

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL
DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL PERÚ S.A.C.,
2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS**

**AUTORES: PEDRO EMILIO DE LA FUENTE VÁSQUEZ
YURI RENGIFO RIVAS**

ASESOR: DR. HUARCAYA GODOY MADISON

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA
ADMINISTRACIÓN: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional**

Callao. 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad : Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación : Posgrado

Título : Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

Autores : Pedro Emilio De La Fuente Vásquez
Código ORCID: 0009-0004-7435-321X
DNI 21459796
Yuri Rengifo Rivas
Código ORCID: 0009-0000-8577-7916
DNI: 25711524

Asesor : Dr. Madison Huarcaya Godoy
Código ORCID: 0000-0003-0063-8787
DNI: 06045183

Lugar de ejecución : Lima, Callao

Unidad de análisis : Expertos en recursos humanos

Tipo de investigación : Básica

Enfoque : Cuantitativo

Diseño de Investigación : No experimental, hipotético deductivo

Tema OCDE : 5.02.04 Negocios, Administración

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGIA DE EMPRESAS

Jurado:

Presidente: DR. DE LA TORRE COLLAO LUIS ALBERTO

Secretario: DR. NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL

Vocal: MG. PLASENCIA ALVA MAIBI ANA

Vocal: MG. GIRALDO RIOS KARINA JULIETA

Asesor: DR. HUARCAYA GODOY MADISON

N° Libro: 01

N° Folio: 90

N° de Acta de Sustentación: 018-2023- UPG- FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de la Tesis: 18 agosto 2023

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DIRECTIVO: N° 109-2023-CD-UPG-FCA-UNAC

Document Information

| | |
|-------------------|--|
| Analyzed document | TESIS-SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL PERÚ S.A.C., 2021.docx (D128598840) |
| Submitted | 2022-02-22T21:57:00.0000000 |
| Submitted by | posggado fca |
| Submitter email | posgrado.fca@unac.pe |
| Similarity | 5% |
| Analysis address | posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|--|----|
| SA | TT2_Entregable3_Bocanegra Varas Leyla Morelia.docx Document TT2_Entregable3_Bocanegra Varas Leyla Morelia.docx (D118142879) | 9 |
| SA | TESIS DE CLIMA ORGANIZACIO Y COMPROM 555555.pdf Document TESIS DE CLIMA ORGANIZACIO Y COMPROM 555555.pdf (D54268606) | 16 |
| SA | TESIS - GUZMAN Y VARGAS - PARA URKUND.docx Document TESIS - GUZMAN Y VARGAS - PARA URKUND.docx (D122414969) | 2 |
| W | URL: https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom Fetched: 2022-02-22T21:58:00.0000000 | 1 |
| SA | TT2_EF_FERNANDEZ JULCA CARMEN ROSA.docx Document TT2_EF_FERNANDEZ JULCA CARMEN ROSA.docx (D121084240) | 1 |



Dedicatoria

Dedicamos este trabajo académico a nuestros adorados hijos e hijas que con tanto amor y comprensión han apoyado nuestro esfuerzo para la consecución de este largo proceso lleno de satisfacciones.

Agradecimiento

A nuestro asesor, el Dr. Madison Huarcaya, por sus acertadas orientaciones a fin de que se logre un trabajo académico y confiable científicamente.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| ÍNDICE DE TABLAS | 3 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 4 |
| RESUMEN..... | 5 |
| ABSTRACT | 6 |
| INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 9 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 10 |
| 1.3. OBJETIVOS | 11 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN | 11 |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| 2.1. ANTECEDENTES: INTERNACIONAL Y NACIONAL..... | 13 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 16 |
| 2.3. CONCEPTUAL | 20 |
| 2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS..... | 21 |
| III. HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 22 |
| 3.1. HIPÓTESIS: GENERAL Y ESPECÍFICAS | 22 |
| 3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES | 22 |
| IV. DISEÑO METODOLÓGICO | 24 |
| 4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... | 24 |
| 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 24 |
| 4.4. LUGAR DE ESTUDIO | 25 |
| 4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 25 |
| 4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS | 26 |
| V. RESULTADOS..... | 28 |
| 5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS..... | 28 |
| 5.2. RESULTADOS INFERENCIALES..... | 32 |
| VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 37 |
| CONCLUSIONES | 40 |
| RECOMENDACIONES | 41 |

