



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Satisfacción laboral y compromiso organizacional del área de
administración de una entidad pública, Lima, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ninahuanca Espinoza, Andres (orcid.org/0000-0002-9667-2578)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (orcid.org/0000-002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba y sin dudar ni un solo momento en mi esfuerzo y capacidad.

Agradecimiento

A todos los maestros que contribuyeron significativamente en mi educación y formación. Al recordado profesor Carlos Arturo Caycho, quien marcó el inicio de mi etapa en mi experiencia académica, con sabiduría y buen humor. Finalmente, al doctor y asesor Marco Antonio Candía Menor, por sus consejos, su enseñanza y guía durante la elaboración de esta tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	60

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Variable 1. Satisfacción laboral	24
Tabla 2 D1. Involucramiento	25
Tabla 3 D2. Comunicación laboral	26
Tabla 4 D3. Condiciones laborales	27
Tabla 5 D4. Autorrealización	28
Tabla 6 Variable 2. Compromiso organizacional	29
Tabla 7 D1. Compromiso afectivo	30
Tabla 8 D2. Compromiso de continuidad	31
Tabla 9 D3. Compromiso normativo	32
Tabla 10 Cruce V1. Satisfacción laboral y V2. Compromiso organizacional	33
Tabla 11. Cruce D1. Involucramiento y V2. Compromiso organizacional	34
Tabla 12 Cruce D2. Comunicación laboral y V2. Compromiso organizacional	35
Tabla 13 Cruce D3. Comunicación laboral y V2. Compromiso organizacional	36
Tabla 14 Cruce D4. Comunicación laboral y V2. Compromiso organizacional	37
Tabla 15 Normalidad de Kolmogorov-Smirnova	38
Tabla 16 Rangos de correlación bilateral	38
Tabla 17 Prueba de hipótesis general	39
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 1	40
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 2	40
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 3	41
Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 4	42

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable 1. Satisfacción laboral	24
Figura 2 D1. Involucramiento	25
Figura 3 D2. Comunicación laboral	26
Figura 4 D3. Condiciones laborales	27
Figura 5 D4. Autorrealización	28
Figura 6 Variable 2. Compromiso organizacional	29
Figura 7 D1. Compromiso afectivo	30
Figura 8 D2. Compromiso de continuidad	31
Figura 9 D3. Compromiso normativo	32

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, Identificar como la Satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022, Lima, 2021. El estudio fue de tipo aplicado, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 58 trabajadores del área de administración en una entidad pública, mientras que por el muestreo no probabilístico por conveniencia tuvo una muestra censal de 58 trabajadores, además, se contó con instrumentos de REA-17 para la Satisfacción laboral y el instrumento de CO para el Compromiso organizacional. De manera que, para demostrar la confiabilidad de los instrumentos se estableció el alfa de Cronbach tanto para la Satisfacción laboral con el 0.849, y el Compromiso organizacional tuvo un alfa de Cronbach de 0.783. En conclusión, mediante la prueba de Rho de Spearman se tuvo un coeficiente de correlación de 0.805 y una sigma bilateral de 0,000 por lo tanto, al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se aceptó la hipótesis general, donde la Satisfacción laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Compromiso organizacional, Involucramiento.

Abstract

The general objective of the research was to identify how job satisfaction is related to organizational commitment in the administration area of a public entity, Lima, 2022, Lima, 2021. The study was of an applied type, with a non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. The population is made up of 58 workers from the administration area in a public entity, while the non-probabilistic sampling for convenience had a census sample of 58 workers, in addition, there were REA-17 instruments for job satisfaction and the instrument CO for Organizational Commitment. So, to demonstrate the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was established for both Job Satisfaction with 0.849, and Organizational Commitment had a Cronbach's alpha of 0.783. In conclusion, using the Spearman's Rho test, a correlation coefficient of 0.805 and a bilateral sigma of 0.000 were obtained, therefore, being less than the probability level of 0.05, the general hypothesis was accepted, where job satisfaction can be relate to organizational commitment in the administration area of a public entity, Lima, 2022.

Keywords: Job satisfaction, Organizational commitment, Involvement.

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo, se destacó la realidad problemática desde el ámbito internacional, donde se tomó interés por las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, porque al garantizar las mejores condiciones laborales, el involucramiento, la comunicación y las remuneraciones, el personal se sintió satisfecho con su labor y a su vez tuvo el mayor compromiso organizacional, identificándose con la institución, realizando sus labores con eficiencia y lograr la mayor productividad (Sánchez, et al., 2017). Así mismo, la satisfacción laboral fue relevante en los colegios municipales de la comuna de Machali, Chile, ya que, por la falta de descansos en la jornada laboral, la falta de recursos y sensación de abandono, el 67% de docentes, presentaron un bajo nivel de satisfacción laboral, además no se garantizó las condiciones laborales, la promoción, la realización personal y el salario (Sánchez & Barra, 2017).

Mientras que, ante cualquier problemática, no solo fue necesario contar con el conocimiento, también fue necesario contar con una serie de habilidades, destrezas y actitudes, y fue el compromiso organizacional, una de las actitudes importantes para que la institución pública logre su estabilidad (Armes, 2021). Sin embargo, en las instituciones de educación superior en México, se identificó que el compromiso organizacional no fue el esperado, debido a la falta de autonomía que perjudicó la productividad, ya que, el personal no tuvo libertad para tomar decisiones relevantes sobre cómo realizar sus tareas. Además, los resultados no fueron claros, porque no se alineo estos aspectos con todo el personal, y los líderes no apoyaron al personal para realizar su trabajo de la mejor manera posible (Hernández, et al., 2018).

Por consiguiente, en las instituciones educativas en México, el 65% de los docentes de nivel básico se encontraron insatisfechos, por factores intrínsecos como la falta de libertad para elegir los métodos de trabajo y la atención que se prestó a las sugerencias hechas por el docente, además, se mantuvo un clima laboral tenso donde se generaron envidias y malestar entre compañeros y jefes, mientras que, los líderes no trabajaron para establecer una buena cohesión en el equipo (Paramo, et al., 2016).

Además, desde el punto de vista nacional, se evaluó la satisfacción laboral en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), cuya misión fue aseverar el

mejor servicio de las distintas instituciones educativas, a partir de las funciones desarrolladas por las áreas como administración, recursos humanos, planificación y presupuesto, asesoría jurídica (Ministerio de educación, 2020). De manera que, en la UGEL- Chiclayo, el 46% del personal administrativo no estuvo satisfecho, porque no se valoró su esfuerzo en el desarrollo de tareas, y el 48,7% consideró un bajo reconocimiento personal y social, porque, no se tuvo buenas relaciones, los horarios fueron cambiables, y la participación fue mínima, es decir no se generó nuevas ideas o aportes, además, se tuvo diferencias salariales, mínimas condiciones físicas, estrés y ansiedad (Carhuavilca & Ysamar, 2021).

Por otro lado, en las instituciones educativas en el distrito de las Perlas, solo el 1,2% del personal docente, presentó un bajo compromiso organizacional, debido a que los trabajadores de tiempo completo y parcial no se encontraron involucrados, porque no desarrollaron un trabajo más eficiente y de calidad, ni les gustó pertenecer a la institución por motivos económicos, como las recompensas y beneficios (Estrada & Mamani, 2020). Así mismo, el compromiso organizacional no fue relevante en las entidades educativas de la UGEL Tambopata, ya que, el 35% del personal docente, declaró que la comunicación no fue favorable, de manera que, no se controló el desempeño laboral, el clima no fue ideal, y no se seleccionó y evaluó a los colaboradores (Estrada & Gallegos, 2021).

En el ámbito local, en una entidad pública, se tuvo como problemática la insatisfacción laboral y en consecuencia, la falta de compromiso organizacional en las oficinas de patrimonio, contabilidad y logística, ya que, se presencié un mal ambiente laboral, donde no se contó con buenos equipos tecnológicos y materiales para ejercer las funciones, además, el jefe no tuvo una buena comunicación con el personal, porque a pesar de contar con los instrumentos del MOF y el RI, no se resolvió las dudas con respecto a la visión, misión, objetivos y funciones en el cargo, de manera que, no se tuvo una asistencia relevante a la comunidad educativa. Así mismo, el personal no se sintió involucrado, porque el jefe tuvo un estilo de mando impotente, ya que, no consideró las sugerencias ni propuestas del personal, para tomar mejores decisiones en relación a las metas u objetivos, de manera que, el personal solo se quedó en sus horarios y no asumieron compromisos para trabajar en equipo.

Además, estuvo la falta de compromiso, porque el personal no disfrutó de su permanencia en la entidad, por el poco reconocimiento a la labor desarrollada; y por último, no se tuvo lealtad o valor moral hacia la entidad, y en consecuencia, se tuvo un bajo rendimiento laboral. Por lo tanto, se realizó una investigación descriptivo correlacional, para verificar la relación entre las variables, con el fin de brindar sugerencias para mejorar la política administrativa en relación a los reconocimientos, la carga laboral y horarios establecidos, para garantizar la satisfacción del personal en las oficinas del área de administración de una entidad pública.

En la investigación se formuló el problema general ¿Como la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022? Y los problemas específicos: a) ¿Como el involucramiento se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública?, b) ¿Como la comunicación laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública?; c) ¿Como la condición laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública?, d) ¿Cómo la autorrealización se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública?

En relación a la justificación teórica, la investigación se realizó para establecer el concepto de las variables, a partir de la información basada en artículos, trabajos previos y libros. De manera que, se tuvo a la teoría de Jara, et al. (2017) para medir satisfacción laboral, mientras que estuvo Neyra, et al. (2020) para comprender el compromiso organizacional. Por lo tanto, se brindó a las organizaciones y la comunidad intelectual, un mayor concepto sobre la satisfacción laboral, según las condiciones de trabajo y la oportunidad de ascenso, para tener un mayor compromiso organizacional en la entidad pública. Además, estuvo la justificación metodológica, en el cual se adaptó instrumentos reconocidos internacionalmente, además, el estudio fue correlacional, donde se estableció la relación entre las dos variables y finalmente, se brindó sugerencias para solucionar el problema de la entidad pública.

Así mismo, estuvo la justificación práctica, donde se obtuvo conocimiento relevante sobre las teorías de las variables, ya que, se basaron en el enfoque del

comportamiento humano, donde se satisface las necesidades del personal. Por lo tanto, se tuvo información relevante para que la entidad pública conozca su problemática. De esta manera, se mejoró las condiciones laborales, recompensas, y las reglas y políticas relativas a las labores, para asegurar la satisfacción laboral y evitar el ausentismo laboral. Así mismo, se mejoró los lazos emocionales, con el orgullo de pertenecer a la entidad pública, para tener el mayor compromiso, donde el personal continuó laborando en la entidad, basado en las ganancias económicas. En cuanto a la justificación social, se mejoró el campo laboral, porque se brindó sugerencias para el progreso del personal, según elementos como las condiciones de trabajo, el involucramiento, la comunicación laboral y la autorrealización, para lograr el mayor compromiso organizacional, con resultados positivos según las metas de la entidad pública.

Prosiguiendo estuvo el objetivo general, verificar como la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022. Y los objetivos específicos, como: a) verificar como el involucramiento se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, b) Verificar como la comunicación laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública; c) Verificar como la condición laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, d) Verificar como la autorrealización se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública.

Finalmente, se tuvo la Hipótesis general como, la satisfacción laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022. Mientras, las hipótesis específicas fueron, a) el involucramiento se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, b) la comunicación laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública; c) la condición laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, d) la autorrealización se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se trató los estudios o antecedentes en el ámbito nacional, como fue el caso de Baez (2021) en su tesis, donde su objetivo general, fue verificar la relación de la satisfacción con el compromiso organizacional en el gobierno regional de Madre de Dios. En el estudio se consideró a la teoría de Chiang, et al. (2017) para tratar la variable satisfacción laboral y a Meyer & Allen (1996) para el compromiso organizacional. La investigación fue cuantitativo, correlacional, aplicada. El tamaño de la población fue de 124 colaboradores, y el número de muestra fue de 94 trabajadores.

Para finalizar, las variables se relacionaron, porque se evidenció un valor de correlación de 0.548, y el p valor fue de 0.000, además, se tuvo el interés por planificar y proyectarse anualmente capacitaciones y talleres de coaching considerando los temas que contribuyeron al cierre de brechas de conocimientos. El estudio fue de gran aporte, porque se consideró relevante las competencias de los servidores para mejorar el desarrollo de las actividades, con la finalidad de conseguir los objetivos del plan estratégico institucional. Por lo tanto, esta situación se comparó con una entidad pública, para identificar si el personal tuvo el compromiso para cumplir las metas y objetivos.

Por su parte, Quintero (2020) con su investigación, su objetivo fue identificar como la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo. En el estudio se consideró el instrumento de Palma (1999) para tratar la variable satisfacción laboral y se basó en Meyer y Allen (1997) para el compromiso organizacional. El estudio fue de enfoque cuantitativo, transversal, correlacional y se tuvo un subgrupo de 64 trabajadores.

En conclusión, estos factores se relacionaron, porque se evidenció un coeficiente de spearman de 0.576, mientras que, el nivel o p valor de 0.000; además, se desarrolló las políticas para que el personal se sintiera satisfecho mediante labores que representaron retos personales. El estudio fue primordial, porque se estableció la relación de la dimensión condiciones laborales con el compromiso organizacional. De manera que, el resultado de esta dimensión se comparó con el estudio realizado en el área de administración de una entidad pública, para estimar si el personal se interesó por su ambiente laboral, percibiendo

la comodidad para que el trabajo le resulte más sencillo, además de identificar si se contó con instalaciones modernas y bien equipadas.

Palma (2020) con su investigación, su objetivo fue identificar la relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional del Centro Emergencia Mujer. En el estudio se consideró como teóricos a Palma (2004) para tratar la variable satisfacción laboral y se basó en Meyer y Allen (1991) para el compromiso organizacional. El estudio fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional. El tamaño de la población fue de 80 trabajadores y de manera conveniente se consideró una muestra censal porque se contó con toda la población.

En conclusión, se halló una categoría de spearman de 0.617, mientras que, el p valor de 0.000; además, se verificó que se tuvo interés por fortalecer cuestiones de organización y ordenamiento del trabajo, con la finalidad para reducir la disconformidad y se garantizó la satisfacción. El estudio fue de gran aporte, porque se consideró relevante promover alternativas para que el personal este comprometido con sus funciones, consiguiendo beneficios para la institución. De modo que, esta realidad fue comparada con la entidad pública para determinar si se mantuvo un compromiso para llegar a los resultados esperados.

Barrenechea (2019) en su investigación, su objetivo fue identificar si la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores. En el estudio se consideró a los autores como Materán (2007) en la variable satisfacción laboral y se basa en Meyer y Allen (1997) para el compromiso organizacional. El estudio fue no experimental, descriptivo correlacional. La población fue de 80 trabajadores y la muestra al ser un número mínimo de personas, se considera a todos los trabajadores de la institución.

