	4	2	4	2	4	3	2	3	1	4	3	2	1	2	3	4	1	2	2	3	4
29	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	5	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	
30	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	2	1	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	3	
31	5	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	2	1	4	4	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	
32	2	2	1	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	
33	4	2	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	1	2	4	2	5	3	4	2	2	1	2	
34	5	1	1	1	3	3	1	3	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	3	
35	1	3	5	3	4	1	3	4	3	3	4	3	5	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4	3	
36	2	2	4	2	5	2	2	5	4	2	5	2	3	2	5	3	2	4	3	5	4	2	4	2	3	4	2	5	4	5	5	
37	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	
38	5	2	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	5	2	4	5	2	4	5	4	6	2	3	2	5	3	2	2	4	6	4	
39	2	2	1	2	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	5	2	5	2	2	3	5	2	3	5	3	
40	5	5	3	5	2	3	5	3	2	5	2	5	4	5	2	3	5	2	4	2	3	5	2	5	3	4	2	5	3	3	2	
41	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
42	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	5	3	5	2	2	2	3	3	3	5	2	3	3	4	2	2	
43	3	4	1	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	
44	4	1	3	1	1	5	1	5	4	1	1	1	3	1	1	4	1	3	3	1	4	1	4	1	4	3	4	1	5	4	1	
45	3	2	4	2	2	3	2	3	5	2	2	2	4	2	2	5	2	4	4	2	5	2	5	2	5	4	5	2	3	5	2	
46	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
47	5	2	5	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	2	4	3	2	5	2	4	5	2	2	2	3	2	2	2	1	5	4	
48	2	3	1	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	
49	2	5	3	5	2	5	3	5	5	2	5	4	5	2	5	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	
50	3	3	5	3	2	4	3	5	3	3	2	3	5	3	2	3	2	5	2	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	2	
51	4	2	1	2	4	1	2	3	5	2	4	2	5	2	4	1	2	1	5	4	5	2	5	2	1	5	5	2	3	5	4	
52	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	4	5	2	5	4	2	5	2	2	4	4	5	2	5	2	2	2	5	2	4	4	
53	1	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	2	5	3	
54	2	3	2	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	2	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	
55	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
56	5	4	5	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	4	5	3	4	3	2	5	3	4	2	4	3	2	2	4	5	3	5	
57	4	3	5	3	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	
58	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	
59	1	2	1	2	4	1	2	2	1	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	4
60	2	3	2	3	2	5	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	2	5	3	2</			