| | |
|---|-----------|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 42 |
| ANEXOS | 47 |
| <i>ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTÊNCIA</i> | <i>47</i> |
| <i>ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</i> | <i>49</i> |
| <i>A. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.....</i> | <i>49</i> |
| <i>B. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....</i> | <i>50</i> |
| <i>ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS</i> | <i>51</i> |
| <i>A. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL.....</i> | <i>51</i> |
| <i>B. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....</i> | <i>53</i> |
| <i>C. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL.....</i> | <i>55</i> |
| <i>D. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....</i> | <i>57</i> |
| <i>E. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL.....</i> | <i>59</i> |
| <i>F. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....</i> | <i>61</i> |
| <i>ANEXO 4: BASE DE DATOS</i> | <i>63</i> |
| <i>ANEXO 5: PANTALLAZOS DE RESULTADOS PRUEBA PILOTO Y CORRELACIONALES</i> | <i>67</i> |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1: | Matriz operacionalización satisfacción laboral..... | 23 |
| Tabla 2: | Matriz operacionalización compromiso organizacional | 23 |
| Tabla 3: | Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Satisfacción Laboral | 25 |
| Tabla 4: | Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Compromiso Organizacional | 25 |
| Tabla 5: | Resultados de la prueba piloto de los instrumentos | 26 |
| Tabla 6: | Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021 | 28 |
| Tabla 7: | Distribución de frecuencias de las dimensiones Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021 | 29 |
| Tabla 8: | Distribución de frecuencias de la variable Compromiso Organizacional de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021 | 30 |
| Tabla 9: | Distribución de frecuencias de las dimensiones Compromiso Organizacional de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021..... | 31 |
| Tabla 10: | Prueba de normalidad para $n > 50$ | 32 |
| Tabla 11: | Coficiente de correlación de Spearman; Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional..... | 33 |
| Tabla 12: | Coficiente de correlación de Spearman; Trabajo Mentalmente Desafiante y Compromiso Organizacional | 34 |
| Tabla 13: | Coficiente de correlación de Spearman; Sistema de Recompensas Justas y Compromiso Organizacional..... | 34 |
| Tabla 14: | Coficiente de correlación de Spearman; Condiciones Favorables y Compromiso Organizacional..... | 35 |
| Tabla 15: | Coficiente de correlación de Spearman; Apoyo y Colaboración y Compromiso Organizacional..... | 35 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Nivel de condiciones de trabajo | 28 |
| Figura 2. Nivel de condiciones de trabajo | 29 |
| Figura 3: Niveles de la Compromiso organizacional de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021 | 30 |
| Figura 4. Niveles de Compromiso organizacional por dimensiones | 31 |

RESUMEN

La presente investigación titulada: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional* del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional causal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 administrativos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r_s = 0.843$) y directamente proporcional, entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional; asimismo, debido a que el valor $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.

* **Palabras claves:** Satisfacción laboral, Compromiso organizacional

RIEPILOGO

La presente ricerca intitolata: Soddisfazione lavorativa e impegno organizzativo* del personale della Società di Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021, aveva l'obiettivo generale di determinare la relazione tra soddisfazione lavorativa e impegno organizzativo nella Società di servizi logistici di corriere del Perú S.A.C., 2021. Gli strumenti utilizzati sono stati questionari su scala Likert per le variabili. Questi strumenti sono stati sottoposti alle rispettive analisi di affidabilità e validità, che hanno determinato che i questionari hanno validità e affidabilità.

Il metodo utilizzato è stato ipotetico deduttivo, il tipo di ricerca applicata, il livello di correlazione causale, l'approccio quantitativo; progettazione trasversale non sperimentale. La popolazione era composta da 120 dipendenti amministrativi della Società di Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021. La tecnica utilizzata per raccogliere le informazioni è stata un sondaggio e gli strumenti di raccolta dati sono stati questionari debitamente validati tramite giudizi di esperti e la loro affidabilità tramite Alpha di Cronbach statistica di affidabilità.

Il coefficiente di correlazione Rho di Spearman mostra una relazione statisticamente significativa, elevata ($r_s = 0,843$) e direttamente proporzionale tra Soddisfazione Lavorativa e Impegno Organizzativo; Allo stesso modo, poiché il valore $p \leq 0,05$, l'ipotesi nulla viene rifiutata e viene accettata l'ipotesi generale.