En conclusión, se halló una categoría de spearman de 0.615, mientras que, el p valor fue de 0.000; por lo tanto, se concluyó que las variables se relacionaron, además, se consideró los programas centrados en la satisfacción laboral, para elevar el compromiso organizacional. El estudio fue de gran aporte, porque se contó con los procesos de supervisión para fomentar la participación en la toma de decisiones. De modo que, esta realidad fue comparada con la entidad pública, en el cual se verificó si el personal tuvo una relación apropiada con sus compañeros para garantizar la participación e incrementar el compromiso en las actividades.

Goicochea (2019) en su estudio, el objetivo fue identificar la relación entre satisfacción laboral con el compromiso organizacional de Mi Banco en la región de Lambayeque. En el estudio se tuvo a los teóricos como Meliá y Peiró (1989) para tratar la variable satisfacción laboral y se basa en Meyer y Allen (1997) para el compromiso organizacional. El estudio fue correlacional, no experimental, además, la población fue de 52 trabajadores y para la muestra se consideró al total de la población.

En conclusión, se obtuvo un R de pearson de 0.68, mientras que, el nivel o p valor de 0.05; por lo tanto, las variables se relacionaron entre sí, sin embargo, no se desplegó los programas necesarios para que el personal se sienta involucrado con la entidad, de manera que, no se contó con su participación en los procedimientos, el encargo organizacional fue mínimo, porque el personal no sintió como propio la entidad, y en consecuencia, no se evitó la idea de abandono laboral. El estudio fue de gran aporte, porque, se mejoró el compromiso organizacional, con la realización de programas para involucrar a los colaboradores. De modo que, esta realidad se comparó con la entidad pública, identificando si se desarrollaron las actividades para garantizar una duradera identificación e involucramiento del personal.

Por consiguiente, en el ámbito internacional estuvo Bazurto (2016) con su tesis, el objetivo fue determinar como la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. En el estudio se consideró al autor Spector (1985) para definir la variable satisfacción laboral y se basó en Robbins y Judge (2009) en el compromiso organizacional. La investigación fue de tipo correlacional, de campo y de corte transversal. El tamaño de la población fue de 120 trabajadores y la muestra de 92 funcionarios.

Se concluyó, con un resultado de R de pearson, representado por el 0.134, mientras que, el nivel o p valor de 0.182; por lo tanto, la satisfacción laboral no incidió en el compromiso organizacional, ya que, no se realizó la evaluación del personal, mediante el monitoreo y registros a las respectivas plataformas web. El estudio fue primordial, porque, no se evaluó los resultados obtenidos por el personal y no fueron comunicados de forma clara y en el momento oportuno. Por lo tanto, esta realidad se comparó con la entidad pública, identificando si se realizaron las

evaluaciones periódicas al desempeño, para brindar al personal un reconocimiento ya sea con un comentario, nota o atención.

Salazar (2018) en su tesis, el objetivo general fue verificar si la satisfacción laboral influyó en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. En el estudio se consideró a la teoría de Melia y Peiró con su cuestionario S20/23 para medir la satisfacción laboral y se basó en Meyer y Allen con el cuestionario TCM Employee Commitment para medir el compromiso organizacional. El estudio fue cuantitativo y de corte transversal. La muestra fue de 290 colaboradores de una entidad pública ecuatoriana.

Se concluyó, con el resultado de chi cuadrado, con un valor de 134,99 y un nivel de significancia de 0.000, de manera que, la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional, así mismo, se tuvo problemas que afectaron los sentimientos y emociones, por lo tanto, se generó las condiciones organizativas favorables, considerando la duración de la jornada laboral y los descansos. El estudio fue de relevante, porque, se garantizó la tranquilidad, salud y satisfacción, como componentes para asegurar la eficiencia y productividad.

Tello (2018) con su tesis, el objetivo fue identificar la relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la provincia de Tungurahua. Se consideró a la teoría de Allen y Meyer (1991) para describir el compromiso organizacional, mientras que, para medir a la satisfacción laboral se empleó el cuestionario Coexphal-Euroempleo. El estudio fue de enfoque cuantitativo y la muestra estuvo conformado por 290 colaboradores.

Para finalizar, se halló un valor de spearman de -0,108 y un grado significativo de 0.401; por lo tanto, la satisfacción laboral no se relacionó con el compromiso organizacional, además, se destacó que el compromiso normativo y afectivo fueron más relevantes que el compromiso de continuidad, de manera que, el apego y la obligación moral fueron más significativos que la perspectiva sobre los beneficios recibidos de la institución. El estudio fue relevante, porque se evaluó las dimensiones del compromiso organizacional, ante las decisiones personales de abandono de la institución, conseguir otro trabajo y que obtengan los mismos beneficios. Por lo tanto, estas dimensiones guardaron relación con el estudio sobre el área de administración de una entidad pública en Lima

López (2017) en su tesis, el objetivo general, fue establecer la relación entre satisfacción laboral con el compromiso organizacional en las contralorías municipales del estado Carabobo. Se consideró las teorías de Allen y Meyer (1991) para definir el compromiso organizacional, y la teoría de Robbins y Coulter (2014) para medir la satisfacción laboral. Además, el estudio fue correlacional, descriptivo, de diseño no experimental transversal, y la muestra estuvo conformada por 40 funcionarios.

En conclusión, se tuvo un resultado de R de Pearson, con un valor de 0.755 y un p valor de 0.01, de manera que, se afirmó la relación entre las variables, además, se verificó que la cantidad y calidad de satisfactores dependió del grado de compromiso organizacional. El estudio fue importante, porque, las entidades, brindó todas las herramientas primordiales para que el personal realice sus funciones de manera eficiente, además, se realizó capacitaciones donde se brindó todos los conocimientos necesarios para desarrollar las diferentes actividades.

Caballero (2018) con su tesis, el objetivo fue identificar como la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional. En el estudio se consideró a la teoría de González (2012) para la Satisfacción laboral y Meyer y Allen (1991) para tratar el compromiso organizacional. Además, fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, además, el subgrupo fue de 67 trabajadores.

En conclusión, se halló un coeficiente de Pearson, con un valor de -0.130 y un grado significativo de 0.295, por lo tanto, se afirmó que las variables no se relacionaron entre sí, además, se identificó que las condiciones materiales de trabajo, la retribución laboral y las posibilidades de ascenso fueron las principales causas de insatisfacción laboral. El estudio fue de gran aporte, porque, a pesar de que las condiciones laborales no fueron adecuadas, el personal se sintió satisfecho, porque se tuvo buenas relaciones entre los colegas y los jefes, de manera que, se tuvo mayores posibilidades de desarrollo personal.

Prosiguiendo estuvo las teorías referente a la satisfacción laboral, donde fue considerado como un estado emocional positivo o placentero con sentimientos o respuestas afectivas en relación a un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo (Jara, et al., 2017).

Sin embargo, algunas organizaciones tomaron a la satisfacción laboral de forma ligera, porque lo percibieron como un gasto y no como una inversión en el

personal. De manera que, ante esta situación, las instituciones consideraron relevante, brindar oportunidades de crecimiento para que los trabajadores tengan el deseo de realizar sus tareas, con eficiencia y eficacia, como también, sentirse satisfechos con pertenecer a la institución donde labora (Jara, et al., 2017).

Finalmente, elaboran una escala de satisfacción laboral (REA-17), donde la sigla, estuvo representado por los nombres de los autores, mientras que el número 17 es por el año de su publicación 2017. La escala está representada por 21 ítems, cuyas dimensiones fueron, el involucramiento, la comunicación laboral, condición laboral y autorrealización. De manera que, estas dimensiones fueron:

Primera dimensión: Involucramiento, hace referencia al proceso participativo del personal en las decisiones que inciden o afectan a su actividad, donde se hace uso de la capacidad total de los trabajadores y para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización (Jara, et al., 2017).

Segunda dimensión: Comunicación laboral, proceso en el cual se realiza el intercambio de mensajes, entre los empleados de una organización, sea que se trate de trabajadores y gerentes, por lo tanto, involucra elementos conocidos como, el emisor, mensaje, canal, receptor y la retroalimentación (Jara, et al., 2017).

Tercera dimensión: Condición laboral, conjunto de factores que determinan la situación en la cual el personal realiza sus actividades, además, están las condiciones físicas, con la iluminación, maquinaria, uniforme; y las condiciones organizativas, como la duración de la jornada laboral y los descansos (Jara, et al., 2017).

Cuarta dimensión: Autorrealización laboral, hace referencia a la oportunidad de progreso y desarrollo de las capacidades del personal en su lugar de trabajo, además, se puede tener posibilidades para acceder a la información enfocado en su labor en coordinación con sus compañeros (Jara, et al., 2017).

Por su parte, Hernández & Duana (2021) detallaron que, fue el equilibrio percibido de cómo se adaptan las características del trabajo, provocando un efecto afectivo tanto positivo como negativo, orientado hacia el trabajo. También se consideró como un estado emocional positivo resultado de una percepción agradable de la experiencia laboral.

Así mismo, la satisfacción laboral fue visto como una medida de cuán contentos están los empleados con su trabajo, de manera que, fue un estado de complacencia según las vivencias laborales de uno (Kim & Keane, 2021). Mientras que, este factor fue percibido como una combinación de estilos ambientales y psicológicos, como condiciones que pueden garantizar la satisfacción por el trabajo realizado. En conclusión, si el personal tiene una buena experiencia en la institución, entonces se sentirá satisfecho con su trabajo, y la organización, podrá retener a los trabajadores talentosos para conseguir el éxito deseado en un corto plazo (Riyanto, et al., 2021).

Por lo tanto, este factor fue clave para el éxito de cualquier organización, en la cual, se evaluó el grado de satisfacción que un trabajo brindó a un empleado, y cómo influyó en su conducta y desempeño laboral. De manera que, fue un desafío establecer la satisfacción laboral, pero al hacerlo, los empleados se sentirán cómodos y emocionados de innovar en su trabajo (Kim & Vinh, 2020).

Además, la satisfacción laboral tuvo una relación directa con el bienestar, porque influyó en el nivel de desempeño de las organizaciones, donde un empleado satisfecho puede satisfacer a los usuarios. Así mismo, según el concepto de satisfacción laboral se prestó atención a las condiciones físicas y mentales de los empleados para asegurar el bienestar individual y un mejor desempeño organizacional, aplicando medidas correctivas favorables, mientras que, al mantener el liderazgo transformacional, se tuvo un impacto positivo en la satisfacción laboral (Guerrero, et al., 2021)

Por su parte, Storer & Reich (2021) consideraron que, la satisfacción de los trabajadores dependió de los salarios relativos, ya que, fue considerado durante mucho tiempo dentro del campo de la economía del comportamiento, de manera que, se predice la satisfacción laboral, donde los salarios aumentaron de acuerdo al buen desempeño, mientras que aquellos trabajadores cuyos salarios fueron menores, se ausentaron a su trabajo.

De la misma manera, los trabajadores se sintieron satisfechos laboralmente, según factores como, la valoración de los superiores, vacaciones, la posibilidad de promoción y el desarrollo del personal. Por lo tanto, la satisfacción laboral fue el componente primordial para la motivación y estímulo para un mejor desempeño, (Raziq, 2015).

Por otro lado, la satisfacción laboral afectó al nivel de rotación del personal, como también fue considerado un sentimiento que surge y estuvo en armonía con el comportamiento de los empleados según el entorno o las condiciones de trabajo (Priyana & Aseanty, 2020). De manera que, este factor fue la reacción afectiva que es una reacción dada por los empleados.

También se consideró a este factor como la actitud del personal sobre su labor, como un estado emocional que fue alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales, por lo tanto, se presentaron reacciones afectivas primarias en relación a varias facetas del trabajo y de las experiencias de la misma (Lorincová, et al., 2016).

Según Kucharska & Bedford (2019) detallaron que, fue el grado de respuesta positiva a un lugar de trabajo y compromiso organizacional efectivo, además, si se garantiza el compromiso del personal para fomentar el intercambio de conocimiento, como también se crea una cultura empresarial, se puede llegar a satisfacer al personal.

Mientras que, según las teorías del compromiso organizacional, se mencionó a Neyra, et al. (2020) que describieron que, fue una fuerza relativa de identificación del trabajador con la organización, centrado en las relaciones que fueron enfocados en las percepciones de los trabajadores, consiguiendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño para el logro de objetivos y éxito de la organización.

De manera que, este factor fue de gran relevancia en la psicología organizacional, ya que, se consideró como la fuerza relacionada con los colaboradores que quieren cumplir con los objetivos de la entidad e implicó la motivación para cumplir con la labor. Además, fue un mecanismo primordial para identificar el vínculo de los recursos humanos, fomentando una actitud que fue mayor a la lealtad, que se consiguió con el mejor rendimiento para cumplir con los objetivos, incrementando así la productividad y perfeccionamiento del servicio (Neyra, et al., 2020).

Finalmente, los autores elaboraron un instrumento para medir el compromiso organizacional, de acuerdo a tres dimensiones como el compromiso afectivo codificado con (AFE), de continuidad codificada por (CON) y normativa codificada

con (NOR), de manera que, está constituido por 18 ítems. Por lo tanto, el concepto de las dimensiones, fueron evidenciadas de la siguiente forma:

Primera dimensión: Compromiso afectivo, se da debido al involucramiento que el personal desarrolla con la organización, generando lazos emocionales y reflejando el apego emocional que se percibe según complacencia de requerimientos y perspectivas, que el trabajador siente con relación a su ambiente laboral (Neyra, et al., 2020).

Segunda dimensión: Compromiso de continuidad, es el reconocimiento del personal con relación a los costos financieros, físicos, psicológicos, de manera que, se da cuando el personal tiene pocas oportunidades de encontrar otro empleo, llevándolo a la necesidad de quedarse en su puesto de trabajo (Neyra, et al., 2020).

Tercera dimensión: Compromiso normativo, hace referencia a la percepción de la obligación que identifica el individuo hacia la organización, como una retribución con lealtad moral según a lo que esta le ofrece y la organización genera culpa (Neyra, et al., 2020).

De manera que, este factor representó la actitud en el trabajo, desarrollado en el proceso de socialización de una entidad en específico, como también fue una condición psicológica que describe la relación del individuo con el lugar de trabajo y tiene ramificaciones para permanecer o dejar la organización (Jameel, 2022).

Por otro lado, Hung & Wu (2016) afirmaron que, dependió del puesto de trabajo para incentivar el cumplimiento de las metas de la institución pública y privada, como también fomentar aspectos como la productividad o la eficiencia, sin embargo, están aspectos como el absentismo laboral, que se minimizó cuando el compromiso organizacional fue alto.

Además, este factor hace referencia al compromiso que tiene el personal, donde se tiene afinidad entre el colaborador con la institución, así como con sus objetivos, por ello, este facto se destaca como la identificación psicológica del personal con la organización en la que desempeña su carrera laboral (Bonsdorff, 2015).

Por su parte, Khazaneha & Zadeh (2016) afirmaron que, el compromiso organizacional fue una importante actitud organizacional y de trabajo, que fue de gran relevancia para muchos investigadores o especialistas en el campo de la psicología social durante los últimos años, por lo tanto, se destacó el efecto del

compromiso organizacional sobre otras variables como la rotación, el ausentismo y el rendimiento.