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																						
	DIMENSION 1:								DIMENSION 2:								DIMENSION 3:					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	5	1	5	4	2	5	3	1	4	3	2	4	5	2	5	4	2	5	1	2	4
2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
3	5	2	1	2	2	5	2	2	1	2	1	5	1	2	5	2	2	5	2	4	2	2
4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	1	1	2
5	1	3	1	3	5	3	3	2	4	5	2	1	5	3	1	3	5	3	3	4	3	5
6	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
7	2	2	4	2	1	2	2	2	5	1	4	2	1	2	2	2	1	3	2	5	2	1
8	1	5	3	5	5	4	5	1	3	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	2	2	5
9	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
10	2	1	1	1	4	1	1	1	2	4	3	5	4	1	2	1	4	5	1	5	2	4
11	1	4	2	4	2	1	4	5	2	2	4	1	2	4	1	4	2	1	4	2	2	2
12	4	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	5	4	2
13	1	5	3	5	5	1	5	1	2	5	1	1	5	5	4	5	5	1	5	1	4	5
14	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	5	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1
15	4	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	5	2	4	5	3
16	5	1	2	1	2	1	1	1	4	2	5	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2
17	5	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3
18	3	1	2	1	4	2	1	4	4	4	5	3	4	1	3	1	4	4	1	3	3	4
19	2	3	5	3	5	2	3	5	5	5	1	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	5
20	3	3	3	3	4	5	3	3	1	4	4	1	4	3	5	3	4	3	3	1	5	4
21	1	2	4	2	1	4	2	2	5	1	5	1	1	2	4	2	1	4	2	4	4	1
22	2	1	1	1	4	1	1	2	4	4	1	3	4	1	3	1	4	5	1	2	3	4
23	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
24	5	2	3	2	4	5	2	4	2	4	2	2	4	2	1	2	4	2	2	4	1	4
25	3	2	2	2	2	4	2	5	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2
26	4	2	1	2	2	2	2	3	5	2	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2
27	5	1	4	1	4	2	1	2	3	4	2	2	4	1	3	1	4	3	1	1	4	4
28	5	2	1	2	4	1	2	2	1	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	1	4
29	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	2	5	3
30	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	1	3	3	4	3	5	3	2	1	3
31	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	1	3	4	3	3	2	1	4
32	2	2	1	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
33	4	2	3	2	2	1	2	2	4	2	1	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2
34	5	1	1	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	1	2	1	3
35	1	3	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	4	3	5	3	4	2	3	3	5	4
36	2	2	4	2	5	2	2	5	4	5	4	2	5	2	3	2	5	3	2	4	3	5
37	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	1	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3
38	5	2	2	2	4	4	2	4	3	4	6	3	4	2	5	2	4	5	2	4	5	4
39	2	2	1	2	3	5	2	3	5	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3
40	5	5	3	5	2	3	5	3	2	2	3	3	2	5	4	5	2	3	5	2	4	2
41	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	1	3
42	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	5	2	3	2	3	2	5	3	5	2	2
43	3	4	1	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3
44	4	1	3	1	1	5	1	5	4	1	4	3	1	1	3	1	1	4	1	3	3	1
45	3	2	4	2	2	3	2	3	5	2	5	2	2	2	4	2	2	5	2	4	4	2
46	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3
47	5	2	5	2	4	2	2	1	2	4	5	2	4	2	2	2	4	3	2	5	2	4
48	2	3	1	3	4	5	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
49	2	5	3	5	2	2	5	3	5	2	3	4	2	5	4	5	2	5	5	3	4	2
50	3	3	5	3	2	4	3	5	3	2	4	5	2	3	5	3	2	3	3	2	5	2
51	4	2	1	2	4	1	2	3	5	4	5	3	4	2	5	2	4	1	2	1	5	4
52	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	4	2	4	5	2	5	4	2	5	2	2	4
53	1	3	4	3	3	2	3	2	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	3	2	3	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	3	2	5	5
55	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5
56	5	4	5	4	5	2	4	5	2	5	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	2	5
57	4	3	5	3	2	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2
58	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3
59	1	2	1	2	4	1	2	2	1	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4
60	2	3	2	3	2	5	3	2	5	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
61	3	4	5	4	2	1	4	5	3	2	5	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	2
62	4	1	2	1	4	2	1	2	1	4	6	3	4	1	2	1	4	5	1	4	2	4
63	3	2	1	2	4	3	2	1	5	4	5	4	4	2	2	4	2	2	2	5	2	4
64	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	4	1	3
65	5	2	2	2	3	2	2	2	5	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	4	3
66	2	3	3	3	4	2	3	5	1	4	2	3	4	3	4	3	4	1	3	2	4	4
67	2	5	1	5	2	3	5	4	3	2	2	2	2	5	2	5	2	3	5	4	2	2
68	3	3	2	3	2	5	3	2	1	2	4	5	2	3	1	3	2	4	3	5	1	2
69	4	2	3	2	3	5	2	3	1	3	5	4	3	2	1	2	3	5	2	2	1	3
70	5	5	1	5	4	1	5	3	3	4	3	3	4	5	2	5	4	3	5	3	2	4
71	1	3	2	3	5	2	3	4	4	5	1	2	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5
72	2	3	5	3	3	3	3	5	5	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3
73	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
74	5	4	4	4	3	5	4	1	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
75	4	2	1	2	2	3	2	2	2	2	5	4	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2
76	5	4	4	4	1	2	4	5	2	1	4	5	1	4	2	4	1	2	4	2	2	1
77	5	4	3	4	2	3	4	2	3	2	5	3	2	4	1	4	2	3	4	1	1	2
78	3	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	2	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3
79	2	5	3	5	1	5	5	3	5	1	3	2	1	5	3	5	1	5	5	3	3	1
80	3	5	5	5	2	3	5	4	3	2	5	3	2	5	2	5	2	4	5	2	2	2

## Anexo 8. Constancia de haber aplicado el instrumento



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 22 de junio de 2020  
Carta P. 211-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Abg.  
Silvia Patricia Arispé Bazán  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PALMA ROJAS, CLAUDIA GIOVANNA; identificada con DNI N° 43338966 y con código de matrícula N° 6000137186; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRÍA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PALMA ROJAS, CLAUDIA GIOVANNA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



Microsoft Outlook interface showing an email thread. The top bar includes a search field and navigation icons. The left sidebar shows folders like 'Favoritos', 'Elementos enviados', and 'Bandeja de... 2627'. The main pane displays an email with the subject 'Re: Solicito autorización para obtener información con fines académicos'.

**Re: Solicito autorización para obtener información con fines académicos**

**De:** Mesa De. Partes <mesadepartesvirtual@aurora.gob.pe>  
**Enviado:** miércoles, 24 de junio de 2020 1:25 p. m.  
**Para:** Claudia Palma Rojas  
**Asunto:** Re: Solicito autorización para obtener información con fines académicos

Buenas tardes:

Se confirma la recepción de su documento con el # de exp. 2020-0009643 derivado a la Dirección Ejecutiva.