* **Parole chiave:** *Soddisfazione lavorativa, Impegno organizzativo*

RESUMO

A presente pesquisa intitulada: Satisfação no Trabalho e Comprometimento Organizacional* do pessoal da Courier Logistics Services Company do Peru S.A.C., 2021, teve como objetivo geral determinar a relação entre a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional na Courier Logistics Services Company del Perú S.A.C., 2021. Os instrumentos utilizados foram questionários em escala Likert para as variáveis. Estes instrumentos foram submetidos às respectivas análises de fiabilidade e validade, o que determinou que os questionários possuem validade e fiabilidade.

O método utilizado foi o hipotético dedutivo, o tipo de pesquisa aplicada, nível correlacional causal, abordagem quantitativa; desenho transversal não experimental. A população foi composta por 120 administradores da Empresa de Serviços Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021. A técnica utilizada para coletar informações foi uma pesquisa e os instrumentos de coleta de dados foram questionários devidamente validados por meio de pareceres de especialistas e sua confiabilidade por meio do teste de Cronbach. Estatística de confiabilidade alfa.

O coeficiente de correlação Rho de Spearman mostra uma relação estatisticamente significativa, alta ($r_s = 0,843$) e diretamente proporcional entre Satisfação no Trabalho e Comprometimento Organizacional; Da mesma forma, como o valor de $p \leq 0,05$, a hipótese nula é rejeitada e a hipótese geral é aceita.

*** Palavras-chave:** *Satisfação no trabalho, Comprometimento organizacional*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca identificar como la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional. Las empresas son consideradas por algunos tratadistas como la célula de la gestión empresarial ya que se encuentra en la primera línea con el trato directo con los clientes donde conocen sus necesidades básicas y que todo ello exige una mayor gestión de las organizaciones además de una alta profesionalización tanto en lo técnico como en la gestión de la administración.

En tanto, en las organizaciones del sector logístico es fundamental la gestión del compromiso organizacional, la cual es motivo de investigación permanente por muchos investigadores y otros que intentan con la finalidad de aportar y cambiar el status de muchas organizaciones, que en su gran mayoría no responden a las exigencias tan cambiantes de la sociedad, debido al avance vertiginoso de la tecnología, es decir; muchos jefes de organizaciones no van a la par del avance tecnológico, ya que muchos de ellos responden a criterios eminentemente políticos (Tamaya, 2014).

Es así que para lograr un mayor nivel de competitividad es necesario la eficacia administrativa en el manejo de los recursos humanos, tecnología, materiales, estructura y recursos financieros, pues son elementos que necesitan ser tratados correctamente. Mientras se atiendan las necesidades afectivas, continuas y normativas del personal, ellos lograrán un mayor desempeño, máxima competitividad y creará un sentimiento de fidelidad con la empresa, por ello el gerente debe ser cuidadoso con cada una de las necesidades del trabajador, de tal forma de motivarlos e incentivarlos a trabajar conscientes de sus acciones y siendo responsables con sus funciones (Porter, 1980).

Muchas exploraciones actuales recientes demuestran que existe un alto índice de desconfianza en los gremios empresariales así como a muchas de las instituciones públicas, ante ello también los medios de comunicación como es la prensa ha perdido la credibilidad para Camargo (2020). Sostiene los representantes de las empresas presentan falencias en cuanto a su administración muchos de los representantes que han sido nombrados representantes adolecen de equipaje académico y ante ello un liderazgo bajo por la cual no pueden articular un trabajo en equipo para dirigir una organización para Robbins. (2014) ya que no existe un control de los candidatos desde el momento que postulan actualmente nuestro sistema de leyes no restringe a aquellos postulantes que se encuentran investigados que viene hacer una de las falencias para que siga existiendo la corrupción es por ello que los procesos burocráticos y la falta de preparación de los ciudadanos exista una mala decisión porque no saben a quién elegir el ciudadano al momento de votar lo realiza por emoción y no por conocimiento de su hoja de vida y de los logros del candidato a tal circunstancia se origina una mala gestión con falta de eficiencia basada en la corrupción la cual lleva que los trabajadores a encontrarse sumidos en la pobreza en la falta de oportunidades con carencia de los servicios básicos dando como resultado la pérdida de credibilidad de las empresas.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, la gestión logística en el mundo globalizado en las organizaciones del sector empresarial y también en las organizaciones de los diferentes sectores, resulta ineludible que los responsables directos de cada organización establezcan políticas y procedimientos donde cada trabajador de cada organización conozca exactamente la estructura y sus obligaciones, ello implica que los gerentes y/o jefes de las organizaciones tengan las capacidades necesarias para liderar. (López, 2017).