El compromiso organizacional tuvo un marco tridimensional que hace referencia a las percepciones de los empleados de que quieren (afectivo), deben (normativo) o necesitan (continuar) quedarse, por lo tanto, se destaca el compromiso afectivo como el apego emocional, la identificación y la participación del empleado, como también el compromiso normativo, que hace referencia a la obligación de los colaboradores para seguir en el trabajo. Finalmente, está el compromiso de continuidad, donde se refirió a los costos o sueldos que percibe el trabajador y se puede verificar si se sigue laborando en la entidad (Schrock, et al., 2016).

Del mismo modo, este factor incidió en el desempeño laboral, ya que el personal tuvo lealtad hacia la entidad, porque estuvo la voluntad de permanecer como grupo, también la disposición de trabajo duro como la aspiración organizacional y aceptar los valores y objetivos, por lo tanto, se expresó la preocupación por la institución y el desarrollo posterior (Eliyana, 2019).

Este concepto coincidió con Guerrero, Bentein & Lapalme (2016) que lo definieron como, la actitud hacia el trabajo, que se desarrolla a lo largo del proceso de socialización, además, existen ciertos factores que la determinan, como la motivación con la tarea a realizar, el clima laboral, el liderazgo de la directiva y los valores de la institución, por lo tanto, se puede fomentar aspectos como la productividad o la eficiencia.

Prosiguiendo, Ingsih, et al. (2021) consideraron que, el alto compromiso hacia la organización tuvo un impacto en varios aspectos, como minimizar la rotación de empleados, aumentar la motivación de los empleados, la disminución del ausentismo y mejora del desempeño del personal.

Por lo tanto, cuando el personal estuvo comprometido con sus labores, se tuvo un alto rendimiento laboral, se garantizó la lealtad y determinación del personal para estar identificado hacia la institución, por lo tanto, se redujo los niveles de rotación, la insatisfacción y desmotivación de los colaboradores. Además, estos factores pueden afectar a los costos de la organización, al implicar la repetición de la selección de personal, monitoreo y capacitación. En conclusión, un trabajador comprometido permite que la organización centre su atención en el desempeño y

no en la variedad de actitudes que pueden provocar conflictos y enfrentamientos (Vera & Andersen, 2018).

Epistemológicamente, se relató el desarrollo de las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional, donde en primera instancia fue relevante la evolución de la satisfacción laboral en el mundo, ya que, este factor fue uno de los aspectos del comportamiento organizacional más estudiados del siglo XX, con un interés para identificar los determinantes de la satisfacción laboral, destacando el enfoque situacional, desarrollado en los primeros años, posterior a la segunda guerra mundial, con el estudio del ambiente laboral y su efecto sobre las actitudes y la satisfacción laboral (Pujol & Dabos, 2018).

Mientras que, el estudio de la satisfacción laboral, fue una problemática que surgió desde los mismos procesos de división del trabajo y se sistematiza al surgir la psicología y la administración como ciencias, por ello, se destacó el enfoque del trabajo de Taylor en 1911, con su estudio sobre los colaboradores de la Bethlehem Steel Company, afirmando que la satisfacción con la labor se relaciona con las ganancias, la promoción, las oportunidades de progreso y la apreciación. Como también pasando por Maslow en 1954, con su teoría de la jerarquía de necesidades humanas donde se incluye aspectos que determinan la satisfacción, tales como, necesidades de seguridad, fisiológicas, estima, afiliación y autorrealización (Zayas, et al., 2015).

Por consiguiente, la satisfacción laboral desde el enfoque de Edwin Locke en 1976, con su modelo teórico satisfactorio empleado por la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, demostró que, si el personal mantiene más afectos positivos que negativos, en consecuencia, estará satisfecho de manera positiva y viceversa (Pereira, et al., 2018). Ya en el siglo XXI, con la teoría de Robbins en 2004, destacó que la motivación fue eje de la satisfacción laboral, ya que se refirió al entusiasmo para poder complacer un fin u objetivo (Chiang, et al., 2021). Finalmente, en la actualidad, la satisfacción en el trabajo es relevante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que laboren, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang, et al., 2018).

Así mismo, estuvo la epistemología del compromiso organizacional, donde este factor evolucionó conforme al tiempo, ya que, su estudio inició en 1960,

incrementándose a lo largo del tiempo y creando modelos para comprenderlo, siendo complejo y multidimensional su análisis, así mismo, fue atractivo desde la percepción del personal, ya que, garantizó la estabilidad laboral, por su permanencia en la empresa y aportar su esfuerzo para conseguir los beneficios a largo plazo (Coronado, et al., 2020). Mientras que, estuvo el enfoque de compromiso actitudinal de Porter, Steers, Mowday y Boulian en 1974, donde este factor fue considerado como la ligazón psicológica, que une al trabajador con la empresa e impulso hacia un desempeño superior. Por lo tanto, desarrollaron un modelo de medida del compromiso, con el cuestionario conocido como OCQ de Porter (Organizational Commitment Questionnaire) (Avila & Pascual, 2020).

Por consiguiente, en 1991 con el modelo tridimensional de Meyer y Allen, cuyos componentes son el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, por lo tanto, el primero se refirió a la aspiración de persistir en la institución, mientras el segundo, se relacionó con los costes de salida de la entidad y el normativo, concerniente al sentimiento de compromiso de continuar en la institución (Lizote, et al., 2017). Así mismo, en el siglo XXI, Chiang, Muñoz, Martin y Salazar en 2010, lo consideraron como un mecanismo que tuvo la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad de los empleados con su organización; mientras que, Rebecca, Stephen, Mahima, Howard y Shelley en 2013, detallaron que se ve como un medio que además de conectar los objetivos de los empleados con los objetivos de su organización, crea entre ellos un sentido de los valores y aceptación de estos objetivos (Chiang & Candia, 2021).

En la actualidad, el compromiso organizacional parte de un estado psicológico, que influye en la continuidad del personal en la empresa, porque sienten sus necesidades satisfechas, por lo tanto, se desarrollan vínculos para conseguir una meta, prevalece el sentido de pertenencia aceptando los valores y objetivos de la institución (Cuenca & López, 2020).

III. METODOLOGÍA

En este capítulo se mencionó el método científico del estudio, con la finalidad de resolver una problemática identificada en los colaboradores del área de administración en una entidad pública, por lo tanto, se mencionó lo siguiente:

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada

Se refiere a la adquisición de conocimiento pleno para entender la problemática a tratar y sugerir posibles soluciones (Sánchez, et al., 2018). El estudio fue aplicado con la finalidad de adquirir conocimiento sobre la satisfacción laboral, como también el compromiso organizacional en una entidad pública, identificando las propiedades relevantes de las variables.

Diseño: no experimental y de corte transversal

Así mismo, fue no experimental porque solo se enfoca en la observación y análisis de variables sin cambiar su naturaleza o realizar un acto de manipulación sobre estas (Príncipe, 2016). Por lo tanto, la investigación fue no experimental, porque no se tuvo un acto de experimentar o manipular las variables, además, solo se observó y analizó las características presentes en la problemática de investigación.

De la misma manera fue transversal, donde el estudio se caracterizó por el tiempo en que se puede elaborar como también el periodo en el que se puede recaudar datos (Rodríguez y Menivelso, 2018). Por lo tanto, el estudio fue transversal, porque durante un tiempo establecido por la Universidad Cesar Vallejo, se recaudó la información en momento determinado.

Nivel de investigación: Descriptivo correlacional

Mientras que, la investigación fue descriptiva para brindar la descripción de las características primordiales sobre una institución o problema a tratar (Cabezas, et al., 2018).

Además, el estudio fue correlacional, con el objetivo de conocer el grado de correspondencia entre las variables presentes en una problemática de estudio (Gómez, 2020). Por lo tanto, el estudio buscó la descripción de las variables en una entidad pública, y establecer su relación para comprender y brindar soluciones ante la problemática.

Enfoque: Cuantitativo

El estudio fue cuantitativo, donde se trató de cuantificar los datos con el recojo de respuestas, del cual se realizó el análisis para estimar si se aceptó la hipótesis (Baena, 2017). De manera que, la investigación fue de enfoque cuantitativo porque a partir de la encuesta al personal del área administrativa de una entidad pública, se adquirió respuestas, que luego fueron procesados como datos para conferir el análisis estadístico inferencial, de manera que, se aceptó la hipótesis, donde la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional.

3.2. Variable y Operacionalización

Definición conceptual de Satisfacción laboral

Es un estado emocional positivo o placentero con sentimientos o respuestas afectivas en relación a un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo (Jara, et al., 2017).

Definición operacional

La variable de satisfacción laboral estuvo conformada con las dimensiones de, involucramiento, comunicación laboral, condición laboral y autorrealización.

Indicadores

La satisfacción se contó con indicadores en la primera dimensión, involucramiento, cuyos indicadores son, la cooperación, compromiso e interés por el éxito del personal; así mismo, la segunda dimensión, comunicación laboral, con los indicadores, comunicación favorable, comunicación con los compañeros de trabajo, información, coordinación, comunicación interna, avances de otras áreas y la colaboración. Mientras que, la tercera dimensión, condición laboral, tuvo indicadores como, condiciones adecuadas, herramientas, instalaciones y distribución de las labores. Finalmente, la cuarta dimensión autorrealización, que tuvo indicadores como, personal involucrado con el éxito, iniciativa de mejorar, crecimiento laboral, ascenso laboral y felicidad organizacional.

Escala de medición

Se contó con la escala ordinal, donde se tuvo respuestas tipo Likert en el cuestionario de Satisfacción laboral, con opciones como, siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, de manera que, se recaudó información primordial sobre la primera variable.

Definición conceptual de Compromiso organizacional

Es una fuerza relativa de identificación del trabajador con la organización, centrado en los vínculos y que se desarrolla a través de las percepciones personales, consiguiendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño para el logro de objetivos y éxito de la organización (Neyra, et al., 2020).

Definición operacional

El compromiso organizacional se constituyó con las dimensiones de, compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Indicadores

El compromiso organizacional contó con indicadores, donde para la primera dimensión compromiso afectivo tuvo indicadores como, apego emocional, significado de la institución, sentimiento de familia, problemas institucionales, preferencia por la institución y futuro en la institución; como también estuvo la segunda dimensión, compromiso de continuidad, donde sus indicadores serán, sueldos y prestaciones, voluntad de permanencia, dejar la institución, sentimiento de permanencia, efectos en la vida. Finalmente, el compromiso normativo, en el cual sus indicadores fueron, deber moral, obligación con la institución, lealtad, deber con la institución.

Escala de medición

En el estudio se contó con la escala ordinal, con respuestas de tipo Likert en el cuestionario de Compromiso organizacional, con opciones como, siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, de manera que, se recaudó información primordial sobre la segunda variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población, fue definido como un grupo de personas que comparten caracteres y fueron evidenciados de acuerdo al problema de estudio y los objetivos (Gallardo, 2017). Por lo tanto, la población estuvo constituido por 58 trabajadores del área administrativa, donde se incluyó a las oficinas de patrimonio, contabilidad y logística de una entidad pública.

Criterio de inclusión, se tuvo al personal de las oficinas de patrimonio, que se encargaron de la planificación, coordinación y la ejecución de la eficiente gestión de los recursos patrimoniales, que fueron considerados como bienes de alta y baja distribuidos en las instituciones educativas, así mismo, se incluyó la oficina de contabilidad, que desarrolló las actividades relacionadas al registro y control contable de los procesos financieros y presupuestales de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), los institutos y escuelas de educación superior a su cargo, y finalmente, estuvo la oficina de logística, que realizó el registro del ingreso y de salida de los bienes del almacén y realizar el control de las altas, bajas y transferencias de bienes patrimoniales.

Criterio de exclusión, se excluyó al Área de Asesoría Jurídica, Área de Planificación y Presupuesto, Área de Recursos Humanos y el Órgano de Control Institucional, ya que no estuvieron involucrados en las funciones administrativas de una entidad pública.

Muestra

La muestra, fue definida como una parte o subgrupo de la población, del cual se puede recaudar respuestas mediante encuestas, por lo tanto, representa un ahorro en tiempo para concretar el estudio (Sánchez, et al., 2018). Por lo tanto, la muestra estuvo conformado por 58 trabajadores del área de administración en una entidad pública. De manera que, la muestra fue de tipo censal, considerándose a todos los miembros de las oficinas de patrimonio, logística y contabilidad de la entidad pública.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque se eligió de manera conveniente a los participantes que formaron parte de la muestra (Gallardo, 2017). De modo que, se incluyó en la muestra a todas las personas que participaran en la encuesta; por lo tanto, se trabajó con el grupo general de colaboradores del área de administración, que fueron 58 personas.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección

Se comprendió que la técnica primordial fue la encuesta, como una herramienta para recaudar respuestas de una muestra, es decir un medio por el cual se obtuvo información (Baena, 2017). El estudio tuvo como técnica a la encuesta para cuantificar las variables, ya que, se consiguió respuestas relevantes de los colaboradores del área administrativa de una entidad pública.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento primordial fue el cuestionario, que fue diseñado de acuerdo a la problemática de investigación y cumple con los requisitos de la validez, precisión y confianza (Sánchez, et al., 2018). Por lo tanto, en el estudio se consideró el instrumento REA-17 que contó con 21 preguntas para la primera variable y el instrumento CO que contó con 18 preguntas para la segunda.

Validez

Es el grado de conformidad del instrumento, a partir de un juicio de expertos que calificaron cada pregunta (Gonzales, 2016). De manera que, en el estudio se contó con dos instrumentos validados internacionalmente, por lo tanto, no se realizó el juicio de expertos, sino más bien se realizó una ficha técnica, demostrando la relevancia de los instrumentos, para el diagnóstico de manera individual de las variables en sus dimensiones, y aplicados a los 58 colaboradores del área de administración de una entidad pública.

Confiabilidad

Conforme a Salinas (2016) señaló que, “es el nivel o grado de conformidad, donde un instrumento cuando se aplica se obtienen resultados estadísticos de acuerdo a la problemática” (p.94).

Por lo tanto, para determinar la confiabilidad se halló el alfa de cronbach, donde Tuapanta, et al. (2017) destacan que, “el alfa de cronbach es un coeficiente para identificar el nivel de fiabilidad de un cuestionario, estimando un valor entre 0 hasta el 1” (p.38).

En el estudio la confiabilidad se evidenció con el valor del Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de los ítems, por lo tanto, se tuvo para el instrumento REA-17 de Satisfacción laboral un valor de Cronbach de 0.849, mientras que, para el instrumento CO de Compromiso Organizacional, un valor de 0.783. En conclusión,

ambos instrumentos fueron confiables para proseguir con los resultados tanto descriptivos e inferenciales.

3.5. Procedimiento

En el estudio se efectuó una encuesta para el personal del área de administración en una entidad pública, se recurrió de manera virtual para contar con las respuestas, de manera que, se encuestó a 75 personas. Así mismo, las respuestas fueron expuestas con niveles de Rensis Likert, por lo tanto, se tuvo una base de datos, del cual se halló resultados para identificar como la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional, como también la relación entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable.

Finalmente, se realizó la encuesta en un periodo de cuatro semanas, para obtener resultados de acuerdo a la problemática, porque el cuestionario será validado por profesionales como metodólogos y teóricos.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio se realizó la recaudación de datos, de modo que, la información brindada fue procesada en el programa Excel, y luego fue empleada en el software SPSS 25.0, para hallar resultados descriptivos.