Saludos.  
Nathaly Delgado

---

**De:** "Claudia Palma Rojas" <claudia.palmar@hotmail.com>  
**Para:** "Mesa De, Partes" <mesadepartesvirtual@aurora.gob.pe>  
**Enviados:** Martes, 23 de Junio 2020 19:02:54  
**Asunto:** Solicito autorización para obtener información con fines académicos

Buenas tardes,

Por medio del presente solicito que el documento adjunto sea remitido a la Abg. Silvia Patricia Arispe Bazán, Directora Ejecutiva del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora.

Mis datos son:  
Nombres y Apellidos: Claudia Giovanna Palma Rojas  
DNI Nº: 43338966  
Dirección: Mz. F lote 2 Urb. Los Portales de Naranjal - San Martín de Porres  
correo electrónico: claudia.palmar@hotmail.com

Agradezco de antemano la atención prestada.

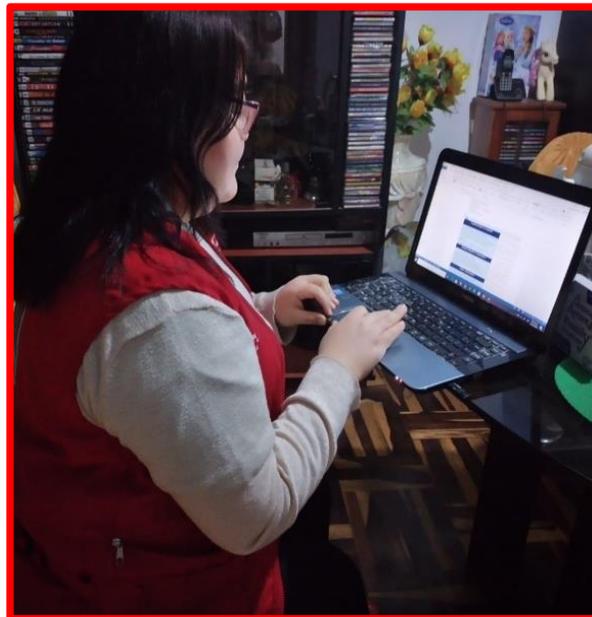
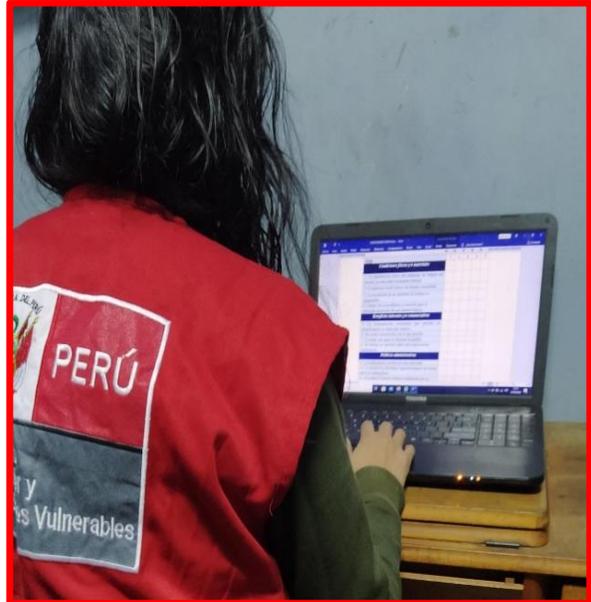
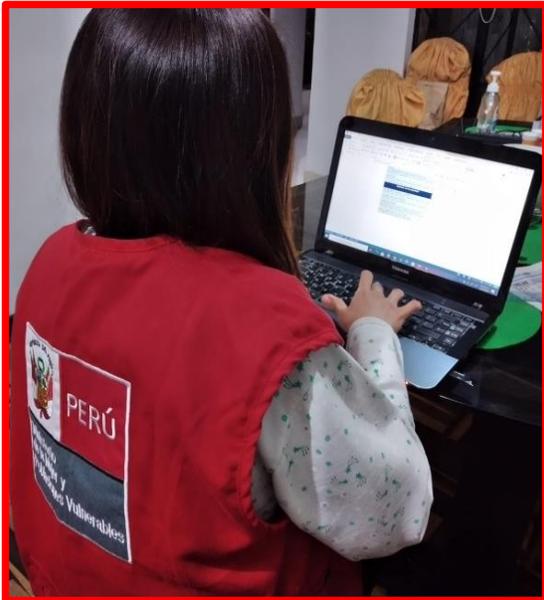
Atentamente,  
Claudia Giovanna Palma Rojas

EN ESTAS FIESTAS PATRIAS CAMBIA TU CELU

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

## Anexo 10. Acta de aprobación de originalidad de tesis

### Anexo 12. Evidencia



## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, Francis Esmeralda Ibarguen Cueva, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020” de la estudiante **Claudia Giovanna Palma Rojas**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 05 de agosto del 2020



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva  
DNI: 09637865