Además, en el estudio se tuvo el análisis descriptivo, que consistió en resumir la evidencia en un estudio, de forma sencilla y coherente para su interpretación, estableciendo tablas y figuras, donde las tablas muestran datos y cifras puntuales (Rendon, et al., 2016). Por lo tanto, en la investigación, se tuvo el análisis descriptivo univariado donde se elaboró las tablas descriptivas, donde se identificó las frecuencias y porcentajes, mientras que, el análisis descriptivo bivariado, se detalló el punto de equilibrio entre la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones, con la segunda variable Compromiso organizacional.

Así mismo, el análisis inferencial fue definido como la rama de estadística enfocado en los procesos de estimación y pruebas hipótesis que puede ser paramétrica o no paramétrica, para tener conclusiones considerando la información muestral recolectada (Ruiz, et al., 2017). De manera que, la prueba estadística adecuada estuvo conforme a aspectos como el diseño del estudio, el

número de mediciones y la escala de medición de las variables, además, se dividen en las paramétricas y las no paramétricas.

Para el análisis inferencial, se estableció la prueba de normalidad, donde se aceptó la prueba de kolgomorov, ya que se cumplió con tener el nivel de significancia en ambas variables, que fueron menores al ($\alpha=0.05$), de manera que, la distribución de los datos fue no normal, y en consecuencia se aplicó la evaluación de rho de spearman, como prueba no paramétrica.

Finalmente, se estableció la evaluación de Rho de Spearman donde se halló el coeficiente de correlación entre las variables de 0.805 con un valor de 0.000, y como fue menor al margen de error, se demostró que la Satisfacción laboral se relacionó con el Compromiso organizacional.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se tuvo la responsabilidad social, con una información precisa para otros investigadores, además, se respetó los conceptos expuestos por los autores, ya que, la redacción fue realizada según el APA. Finalmente, a partir del uso del programa Turnitin, se demostró que el conocimiento en el estudio fue verídico y se respetó a los colaboradores del área de administración de una entidad pública.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se mencionó el análisis descriptivo e inferencial, para describir los porcentajes y frecuencias, como también la prueba de hipótesis para identificar como las variables se relacionaron, por lo tanto, se detalló lo siguiente:

Análisis Univariado

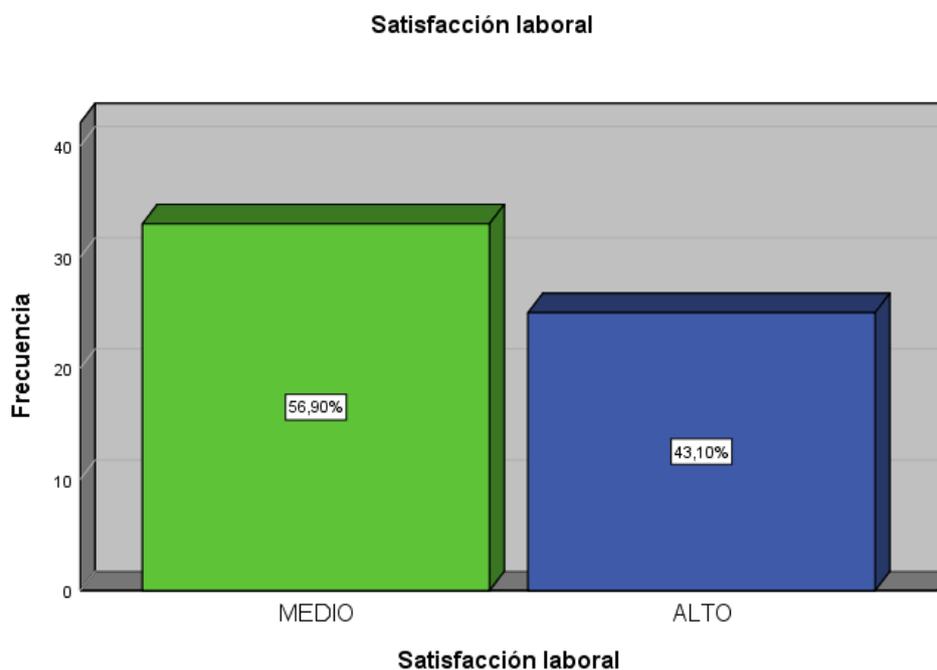
Tabla 1. Variable 1. Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	33	56,9
	Alto	25	43,1
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento REA-17 de Satisfacción laboral

Figura 1

Variable 1. Satisfacción laboral



En relación a la tabla 1 y la figura 1, se demostró que el 56.90% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la satisfacción laboral fue de un nivel medio en una entidad pública. Finalmente, solo el 43.10% de los trabajadores, afirmaron que la satisfacción laboral fue de un nivel alto.

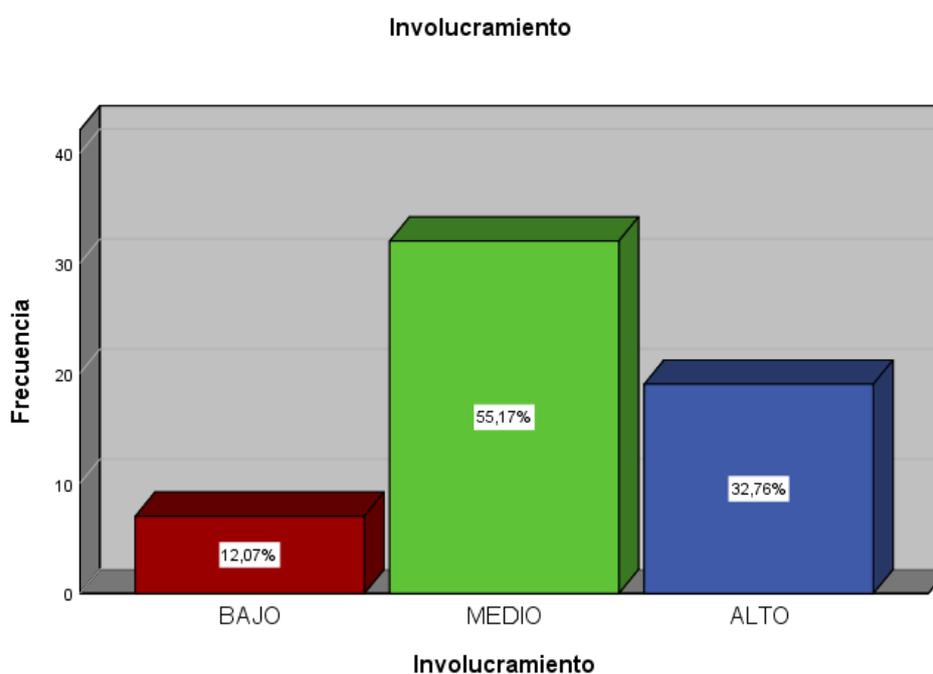
Tabla 2. D1. Involucramiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	12,1
	Medio	32	55,2
	Alto	19	32,8
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento REA-17 de Satisfacción laboral

Figura 2

D1. Involucramiento



En relación a la tabla 2 y la figura 1, se demostró que el 12.07% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que el involucramiento fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 55.17% de los participantes afirmaron que el involucramiento fue de nivel medio. Finalmente, solo el 32.76% de los trabajadores, afirmaron que el involucramiento fue de un nivel alto.

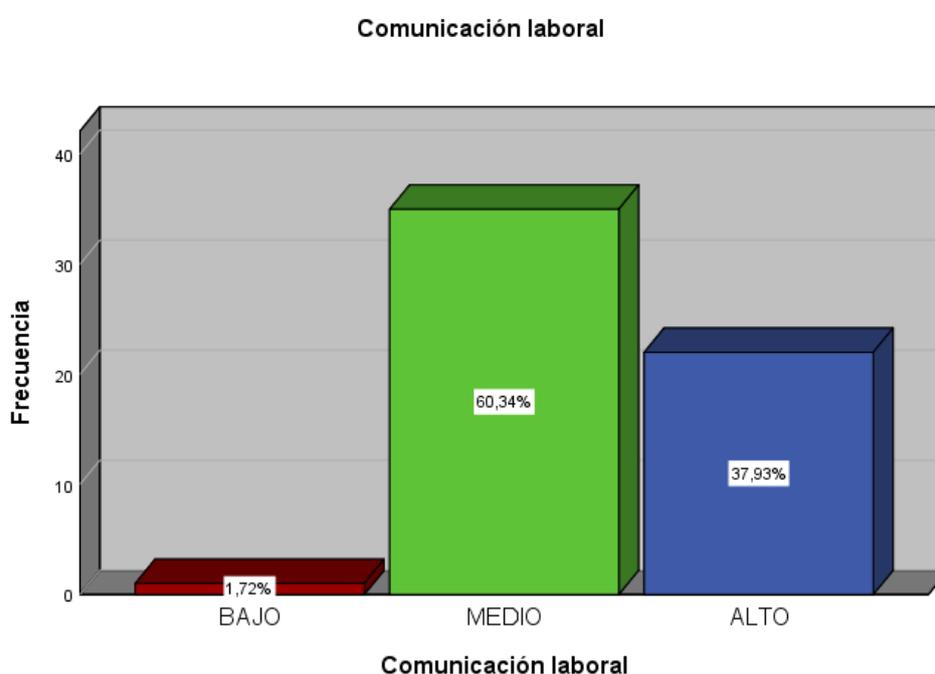
Tabla 3. D2. Comunicación laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,7
	Medio	35	60,3
	Alto	22	37,9
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento REA-17 de Satisfacción laboral

Figura 3

D2. Comunicación laboral



En relación a la tabla 3 y la figura 3, se demostró que el 1.72% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la comunicación laboral fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 60.34% de los participantes afirmaron que la comunicación laboral fue de nivel medio. Finalmente, solo el 37.96% de los trabajadores, afirmaron que la comunicación laboral fue de un nivel alto.

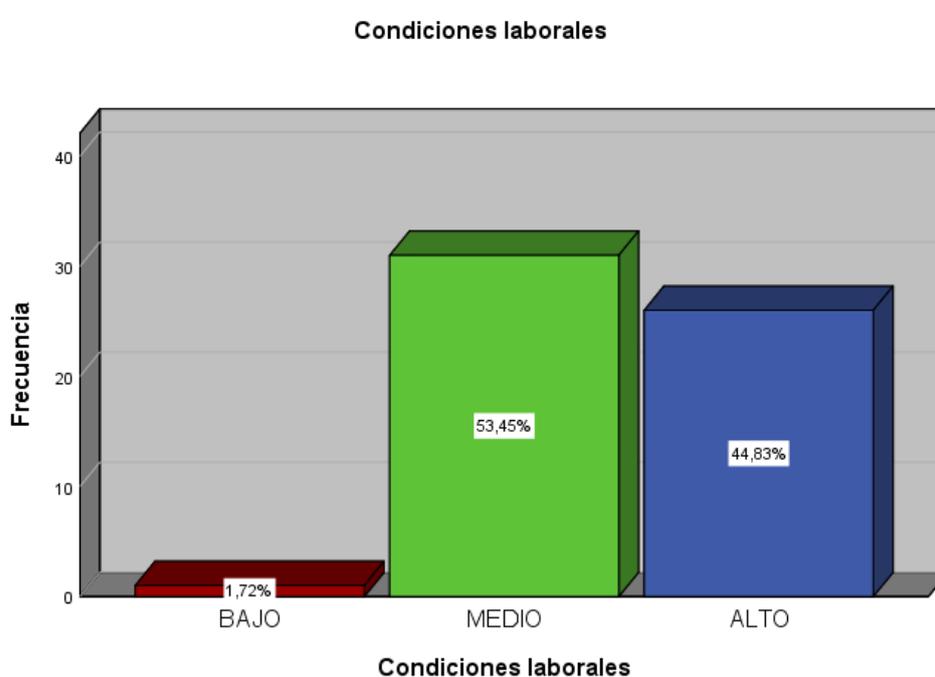
Tabla 4. D3. Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,7
	Medio	31	53,4
	Alto	26	44,8
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento REA-17 de Satisfacción laboral

Figura 4

D3. Condiciones laborales



En relación a la tabla 4 y la figura 4, se verificó que el 1.72% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que las condiciones laborales fueron de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 53.45% de los participantes afirmaron que las condiciones laborales fueron de nivel medio. Finalmente, solo el 44.83% de los trabajadores, afirmaron que las condiciones laborales fueron de un nivel alto.

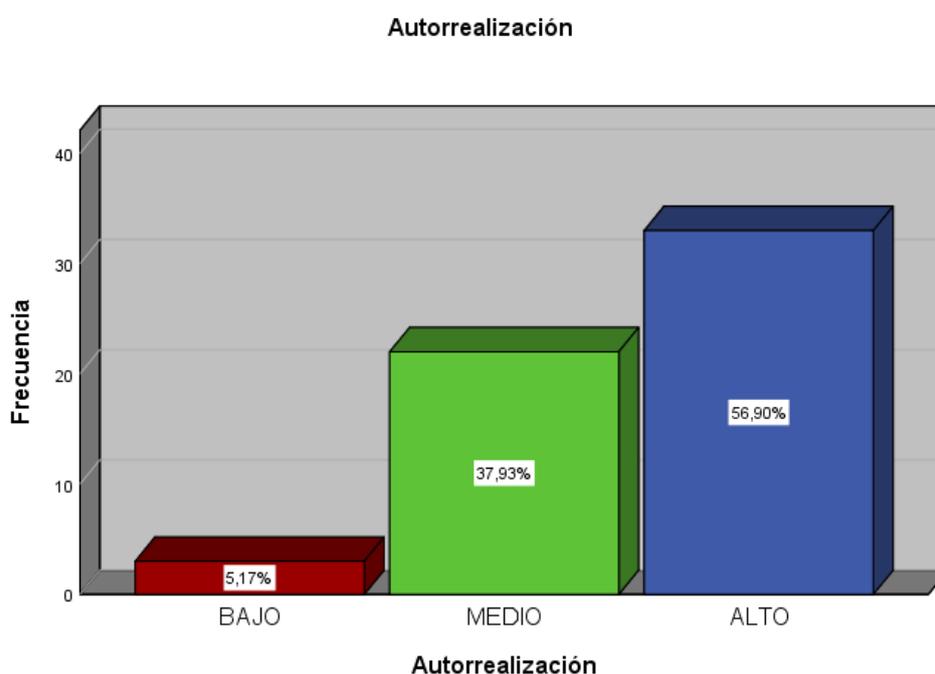
Tabla 5. D4. Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	5,2
	Medio	22	37,9
	Alto	33	56,9
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento REA-17 de Satisfacción laboral

Figura 5

D4. Autorrealización



Conforme a la tabla 5 y la figura 4, se verificó que el 5.17% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la autorrealización fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 37.93% de los participantes afirmaron que la autorrealización fue de nivel medio. Finalmente, el 56.90% de los trabajadores, afirmaron que la autorrealización fue de un nivel alto.

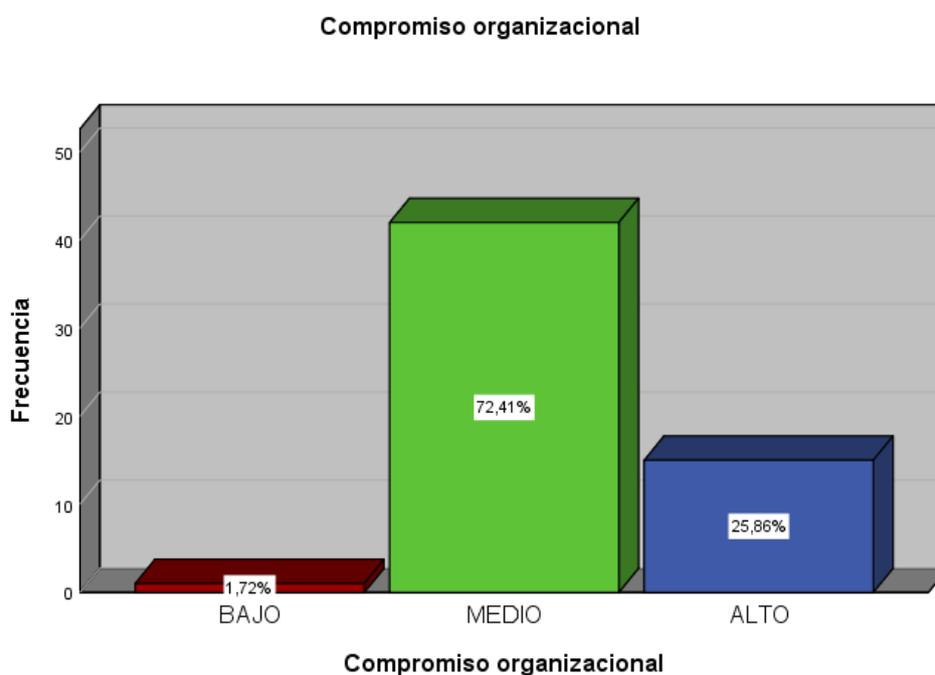
Tabla 6. Variable 2. Compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1,7
	Medio	42	72,4
	Alto	15	25,9
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento CO de Compromiso organizacional

Figura 6

Variable 2. Compromiso organizacional



Conforme a la tabla 6 y la figura 6, se verificó que el 1.72% de trabajadores que fueron encuestados, detallaron que el compromiso organizacional fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 72.41% de los participantes afirmaron que este factor fue de nivel medio. Finalmente, solo el 25.86% de los trabajadores, afirmaron que el compromiso organizacional fue de un nivel alto.

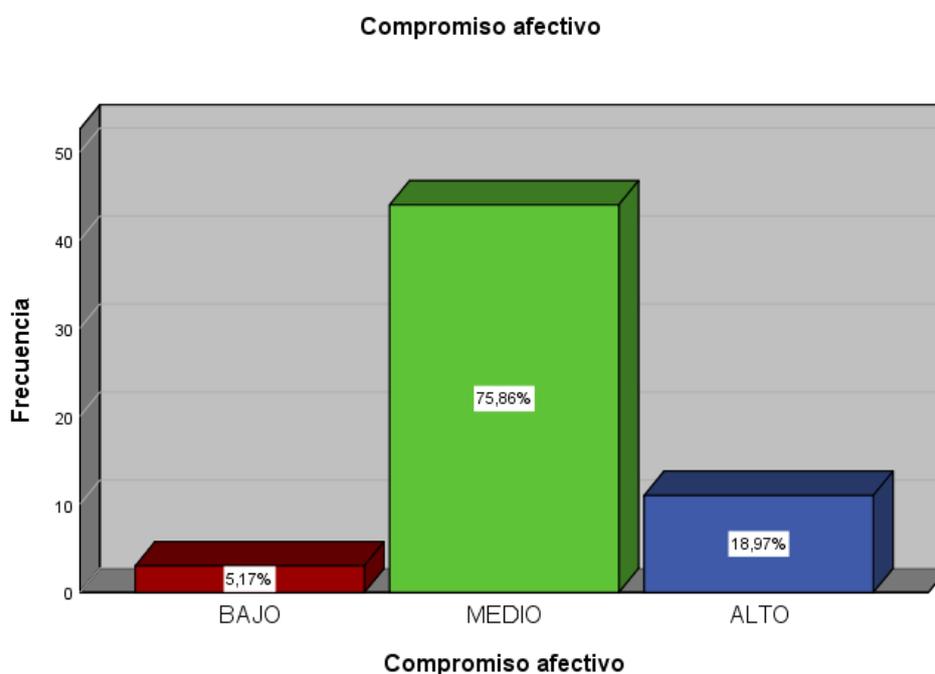
Tabla 7. D1. Compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	5,2
	Medio	44	75,9
	Alto	11	19,0
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento CO de Compromiso organizacional

Figura 7

D1. Compromiso afectivo



Conforme a la tabla 7 y la figura 7, se verificó que el 5.17% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que el compromiso afectivo fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 72.86% de los participantes afirmaron que el compromiso afectivo fue de nivel medio. Finalmente, solo el 18.97% de los trabajadores, afirmaron que el compromiso afectivo fue de un nivel alto.

Tabla 8

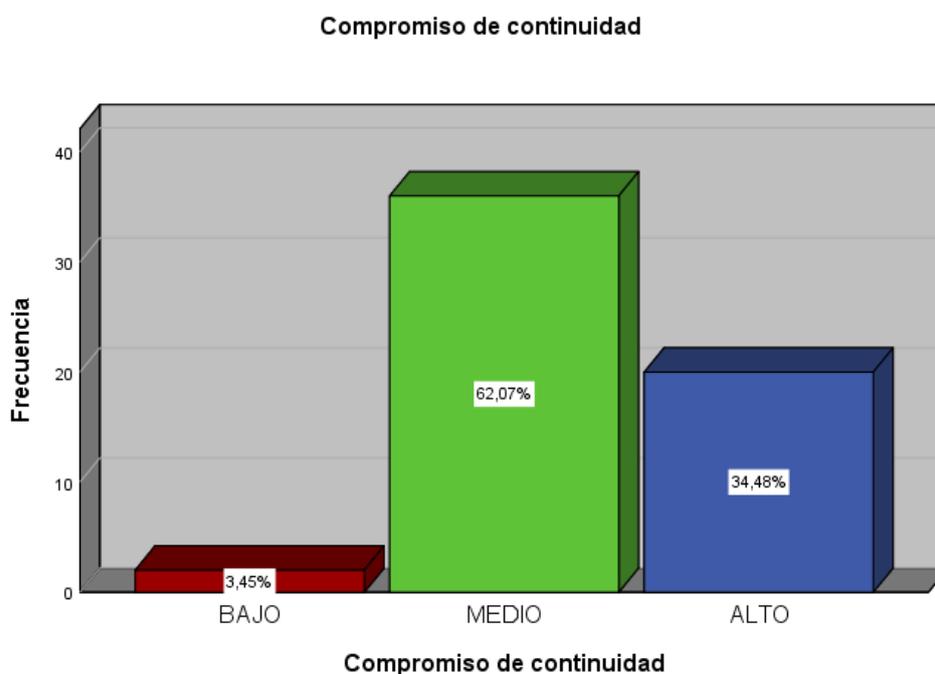
D2. Compromiso de continuidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	3,4
	Medio	36	62,1
	Alto	20	34,5
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento CO de Compromiso organizacional

Figura 8

D2. Compromiso de continuidad



De acuerdo a la tabla 8 y la figura 8, se identificó que el 3.45% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que el compromiso de continuidad fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 62.07% de los participantes afirmaron que el compromiso de continuidad fue de nivel medio. Finalmente, solo el 34.48% de los trabajadores, afirmaron que el compromiso de continuidad fue de un nivel alto.

Tabla 9

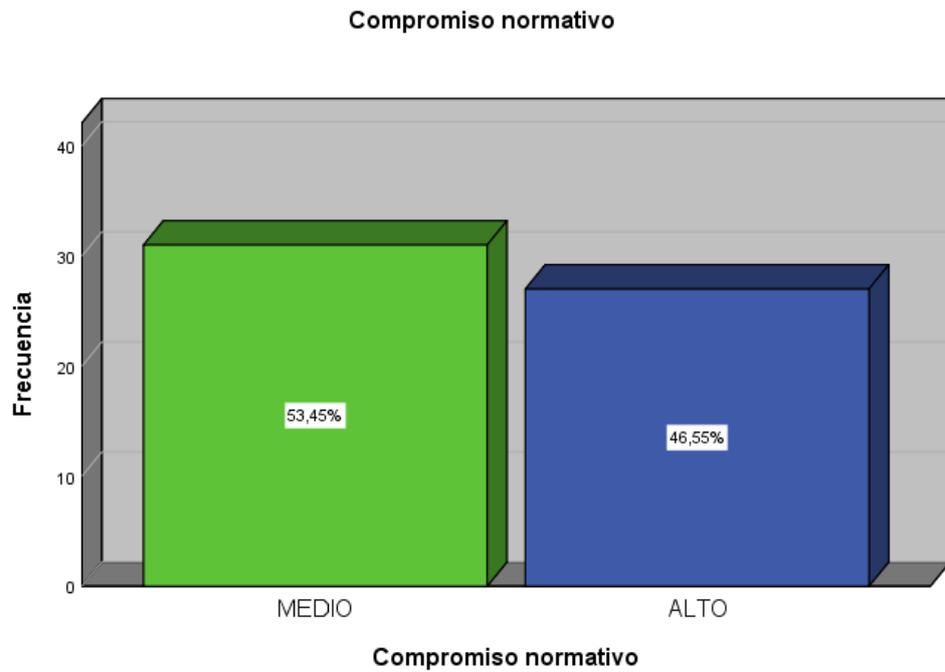
D3. Compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	31	53,4
	Alto	27	46,6
	Total	58	100,0

Fuente. Instrumento CO de Compromiso organizacional

Figura 9

D3. Compromiso normativo



Según la tabla 9 y la figura 9, se identificó que el 53.45% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que el compromiso normativo fue de un nivel bajo en una entidad pública. Finalmente, solo el 46.55% de los trabajadores, afirmaron que el compromiso normativo fue de un nivel alto.

Análisis Bivariado

Tabla 10. Cruce de V1. Satisfacción laboral y V2. Compromiso organizacional

			Variable 2. Compromiso organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Variable 1. Satisfacción laboral	Medio	Recuento	1	32	0	33
		% del total	1,7%	55,2%	0,0%	56,9%
	Alto	Recuento	0	10	15	25
		% del total	0,0%	17,2%	25,9%	43,1%
Total	Recuento	1	42	15	58	
	% del total	1,7%	72,4%	25,9%	100,0%	

Fuente. Ambos cuestionarios

A partir del análisis descriptivo, se destacó que la satisfacción laboral fue considerada por el 56.9% de trabajadores en un nivel medio, mientras que, el compromiso organizacional fue catalogada en un nivel medio por el 72.4% de trabajadores de una entidad pública. De la misma manera, en relación al objetivo general que fue Verificar como la Satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022; se tuvo los resultados descriptivos donde se identificó que el 25.9% de los trabajadores del área de administración consideraron que tanto la Satisfacción laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel alto. Y por último, el 55.2% de los trabajadores declararon que la Satisfacción laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio.

Tabla 11. Cruce de D1. Involucramiento y V2. Compromiso organizacional

			Variable 2. Compromiso organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
D1. Involucramie nto	Bajo	Recuento	1	5	1	7
		% del total	1,7%	8,6%	1,7%	12,1%
	Medio	Recuento	0	25	7	32
		% del total	0,0%	43,1%	12,1%	55,2%
	Alto	Recuento	0	12	7	19
		% del total	0,0%	20,7%	12,1%	32,8%
Total	Recuento	1	42	15	58	
	% del total	1,7%	72,4%	25,9%	100,0%	

Fuente. Ambos cuestionarios

A partir del análisis descriptivo, se determinó que el involucramiento fue considerado por el 55.2% de trabajadores en un nivel medio, mientras que, el compromiso organizacional fue catalogada en un nivel medio por el 72.4% de trabajadores de una entidad pública. De la misma manera, en relación al objetivo específica que fue Verificar como el involucramiento se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022; se tuvo los resultados descriptivos donde se identificó que el 12.1% de los trabajadores del área de administración consideraron que tanto el Involucramiento y el compromiso organizacional fueron de un nivel alto. Además, el 43.1% de los encuestados consideraron que el Involucramiento y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio. Y por último, el 1.7% afirmó que ambos factores fueron de un nivel bajo.

Tabla 12. Cruce de D2. Comunicación laboral y V2. Compromiso organizacional

			Variable 2. Compromiso organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
D2. Comunicación laboral	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	1	32	2	35
		% del total	1,7%	55,2%	3,4%	60,3%
	Alto	Recuento	0	9	13	22
		% del total	0,0%	15,5%	22,4%	37,9%
Total	Recuento	1	42	15	58	
	% del total	1,7%	72,4%	25,9%	100,0%	

Fuente. Ambos cuestionarios

A partir del análisis descriptivo, se identificó que la Comunicación laboral fue considerada por el 60.3% de trabajadores en un nivel medio, mientras que, el compromiso organizacional fue catalogada en un nivel medio por el 72.4% de trabajadores de una entidad pública. De la misma manera, en relación al objetivo específica que fue Verificar como la comunicación laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022; se tuvo los resultados descriptivos donde se identificó que el 22.4% de los trabajadores del área de administración declararon que tanto la Comunicación laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel alto. Además, el 55.2% de los encuestados consideraron que la Comunicación laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio. Y por último, según el 0.0% se estimó ambos factores en un nivel bajo.

Tabla 13. Cruce de D3. Condiciones laborales y V2. Compromiso organizacional

			Variable 2. Compromiso organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
D3. Condiciones laborales	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	1	29	1	31
		% del total	1,7%	50,0%	1,7%	53,4%
	Alto	Recuento	0	12	14	26
		% del total	0,0%	20,7%	24,1%	44,8%
Total		Recuento	1	42	15	58
		% del total	1,7%	72,4%	25,9%	100,0%

Fuente. Ambos cuestionarios

A partir del análisis descriptivo, se identificó que las condiciones laborales fueron consideradas por el 53.4% de trabajadores en un nivel medio, mientras que, el compromiso organizacional fue catalogada en un nivel medio por el 72.4% de trabajadores de una entidad pública. De la misma manera, en relación al objetivo específica que fue Verificar como las condiciones laborales se relacionaron con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022; se tuvo los resultados descriptivos donde se identificó que el 24.1% de los trabajadores del área de administración declararon que tanto las condiciones laborales y el compromiso organizacional fueron de un nivel alto. Así mismo, el 50.0% de los encuestados consideraron que las condiciones laborales y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio. Finalmente, según el 0.0% se estimó ambos factores en un nivel bajo.

Tabla 14. *Cruce de D4. Autorrealización y V2. Compromiso organizacional*

			Variable 2. Compromiso organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
D4. Autorrealización	Bajo	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	5,2%	0,0%	5,2%
	Medio	Recuento	1	20	1	22
		% del total	1,7%	34,5%	1,7%	37,9%
	Alto	Recuento	0	19	14	33
		% del total	0,0%	32,8%	24,1%	56,9%
Total		Recuento	1	42	15	58
		% del total	1,7%	72,4%	25,9%	100,0%
				%	%	%

Fuente. Ambos cuestionarios

A partir del análisis descriptivo, se identificó que la autorrealización fue considerada por el 37.9% de trabajadores en un nivel medio, mientras que, el compromiso organizacional fue catalogada en un nivel medio por el 72.4% de trabajadores de una entidad pública. De la misma manera, en relación al objetivo específica que fue Verificar como la autorrealización se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022; se tuvo los resultados descriptivos donde se identificó que el 24.1% de los trabajadores del área de administración declararon que tanto la autorrealización y el compromiso organizacional fueron de un nivel alto. Así mismo, el 34.5% de los encuestados consideraron que la autorrealización y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio. Finalmente, según el 0.0% se estimó ambos factores en un nivel bajo.

Contrastación de Hipótesis

Pruebas de normalidad

Tabla 15. Normalidad de Kolmogorov-Smirnova

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Satisfacción laboral	,375	58	,000
Variable 2. Compromiso organizacional	,437	58	,000

Fuente. Elaboración propia

Se consideró primordial trabajar con la prueba de Kolmogorov-Smirnova, contando con una cantidad de 58 colaboradores del área de administración de una entidad pública, así mismo, se evidenció que el sig. Bilateral de las variables, fue de 0.000, que siendo menor al margen de error de 0,05, se aceptó la hipótesis. Finalmente, cumpliendo esta condición, se estimó que la distribución de los datos fue no normal, y en consecuencia, se aplicó el Rho de spearman.

Tabla 16. Rangos de correlación bilateral

RANGO	RELACION
0.00	No hay correlación
+0.01 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, et al., 2014, p.307.

Prueba de hipótesis general

Ho: La Satisfacción laboral no se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022

Ha: La Satisfacción laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022.

Tabla 17

Prueba de hipótesis general

		V1. Satisfacción laboral	V2. Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	V1. Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	V2. Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	58	58	

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

De acuerdo al análisis inferencial de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, mediante la prueba de Rho de Spearman, se estableció una correlación positiva muy fuerte de 0,805**, por lo tanto, si en la entidad pública, se mantiene satisfecho a los trabajadores del área de administración, se tuvo el mejor compromiso organizacional. Finalmente, se tuvo un nivel de significancia, es decir una sigma bilateral de 0,000; por lo tanto, con este valor se aceptó la hipótesis general, en el cual la satisfacción laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional.

Tabla 18*Prueba de hipótesis específica 1*

			D1. Involucramiento	V2. Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D1. Involucramiento	Coeficiente de correlación	1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	58	58
	V2. Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	58	58

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

Conforme al análisis inferencial, del Involucramiento con el compromiso organizacional, a partir de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de correlación positiva media de 0,367**, por lo tanto, se demostró que a mayor involucramiento de los trabajadores del área de administración, se tuvo un mejor compromiso organizacional en una entidad pública. Finalmente, se tuvo un nivel de significancia, representado por un valor de 0,000, de manera que, se aceptó la hipótesis específica, demostrando que el Involucramiento se puede relacionar con el Compromiso organizacional.

Tabla 19*Prueba de hipótesis específica 2*

			D2. Comunicación laboral	V2. Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D2. Comunicación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	V2. Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

Según el análisis inferencial, de la comunicación laboral con el compromiso organizacional, mediante la prueba de Rho de Spearman, se halló un valor de correlación positiva considerable de 0,745^{**}; y en consecuencia, se demostró que si se mantiene una mejor comunicación laboral entre los trabajadores del área de administración, entonces se tuvo un mejor compromiso organizacional en una entidad pública. Finalmente, se halló un nivel de significancia, cuyo valor fue de 0,000, de manera que, se aceptó la hipótesis específica, donde la comunicación laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 3

			D3. Condiciones laborales	V2. Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D3. Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,594 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	V2. Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,594 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En relación al análisis inferencial, de las condiciones laborales con el compromiso organizacional, a partir de la prueba de Rho de Spearman, se halló un valor de correlación positiva considerable de 0,594^{**}, de manera que, si se tuvo las mejores condiciones laborales en el área de administración, entonces se tuvo el mejor compromiso organizacional en la entidad pública. Finalmente, se tuvo un nivel de significancia, con un valor de 0,000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica, donde las Condiciones laborales se pueden relacionar con el Compromiso organizacional.

Tabla 21*Prueba de hipótesis específica 4*

			D4. Autorrealización	V2. Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D4. Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	V2. Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

Conforme al análisis inferencial, de la autorrealización con el compromiso organizacional, a partir de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de correlación positiva media de 0,491**; por lo tanto, se demostró que si se garantiza la autorrealización de los trabajadores de las oficinas de patrimonio, logística y contabilidad, se tuvo un mejor compromiso organizacional en la entidad pública. Y por último, se tuvo un nivel de significancia, con un valor de 0,000, entonces se aceptó la hipótesis específica, donde la autorrealización se puede relacionar con el Compromiso organizacional.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se realizó la comparación de resultados con los mencionados en otros estudios, de manera que, en primer lugar, se tomó como objetivo general, Verificar como la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022.

De la misma manera, se tuvo como finalidad, verificar como las dimensiones de la primera variable, se relacionaron con el compromiso organizacional. Así mismo, se contó con instrumentos validados internacionalmente, como el REA-17 para la Satisfacción laboral y el instrumento CO para medir el compromiso organizacional dirigido a 58 colaboradores de una entidad pública. Otro fue el caso, de la fiabilidad de los instrumentos, en el procesamiento de los datos se halló el alfa de Cronbach, que fue de 0.849 para la satisfacción laboral y un 0.783 para el compromiso organizacional. Finalmente, mediante el análisis de la prueba de normalidad se cumplió con condiciones como tener una muestra mayor a 50 elementos y el nivel de significancia fue menor al margen de error en ambas variables, entonces se contó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Prosiguiendo, estuvo los resultados descriptivos univariados, se verificó que el 59.90% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la satisfacción laboral fue de un nivel regular y solo el 43.10% de los encuestados, afirmaron que la satisfacción laboral fue de un nivel alto. Otro fue el caso, del análisis descriptivo bivariado de la satisfacción con el compromiso organizacional, se presentó la tabla cruzada donde se verificó las interrelaciones, demostrando que el 25.9% de los trabajadores del área de administración consideraron que tanto la satisfacción laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel alto. Y por último, el 55.2% de los trabajadores declararon que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio. Mientras que, en el análisis inferencial, con la evaluación de Rho de spearman entre las variables, se halló un coeficiente de correlación de 0.805, que de acuerdo a los rangos establecidos por Hernández, et al. (2014), fue positiva muy fuerte; como también se halló un sigma bilateral de 0.000, demostrando la relación entre las variables.

De modo que, estos resultados fueron similares a los obtenidos por Quintero (2020) cuyo coeficiente de correlación de spearman fue de 0.576, mientras que, el nivel o p valor de 0.000; además, se verificó que se desarrolló las políticas para que el personal se sintiera satisfecho mediante labores que representaron retos personales. Otro fue el caso de los resultados de Baez (2021) que fueron menores con el valor de spearman de 0.548, mientras que, el grado significante fue de 0.000; así mismo, se verificó el interés por planificar y proyectarse anualmente capacitaciones y talleres de coaching considerando los temas que contribuyeron al cierre de brechas de conocimientos. Del mismo modo, en el estudio de Palma (2020) sus resultados fueron menores con un valor de spearman de 0.617, mientras que, el nivel o p valor de 0.000; además, se verificó que se tuvo interés por fortalecer cuestiones de organización y ordenamiento del trabajo, con la finalidad para reducir la disconformidad y se garantizó la satisfacción.

Así mismo, estuvo los resultados de Barrenechea (2019) que fueron menores con el valor de Spearman de 0.615, mientras que, el nivel o p valor de 0.000; por lo tanto, se concluyó que las variables se relacionaron, además, se tuvo en cuenta programas centrados en la satisfacción laboral, para elevar el compromiso organizacional, como también, se tuvo procesos de supervisión para fomentar la participación en la toma de decisiones. Mientras que, en el estudio de Goicochea (2019) se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.68, mientras que, el nivel o p valor de 0.05; por lo tanto, se concluyó que las variables se relacionan, sin embargo, se debe desarrollar campañas que involucren más al personal con la organización, hacerlos partícipes de los procesos y conocedores del impacto que tienen en ellos y de esta manera, el compromiso organizacional aumentaría, ya que el trabajador siente como propia la organización.

A continuación, estuvo los resultados inferenciales de los trabajos internacionales, como en el caso de Bazurto (2016) en el cual se obtuvo un R de Pearson de 0.134, mientras que, el nivel o p valor de 0.182; por lo tanto, la satisfacción laboral no incidió en el compromiso organizacional, ya que, no se logró realizar la evaluación del personal con el monitoreo y subir los registros a las

respectivas plataformas web. Esta misma situación se verificó con el estudio de Tello (2018) porque se obtuvo un valor de spearman de -0,108 y un nivel de significancia de 0.401; por lo tanto, la satisfacción laboral no tiene relación con el compromiso organizacional, además, el personal manifiestan un compromiso moderado en las tres dimensiones afectiva, de continuidad y normativa. Sin embargo, destacó el compromiso afectivo y normativo frente al de continuidad, es decir, el apego y la obligación moral son más significativos que la percepción de los beneficios prácticos recibidos por parte de la organización.

Otro fue el caso de, Caballero (2018) con una correlación de Pearson de -0.130 y un sigma bilateral de 0.295; las variables no se relacionaron, además, las condiciones materiales de trabajo, la retribución laboral y las posibilidades de ascenso fueron las principales causas de insatisfacción laboral, sin embargo, se tuvo satisfacción por las relaciones con los compañeros que afectaron de manera positiva a las posibilidades de desarrollo personal. De la misma manera, López (2017) evidenció que sus resultados fueron menores, ya que se obtuvo un R de Pearson de 0.755 y un nivel significativo de 0.01; y en consecuencia, las variables se relacionaron, además, se verificó que la cantidad y calidad de satisfactores depende del grado de compromiso organizacional. Finalmente, estuvo Salazar (2018) donde se obtuvo un valor de chi cuadrado de 134,99 y un p valor de 0.000; por lo tanto, la satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional, además, se presentó problemas familiares y laborales que afectan sus sentimientos y emociones.

Prosiguiendo, estuvo los resultados descriptivos de las dimensiones de Satisfacción laboral donde, en cuanto a la primera dimensión involucramiento, se demostró que el 12.07% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que el involucramiento fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 55.17% de los participantes afirmaron que el involucramiento fue de nivel medio, y solo el 32.76% de los trabajadores, afirmaron que el involucramiento fue de un nivel alto. De la misma manera, en la segunda dimensión comunicación laboral, el 1.72% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la comunicación laboral fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 60.34% de los

participantes afirmaron que la comunicación laboral fue de nivel medio, y solo el 37.96% de los trabajadores, afirmaron que la comunicación laboral fue de un nivel alto.

De la misma manera, estuvo la tercera dimensión condiciones laborales, donde el 1.72% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que las condiciones laborales fueron de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 53.45% de los participantes afirmaron que las condiciones laborales fueron de nivel medio, y solo el 44.83% de los trabajadores, afirmaron que las condiciones laborales fueron de un nivel alto. Finalmente, estuvo la cuarta dimensión Autorrealización, donde el 5.17% de trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que la autorrealización fue de un nivel bajo en una entidad pública, así mismo, el 37.93% de los participantes afirmaron que la autorrealización fue de nivel medio, y solo el 56.90% de los trabajadores, afirmaron que la autorrealización fue de un nivel alto.

Conforme a los resultados descriptivos mencionados anteriormente, se concluyó que el 55.17% de los participantes afirmaron que el involucramiento fue de nivel medio, seguido de la dimensión comunicación laboral donde el 60.34% de los participantes afirmaron que fue de nivel medio; en el otro extremo se encontró las condiciones laborales, que fue evaluado por el 53.45% de los participantes afirmaron que las condiciones laborales fueron de nivel medio. Finalmente, el 37.93% de los participantes afirmaron que la autorrealización fue de nivel medio.

En cuanto a los resultados de la tabla cruzada sobre las dimensiones de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, donde la mayor interrelación estuvo comprendida entre la dimensión comunicación laboral, donde el 55.2% de los encuestados consideraron que la Comunicación laboral y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio, así mismo, estuvo la dimensión involucramiento con la segunda variable, donde el 43.1% de los encuestados consideraron que el Involucramiento y el compromiso organizacional fueron de un nivel medio. Mientras que, entre la dimensión condiciones laborales con el compromiso organizacional, el 50.0% de los encuestados consideraron que ambos

factores fueron de un nivel medio, y por último, la menor correspondencia estuvo en la dimensión autorrealización con la segunda variable, donde el 37.93% de los participantes afirmaron que la autorrealización fue de nivel medio.

Por consiguiente, estuvo los resultados del análisis inferencial de las dimensiones de la satisfacción laboral con la segunda variable, en el cual se tuvo la evaluación de spearman, con resultados mayores en la dimensión comunicación laboral con un valor de 0.745, y un nivel significativo de 0.000; condiciones laborales con un valor de 0.594, y un nivel significativo de 0.000; y los más bajos son los que corresponden a autorrealización con un valor de 0.491, y un valor significativo de 0.000 e Involucramiento con un valor de 0.367, y un valor significativo de 0.005. De modo que, se afirmó que la correlación más baja para el involucramiento y la más alta a la comunicación laboral.

Además, se comparó la correlación con los obtenidos en los estudios nacionales, donde, Baez (2021) detalló que, condiciones laborales tuvo relación con el compromiso organizacional con un valor de spearman de 0.455 y una sigma bilateral de 0.000, y también entre la autorrealización con la segunda variable donde se halló un valor de spearman de 0.511 y una sigma bilateral de 0.000. Así mismo, estuvo, Quintero (2020) donde se tuvo relación entre las condiciones laborales con el compromiso organizacional con un valor de spearman de 0.675 y un nivel de significancia de 0.000. Mientras que, Palma (2020) identificó que, las condiciones físicas se relacionaron con el compromiso organizacional, porque se tuvo un coeficiente de spearman 0.463 y un nivel de significancia de 0.000, como también se tuvo una relación de la autorrealización con la segunda variable, mediante un valor de spearman de 0.488 y un nivel de significancia 0.000.

Por su parte, Barrenechea (2019) determinó que el ambiente físico que fue un término relacionado con las condiciones laborales, tuvo relación con el compromiso organizacional con un valor de spearman de 0.591, y un p- valor de 0.000. Por su parte, Goicochea (2019) encuentra que el ambiente físico, que fue un concepto incluido en las condiciones laborales, se relacionó con el compromiso organizacional con un coeficiente de pearson de 0.385, Sig. (Bilateral) = 0.023. Así

mismo, en cuanto a los antecedentes internacionales, estuvo Bazurto (2016) destacó que la comunicación laboral se relacionó con el compromiso organizacional ($Rho=0.270$, Sig. (Bilateral) = 0.007. Mientras que, Salazar (2018), con la prueba de chi cuadrado de pearson donde se tuvo un valor de 52.20 y un nivel de significancia de 0.039, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica donde el ambiente físico también tuvo relación con el compromiso organizacional. Así mismo, estuvo los resultados de Sango (2018) donde las condiciones de trabajo se relacionaron con el compromiso organizacional, con una correlación de pearson de 0.598, y un p-valor de 0.000.

Además, Caballero (2018) destacó que las condiciones de trabajo no se relacionaron con el compromiso organizacional ($Rho=-0.032$, Sig. (Bilateral) = 0.771), y se verificó que el desarrollo del personal no se relacionó con el compromiso organizacional, con un valor de spearman de -0.032 y un nivel de significancia de 0.749. En conclusión, se tuvo la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional; por lo tanto, si se mejora la satisfacción laboral entonces se podrá mejorar el compromiso organizacional. De manera que, se tuvo mayor atención e interés por mejorar el involucramiento y la autorrealización de la entidad pública para mejorar el compromiso organizacional, tomando en consideración a las demás dimensiones de la satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

A partir del análisis inferencial, se estableció un valor de spearman entre la Satisfacción con el compromiso organizacional en una entidad pública, para verificar la problemática que percibieron los trabajadores del área de administración, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.805, además, se halló un nivel de significancia de 0.000, que fue menor al $\alpha=0.05$, por lo tanto, la hipótesis fue aceptable, en el cual ambas variables se relacionaron. Además, se evidenció los resultados descriptivos, con el 59.90% de trabajadores, que detallaron a la satisfacción laboral en un nivel medio, y el 1.72% consideraron al compromiso organizacional fue de nivel bajo. Por lo tanto, con el análisis inferencial se estableció la relación entre variables, sin embargo, en el análisis descriptivo, se demostró que los compañeros de trabajo no cooperaron entre sí, porque no se mantuvo una comunicación ideal para conocer el avance de las oficinas del área de administración de la entidad pública, además, las condiciones laborales no fueron favorables, ya que, no se contó buenos equipos tecnológicos, infraestructura y materiales de oficina, de manera que, el personal buscó opciones de conseguir otro trabajo igual, con un mayor sueldo y prestaciones que las que tuvo en la entidad pública.

Segundo:

Otro fue el caso, que se estableció un valor de spearman entre el involucramiento con el compromiso organizacional, representado por el 0.306, además, se halló un nivel de significancia de 0.005, de manera que, este valor fue determinante para aceptar la hipótesis específica, demostrando que ambos factores se relacionaron. Además, con los resultados descriptivos, se evidenció que, solo el 12.07% de los trabajadores afirmaron que el involucramiento fue de un nivel bajo. De manera que, los resultados de la prueba de hipótesis, evidenciaron la relación entre el involucramiento y el compromiso organizacional, sin embargo, el dato descriptivo, demostró que los trabajadores, no se sintieron comprometidos en su trabajo, ya que, a pesar del decreto supremo 015-2002-ED aprobado por el Ministerio de

Educación, los jefes no supervisaron y evaluaron de manera relevante el desempeño de los trabajadores, de manera que, no se garantizó el éxito del personal, el buen trabajo en equipo y conseguir mejores resultados en favor de la oficina. Por lo tanto, cada colaborador no se consideró factor clave para el éxito de la entidad pública, y no se logró la calidad de vida laboral.

Tercero:

De la misma manera, entre la comunicación laboral con el compromiso organizacional, se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman con un valor de 0.745, que fue mayor en diferencia a las demás dimensiones, además, se tuvo un nivel de significancia de 0.000, cuyo valor demostró que se aceptó la hipótesis específica, demostrando que ambos factores se relacionaron. Así mismo, se obtuvo los resultados descriptivos donde se identificó que, el 1.72% de los trabajadores, afirmaron que la comunicación laboral fue de un nivel bajo. De modo que, según el resultado de la prueba de hipótesis, se demostró la relación entre los factores, sin embargo, la evidencia descriptiva, demostró que un mínimo número de trabajadores, tuvo dificultad para comunicarse con sus compañeros, ya que, en el área de administración no se promovió la comunicación interna, porque, a pesar de contar con el instrumento básico, como el manual de organización y funciones (MOF), el jefe no resolvió cualquier duda con respecto a la misión, visión, políticas, objetivos y funciones. Por otro lado, si bien se contó con el reglamento interno (RI), el jefe no tuvo una relación democrática con el personal, sino más bien tuvo un estilo de mando impotente, donde no se escuchó los planteamientos que se le hicieron, además, no se mantuvo la interacción con los trabajadores de mayor cargo para afrontar los diversos obstáculos en las tareas, no se involucró a los equipos en la búsqueda de soluciones, y en consecuencia, el personal no estuvo comprometido con sus logros y metas.

Cuarto:

En cuarto lugar, entre las condiciones laborales con el compromiso organizacional, se realizó la prueba de spearman, donde se halló un valor de correlación de 0.594, y se tuvo un sigma bilateral de 0.000, por lo tanto, la hipótesis fue aceptable, en el cual ambos factores se relacionaron. Así mismo, estuvo los resultados descriptivos

donde se identificó que, el 1.72% de los trabajadores, afirmaron que las condiciones laborales fueron de un nivel bajo. Por lo tanto, los resultados de la prueba de hipótesis, evidenciaron la relación entre las condiciones laborales con el compromiso organizacional, sin embargo, el valor descriptivo, evidenció que, las instalaciones de la entidad pública, no permitieron que el trabajo se realice de mejor manera, porque no se consiguió los resultados favorables en el menor tiempo, no se tuvo la oportunidad de tomar decisiones responsables para cumplir las tareas. Por otro lado, el personal no tuvo remuneraciones de acuerdo a su estabilidad económica, ya que, al no cumplir con sus funciones recibieron sanciones según el artículo 94 del reglamento interno (RI) del ministerio de educación, con la suspensión sin goce hasta por 30 días y multas, mientras que, no se garantizó las condiciones individuales, porque no se pudo satisfacer las necesidades seguridad, según el artículo 51, para conservar su lugar de trabajo ordenado y limpio, sin embargo, no se tuvo el uso apropiado de los equipos que la entidad pública brindó para su protección, así como los bienes que estuvieron bajo su responsabilidad. Finalmente, la tarea realizada no exigió más conocimientos, experiencias y habilidades de las que ya tuvo el personal.

Quinto:

Finalmente, entre la autorrealización con el compromiso organizacional, se estableció mediante la prueba de spearman, un coeficiente de correlación, representado por el 0.491, además, se tuvo un nivel de significancia de 0.000, cuyo valor que demostró que la hipótesis específica fuera aceptable, donde ambos factores se relacionaron. Además, se estableció los resultados descriptivos, donde el 5.17% de los trabajadores, afirmaron que la autorrealización fue de un nivel bajo. Por lo tanto, según los resultados inferenciales, se comprobó la relación entre la autorrealización con el compromiso organizacional, sin embargo, el análisis descriptivo, evidenció que el personal no tuvo fortalezas para ascender a un puesto superior, además, se destacó que en los últimos años la entidad pública no permitió crecer en la oficina, porque, los jefes no realizan capacitaciones necesarias para aumentar los conocimientos y mejorar el desarrollo personal y profesional del trabajador, y en consecuencia, no se consiguió el éxito en los resultados y la generación de ideas creativas.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Según resultados evidenciados en la variable Satisfacción laboral, como la dimensión involucramiento, donde se tuvo el valor de correlación más bajo de todas las dimensiones, se recomendó, realizar reuniones donde se establezca el feedback (retroalimentación) para que se informe al personal sobre los resultados y las expectativas de los trabajadores, con la finalidad que los trabajadores, se sientan valorados, ya que, la entidad pública se preocupa por su bienestar y crecimiento profesional. Así mismo, se exige a la parte directiva y jerárquica de la entidad, mejorar su política administrativa en relación a los reconocimientos, la carga laboral y horarios establecidos, para garantizar la satisfacción de todos los trabajadores de las oficinas del área de administración.

Segundo:

Así mismo, en relación a los resultados de la dimensión involucramiento, se debe realizar un proceso interactivo coaching, para que los trabajadores conozcan los estándares o procedimientos, de manera que, se puede potencializar las habilidades, capacidades y asegurar el proceso libre y participativo del trabajador en la toma de decisiones, relacionado con sus actividades. Además, se pueden realizar, un monitoreo sobre el personal para corroborar si comparte la filosofía de la entidad; por lo tanto, este escenario garantiza que el personal se sienta comprometido con el éxito de la misma, al detectar las falencias en la toma de decisiones y resolver los problemas en el tiempo establecido.

Tercero:

En cuanto a los resultados de la dimensión Comunicación laboral, se recomendó realizar reuniones periódicas donde se informe al personal sobre las normas, políticas, reglamentos, la misión, visión y valores organizacionales, además, de contar con la ayuda de terceros que implementen programas de entrevista a la oficinas, con la finalidad de que los trabajadores interactúen con sus colegas de mayor cargo y se promueva un ambiente de comunicación y confianza, con la mejor

coordinación entre los compañeros, donde se comparta la información primordial sobre los avances de las oficinas del área de administración. Y por último, se puede establecer un servicio de información y documentación donde se recopile, almacene, analice, elabore y distribuya la información en el momento oportuno, y esto a su vez garantiza la innovación e incrementar el compromiso en las distintas tareas.

Cuarto:

Otro fue el caso de los resultados de la dimensión condiciones laborales, donde se recomendó a la parte directiva y jerárquica de la entidad, a mantener alianzas estratégicas con el gobierno local y regional para mejorar las condiciones de trabajo, en relación al espacio, la iluminación, la infraestructura, ya sea, con la señalización y rotular las áreas, espacios, oficinas para mantener el orden y la limpieza. Además, se debe contar con la tecnología moderna para el desarrollo de sus actividades y materiales necesarios para el desarrollo de las mismas. Por último, se puede efectuar encuestas periódicas (quincenal), de forma presencial o virtual, donde los trabajadores puedan dar valor a su trabajo, considerar la diversidad de raza y cultura en el desarrollo de las actividades y reconocer sus aportes que fueron primordiales para conseguir las metas establecidas.

Quinta:

Finalmente, en relación a los resultados de la dimensión Autorrealización, se recomendó que, se establezca una agenda de reuniones, para potenciar la formación del personal y establecer metas periódicas, con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos, desarrollando su carrera profesional. Como también, se puede instaurar programas de líneas políticas de carrera, como una opción para valorar el nivel de rendimiento, en relación a la experiencia que se tuvo en las actividades e identificar fortalezas para ascender a un puesto superior. Finalmente, se puede ofrecer cursos de formación con el objetivo que el personal esté involucrado en los éxitos de la entidad pública, realizando actividades que le permitan desarrollar su perfil profesional y sentirse satisfecho con los resultados obtenidos en su trabajo.

REFERENCIAS

- Antonieta, S., Verdinelli, M. & Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. *Brazilian journal of public administration*, 51(6):947-967.
file:///C:/Users/acer/Downloads/admin,+ART3_ING_RAP+6-2017-156382.pdf
- Avila, S. & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: propuesta de un modelo de estudio de este tipo de compromiso. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 201-226.
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/5014/5067>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. (3era ed.). México: Editorial Patria. Recuperado de:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baez, Y. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el gobierno regional de Madre de Dios. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Barrenechea, G. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Bazurto, Y. (2016). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. (Tesis de maestría). Escuela superior politécnica del litoral, Ecuador.
- Bonsdorff, M. E., Sonstige, P., Janhonen, M. Sonstige, P., Zhou, Z. E., Sonstige, P., & Vanhala, S. (2015). Team autonomy, organizational commitment and company performance : a study in the retail trade. *The International Journal of Human Resource Management* : London, 26(8), 198–219.
- Caballero, D. (2018). Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en el Decanato de Vida Estudiantil. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las

- Fuerzas Armadas. Recuperado de:
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carhuavilca, I. & Silva, F. (2021). Clima organizacional y Satisfacción de los colaboradores de la UGEL -Chiclayo. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(2), pp. 526-538
- Chiang, M. & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8 (1), 14-25.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n1/2409-8752-ucsa-8-01-14.pdf>
- Chiang, M., Hidalgo, J. & Gomez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v11n22/1390-6291-Retos-11-22-00347.pdf>
- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista de Ciencias y Trabajo*, 20 (63), 178-186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60, 1-15.
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cuenca, R. & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, 37, 43-56.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n37/2588-0969-podium-37-43.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Perú: Universidad Continental. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Goicochea, R. (2019). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Área de Banca-Servicios de las agencias de Mi Banco-

- Región Lambayeque. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz gallo, Perú.
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Guerrero, S., Bentein, K., & Lapalme, M. (2016). Idiosyncratic Deals and High Performers' Organizational Commitment. *Journal of Business and Psychology*, 29(2), 323–334.
- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho, I., Maino, A. & Silva Siu, D. (2021). The mediation of labor satisfaction in the relationship of the leadership style and organizational commitment. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(2), 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana*, 8(16), 1-27.
- Hernández, T., & Duana, D. (2021). Evaluation of jobs in textile companies from Hidalgo-Mexico, through an instrument for job satisfaction. *Industria Textila*, 72(4), 357–360. <https://doi.org/10.35530/IT.072.04.202025>
- Hung, C., & Wu, J. (2016). The Impact of Position Difference on Employees' Organizational Commitment After the Merger of Life Insurance Companies. *Emerging Markets Finance & Trade*, 52(4), 843–852. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2015.1117870>
- Ingsih, K., Suhana, S., & Ali, S. (2021). Transformational leadership style and organizational commitment in pandemic Covid-19. *Contaduría y Administración*, 66(5), 1–20. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.3285>
- Jara, R., LLancachagua, E. & Aldave, A. (2017). Escala de satisfacción Laboral REA-17. *Revista de investigacion apuntes científicos estudiantiles de Psicología*, 1(1), 1-9.
- Khazaneha, M., & Zadeh, H. Ghazi. (2016). The investigation of the relationship between staff organizational commitment and providing optimal service to

- clients in public libraries in the city of Mashhad. *Library Philosophy & Practice*, 1–16.
- Kim, J. Y., & Keane, A. (2021). Factors Contributing to Korean Employees' Job Satisfaction: A Multilevel Study. *Journal of Career Development*, 48(4), 459–474. <https://doi.org/10.1177/0894845319880611>
- Kucharska, W., & Bedford, D. A. D. (2019). Knowledge Sharing and Organizational Culture Dimensions: Does Job Satisfaction Matter? *Electronic Journal of Knowledge Management*, 17(1), 1–18.
- López, E. (2017). Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Lorincová, S., Schmidtová, J., & Javorčíková, J. (2016). Employee Job Satisfaction in Furniture Manufacturing Companies in the Slovak Republic. *Wood Industry / Drvna Industrija*, 67(4), 351–362. <https://doi.org/10.5552/drind.2016.1614>
- Quintero C. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Machaca, D. & Campos, M. (2021). *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 3(1), 103-129. <file:///C:/Users/acer/Downloads/7.pdf>
- Neyra, M., Aliaga, B., Santos, V. & Alvarez, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO". *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 21-42.
- Osorno, S. & Jiménez, S. (2021). Calidad de la gestión pedagógica y la satisfacción laboral del personal docente, institución educativa "Mario Florián"-Ugel 5 san juan de Lurigancho, lima. *Revista Igobernanza*, 4(16), 389-425. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/162/281>
- Palma, G. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Páramo, D., Flores, C. & Díaz, V. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Cienc Trab.* 18(57), 173-176.

- http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300173&lng=es.
- Pereira, G., Ribas, R. & Aguiar, M. (2018). State of the Art of Job Satisfaction Measures: A Systematic Review. *Trends in Psychology*, 26 (2), p. 987-1002. http://old.scielo.br/pdf/tpsy/v26n2/en_2358-1883-tpsy-26-02-0971.pdf
- Priyana, C., & Aseanty, D. (2020). The Effect of Training Satisfaction to Turnover Intention Mediated by Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction in Employees of Bank Syariah in Jakarta. *Webology*, 17(2), 551–567. <https://doi.org/10.14704/WEB/V17I2/WEB17051>
- Príncipe, G. (2016). *La investigación científica*. (2da ed.). Perú: Servicios Gráficos S.R.L.
- Pujal, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Ruiz, E., Miranda, M. & Villasis, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergia México*, 64 (3), 364-370.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Salinas, P. (2016). *Metodología de investigación*. (8va ed.). México: Prentice Hall.
- Sánchez, C., & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75- 86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-0705201700010000>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Schrock, W. A., Hughes, D. E., Fu, F. Q., Richards, K. A., & Jones, E. (2016). Better together: Trait competitiveness and competitive psychological climate as antecedents of salesperson organizational commitment and sales performance. *Marketing Letters*, 27(2), 351–360.
- Storer, A., & Reich, A. (2021). “Losing My Raise”: minimum wage increases, status loss and job satisfaction among low-wage employees. *Socio-Economic Review*, 19(2), 681–709. <https://doi.org/10.1093/ser/mwz006>
- Tello, L. (2018). Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua. (Tesis de maestría). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Tuapanta, J., Duque, M. & Mena, A. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios, *Revista mktDescubre*, 10(12), 37 – 48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vera, M. D., & Andersen, C. T. (2018). Labor Practices and Organizational Commitment. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 145–150. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300145>
- Zayas, P., Baez, A., Zayas, J. & Hernandez, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 23(2), 35-51. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Jara, LLancachagua y Aldave (2017) detallan que, "es un estado emocional positivo o placentero con sentimientos o respuestas afectivas en relación a un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo" (p.2).	La variable de satisfacción laboral se mide con las dimensiones de, involucramiento, comunicación laboral, condición laboral y autorrealización.	Involucramiento	Cooperación compromiso Interés por el éxito del personal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)
			Comunicación laboral	Comunicación favorable Comunicación con los compañeros de trabajo Información Coordinación Comunicación interna Avances de otras áreas Colaboración	Casi siempre (4) Siempre (5)
			Condición laboral	Condiciones adecuadas Herramientas Instalaciones Distribución de las labores	
			Autorrealización	Personal involucrado con el éxito Iniciativa de mejorar crecimiento laboral Ascenso laboral Felicidad organizacional.	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional	<p>Neyra, et al (2020) describen que:</p> <p>Es una fuerza relativa de identificación del trabajador con la organización, centrado en los vínculos y que se desarrolla a través de las percepciones personales, consiguiendo como resultado la lealtad, que influye en el desempeño para el logro de objetivos y éxito de la organización (p.24).</p>	<p>La variable de compromiso organizacional se mide con las dimensiones de, compromiso afectivo, de continuidad y normativo.</p>	Compromiso afectivo	<p>Apego emocional</p> <p>Significado de la institución</p> <p>Sentimiento de familia</p> <p>Problemas institucionales</p> <p>Preferencia por la institución</p> <p>Futuro en la institución</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
			Compromiso de continuidad	<p>Sueldos y prestaciones</p> <p>Dejar la institución</p> <p>Voluntad de permanencia</p> <p>sentimiento de permanencia</p> <p>efectos en la vida</p>	
			Compromiso normativo	<p>Obligación moral</p> <p>Abandono de la institución</p> <p>Culpabilidad</p> <p>Lealtad</p> <p>Deber con la institución</p>	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL				
PROBLEMA GENERAL ¿Como la Satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022? PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1: ¿Como el involucramiento se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública? PE2: ¿Como la comunicación laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública? PE3: ¿Como la condición laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública? PE4: ¿Cómo la autorrealización se relacionó con el compromiso organizacional en el área	OBJETIVO GENERAL Verificar como la Satisfacción laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1: verificar como el involucramiento se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública OE2: Verificar como la comunicación laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública OE3: Verificar como la condición laboral se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública. OE4: Verificar como la autorrealización se relacionó con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública.	HIPÓTESIS GENERAL la Satisfacción laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública, Lima, 2022 Hipótesis Específicos HE1: el involucramiento se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública HE2: la comunicación laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública HE3: la condición laboral se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública. HE4: la autorrealización se puede relacionar con el compromiso organizacional en el área de administración de una entidad pública.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Involucramiento	Cooperación compromiso Interés por el éxito del personal	1 2 3	Escala Ordinal Con escala respuesta tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= siempre	1= Bajo 2= Medio 3= Malo
			Comunicación laboral	Comunicación favorable Comunicación con los compañeros de trabajo Información Coordinación comunicación interna Avances de otras áreas Colaboración	4 5,6,7 8,9 10,11		
			Condición laboral	Condiciones adecuadas Herramientas Instalaciones Distribución de las labores	12,13,14 15,16		
			Autorrealización	Personal involucrado con el éxito Iniciativa de mejorar crecimiento laboral Ascenso laboral Felicidad organizacional.	17,18 19,20, 21		
VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
Compromiso afectivo	Apego emocional Significado de la institución Sentimiento de familia Problemas institucionales Preferencia por la institución Futuro en la institución	1,2,3 4,5,6	Escala Ordinal Con escala respuesta tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces	1= Bajo 2= Medio 3= Malo			

de administración de una entidad pública?			Compromiso de continuidad	Sueldos y prestaciones Dejar la institución Voluntad de permanencia sentimiento de permanencia efectos en la vida	7,8 9,10, 11,12	4= Casi siempre 5= siempre	
			Compromiso normativo	Obligación moral Abandono de la institución Culpabilidad Lealtad Deber con la institución	13,14,15 16,17, 18		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
Enfoque de Investigación: Cuantitativo	Población CENSAL	TÉCNICA:	Encuesta		<ul style="list-style-type: none"> - Para la validación de los instrumentos se utilizó: Juicio de expertos - Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó: ALFA CRONBACH 		
Tipo de la Investigación: Descriptivo	Estará conformado por 58 colaboradores del área de administración	INSTRUMENTO:	Cuestionario				
Diseño: No experimental correlacional		ESCALA DE MEDICIÓN:	ORDINAL (Con la descripción de categorías para el desarrollo de las variables)				
Corte de Investigación: Transversal		TIPO:	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)		Para contrastación de hipótesis se utilizó: RHO DE SPEARMAN Y el uso del programa estadístico SPSS		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Variable1. Satisfacción laboral

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

N° ítem	PREGUNTAS	S	C S	AV	C N	N
	DIMENSION : INVOLUCRAMIENTO	S	C S	AV	C N	N
1	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	S	C S	AV	C N	N
2	El personal se siente comprometido con el éxito en la organización.	S	C S	AV	C N	N
3	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	S	C S	AV	C N	N
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN LABORAL	S	C S	AV	C N	N
4	La comunicación dentro de la organización es favorable.	S	C S	AV	C N	N
5	Al personal le resulta sencillo comunicarse con sus compañeros.	S	C S	AV	C N	N
6	Recibo información necesaria para desempeñar un buen trabajo.	S	C S	AV	C N	N
7	En el área que laboro, la información fluye adecuadamente	S	C S	AV	C N	N
8	Se mantiene una adecuada coordinación entre los compañeros.	S	C S	AV	C N	N
9	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	S	C S	AV	C N	N
10	Se conoce los avances en otras áreas de la organización.	S	C S	AV	C N	N
11	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	S	C S	AV	C N	N
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES	S	C S	AV	C N	N
12	Las condiciones de la organización son adecuadas para conseguir resultados en el menor tiempo	S	C S	AV	C N	N

N° ítem	PREGUNTAS	S	C S	AV	C N	N
13	Las condiciones de la organización son favorables para realizar las actividades	S	C S	AV	C N	N
14	Las herramientas que utiliza son adecuadas y de calidad para desempeñarse en el área que labora	S	C S	AV	C N	N
15	Las instalaciones de la organización facilitan mi trabajo.	S	C S	AV	C N	N
16	En una institución pública se fomenta la diversidad de raza y cultura.	S	C S	AV	C N	N
	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN	S	C S	AV	C N	N
17	El personal está involucrado en los éxitos de la organización en la que laboro.	S	C S	AV	C N	N
18	La organización impulsa la iniciativa de mejorar.	S	C S	AV	C N	N
19	En los últimos años la organización ha permitido crecer en el área laboral.	S	C S	AV	C N	N
20	El personal tiene fortalezas para ascender a un puesto superior en el área que laboro	S	C S	AV	C N	N
21	El personal se siente feliz en la organización	S	C S	AV	C N	N

Variable 2. Compromiso organizacional

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN : COMPROMISO AFECTIVO	S	CS	AV	CN	N
1	El personal tiene una gran fuerte sensación de pertenecer a su institución.	S	CS	AV	CN	N
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	S	CS	AV	CN	N
3	El personal se siente como parte de una familia en esta institución.	S	CS	AV	CN	N
4	El personal siente como si los problemas de esta institución fueran sus propios problemas	S	CS	AV	CN	N
5	El personal disfruta hablando de su institución con gente que no pertenece a ella.	S	CS	AV	CN	N
6	El personal estaría muy feliz pasando el resto de su vida laboral en ésta institución	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSION: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	S	CS	AV	CN	N
7	El personal sigue trabajando, porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene aquí.	S	CS	AV	CN	N
8	El personal tiene pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para dejar esta institución.	S	CS	AV	CN	N
9	El personal sigue trabajando en la institución, porque afuera, le resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene aquí.	S	CS	AV	CN	N
10	El personal considera que sería muy duro dejar su institución, incluso si quisiera hacerlo.	S	CS	AV	CN	N
11	El personal trabaja en esta institución más por gusto que por necesidad	S	CS	AV	CN	N
12	Demasiadas cosas en la vida del personal se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN COMPROMISO NORMATIVO	S	CS	AV	CN	N
13	El personal sigue laborando en la institución porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	S	CS	AV	CN	N
14	El personal no considera correcto dejar ahora la institución	S	CS	AV	CN	N
15	El personal se siente culpable si dejase ahora su institución, considerando todo lo que le ha dado.	S	CS	AV	CN	N
16	El personal no abandonaría su institución, porque se siente obligado con toda su gente.	S	CS	AV	CN	N
17	Esta institución se merece la lealtad del personal	S	CS	AV	CN	N
18	La colaboración se mantiene compartiendo ideas y habilidades en la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N

FICHA TÉCNICA: Satisfacción laboral

- 1) **NOMBRE:** Escala de satisfacción Laboral REA-17
- 2) **AUTOR:** Rudy Jara Cueto
Elcira Agustín Llancachagua
Angela Aldave Sánchez
- 3) **FECHA:** 2017
- 4) **ADAPTADO POR:** Andrés Ninahuanca Espinoza
- 5) **FECHA DE ADAPTACIÓN:** 2022
- 6) **OBJETIVO:** Diagnosticar de manera individual la satisfacción laboral en sus dimensiones: Involucramiento, comunicación laboral, condición laboral y autorrealización.
- 7) **APLICACIÓN:** Trabajadores del área administrativa de una entidad pública.
- 8) **ADMINISTRACIÓN:** Individual
- 9) **DURACION:** 20 minutos
- 10) **TIPO DE ÍTEMS:** Enunciados
- 11) **N° DE ÍTEMS:** 21

DISTRIBUCIÓN: Dimensiones e indicadores

Dimensión Involucramiento: 3 ítems

- Cooperación. Ítem 1
- Compromiso. Ítem 2
- Interés por el éxito del personal. Ítem 3

Dimensión Comunicación laboral: 8 ítems

- Comunicación favorable. Ítem 4
- Comunicación con los compañeros de trabajo. Ítem 5
- Información. Ítems 6 y 8
- Coordinación. Ítem 7

- Comunicación interna. Ítem 9
- Avances de otras áreas. Ítem 10
- La colaboración. Ítem 11

Dimensión Condición laboral: 5 ítems

- Condiciones adecuadas. Ítems 12 y 14
- Herramientas. Ítem 13
- Instalaciones. Ítem 15
- Distribución de las labores. Ítem 16

Dimensión Autorrealización: 5 ítems

- Personal involucrado con el éxito. Ítem 17
- Iniciativa de mejorar. Ítem 18
- Crecimiento laboral. Ítem 19
- Ascenso laboral. Ítem 20
- Felicidad organizacional. Ítem 21

FICHA TÉCNICA: Compromiso organizacional

- 1) **NOMBRE:** Instrumento de compromiso organizacional CO
- 2) **AUTOR:** Maricruz Neyra Vilcarromero
Bryan Kevin Aliaga Jiménez
Víctor Santos Burgos Chávez
Víctor Daniel Álvarez Manrique
- 1) **FECHA:** 2020
- 2) **ADAPTADO POR:** Andrés Ninahuanca Espinoza
- 3) **FECHA DE ADAPTACIÓN:** 2022
- 4) **OBJETIVO:** Diagnosticar de manera individual el compromiso organizacional en sus dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.
- 5) **APLICACIÓN:** Trabajadores del área administrativa de una entidad pública.
- 6) **ADMINISTRACIÓN:** Individual
- 7) **DURACION:** 15 minutos
- 8) **TIPO DE ÍTEMS:** Enunciados
- 9) **N° DE ÍTEMS:** 18

DISTRIBUCIÓN: Dimensiones e indicadores

Dimensión Compromiso afectivo: 6 ítems

- Apego emocional. Ítem 1
- Significado de la institución. Ítem 2
- Sentimiento de familia. Ítem 3
- Problemas institucionales. Ítem 4
- Preferencia por la institución. Ítem 5
- Futuro en la institución. Ítem 6

Dimensión: Compromiso de continuidad: 6 ítems

- Sueldos y prestaciones. Ítem 7
- Dejar la institución. Ítem 8

- Voluntad de permanencia. Ítem 9
- Sentimiento de permanencia. Ítems 10 y 11
- Efectos en la vida. Ítem 12

Dimensión: Compromiso normativo: 6 ítems

- Obligación moral. Ítem 13
- Abandono de la institución. Ítem 14
- Culpabilidad. Ítems 15 y 16
- Lealtad. Ítem 17
- Deber con la institución. Ítem 18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CANDIA MENOR MARCO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y compromiso organizacional del área de administración de una entidad pública, Lima, 2022", cuyo autor es NINAHUANCA ESPINOZA ANDRES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CANDIA MENOR MARCO ANTONIO DNI: 10050551 ORCID 0000-0002-4661-6828	Firmado digitalmente por: MCANDIAM el 13-08- 2022 18:46:49

Código documento Trilce: TRI - 0367342