En América Latina tiene presente el compromiso organizacional en la predisposición que tienen los individuos en cumplir con sus funciones en pro de alcanzar los objetivos establecidos por la institución, no obstante, puede haber falta de conexión entre trabajador y la institución cuando éste solo cumple con sus labores por la remuneración que recibe (Begoña, et al, 2000). Asimismo, las instituciones han tenido que afrontar retos cuando tiene diversidad de trabajadores, debido a que una parte se siente desmotivada y la otra se encuentra dispuesta a trabajar coordinadamente para lograr los propósitos establecidos, por lo que es necesario llegar a conformar una unidad para obtener calidad y eficiencia dentro de la institución (Castro, et al, 2014; Eliyana, et al, 2019; Pitombo, et al, 2014). Los argumentos presentados tienen gran sentido debido a que el compromiso que establece los grupos de trabajo puede ser definidos como el corazón de la empresa y genera buenas prácticas profesionales en la empresa (Ruiz del Alba, 2013).

A nivel nacional, los representantes de las empresas de servicios logísticos de courier, presentan falencias en cuanto a su administración. Muchos de los representantes que han sido nombrados representantes adolecen de equipaje administrativo y ante ello un liderazgo bajo por la cual no pueden articular un trabajo en equipo para dirigir una organización. Para Urbina (2017), ya que no existe un control de los candidatos desde el momento que postulan actualmente existe un sistema de leyes que no restringe a aquellos postulantes que se encuentran investigados que viene hacer una de las falencias para que siga existiendo la corrupción, es por ello que los procesos burocráticos y la falta de preparación de los ciudadanos exista una mala decisión porque no saben a quién elegir el ciudadano al momento de votar lo realizan por emoción y no por conocimiento de su hoja de vida y de los logros del candidato. A tal circunstancia se origina una mala gestión con falta de eficiencia basada en la corrupción, la cual lleva a los ciudadanos a encontrarse sumidos en la pobreza en la falta de oportunidades con carencia de los servicios básicos, dando como resultado la pérdida de credibilidad en la empresa de servicios la cual pone en riesgo.

Además, en América Latina tiene presente el compromiso organizacional en la predisposición que tienen los individuos en cumplir con sus funciones en pro de alcanzar los objetivos establecidos por la institución, no obstante, puede haber falta de conexión entre trabajador y la institución cuando éste solo cumple con sus labores por la remuneración que recibe (Begoña, et al, 2000).

En concreto estas investigaciones asociadas a los constructos del título nombrado anteriormente, coinciden en lo siguiente: 1. Los hallazgos de las investigaciones reportan interrelación entre los constructos; 2. Los factores que conforman los constructos compromiso organizacional, satisfacción laboral y motivación, poseen semejanzas conceptuales, como es el caso de la afectividad y el ambiente de trabajo; 3. No se encontraron investigaciones en las cuales, con base en las coincidencias reportadas, entre los dos constructos, se hayan dirigido a estudiar la existencia de sus relaciones.

Asimismo, la satisfacción con el trabajo conlleva beneficios indirectos para las organizaciones, asociados a menor rotación y menor ausentismo, por lo que, según lo argumentan Arias (2003), a su vez reduce costos en términos de contratación y entrenamiento. Es por ello que si los trabajadores del sector logístico, no desempeñan sus actividades de acuerdo a los perfiles de cargos y responsabilidades atinentes al puesto de trabajo, se afectará considerablemente la efectividad de los propósitos que se establezcan a corto, mediano y largo plazo.

En cuanto a la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C. se aplicaron una serie de entrevistas a diversos empleados que laboran en ella y los mismos aclararon que dentro de la empresa han presentado dificultades donde intervienen desde los empleados hasta el cargo mayor que vendría a ser el gerente de la empresa, generando inestabilidad en el interior; de igual manera los empleados han comunicado que sus opiniones no son escuchadas por el gerente debido a sus constantes faltas, también se ha encontrado otra falla y es que dentro de la empresa no se ha promovido estrategias que conlleven a que el compromiso organizacional entre los funcionarios se debilita la convivencia y un ambiente colaborativo entre todos que es favoreciendo a los alcances de los propósitos y generando un descontento entre todo el personal administrativo y otros empleados de dicha compañía.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral (SL) y el Compromiso Organizacional (CO) en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el trabajo mentalmente desafiante y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?

¿Cuál es la relación entre el sistema de recompensas justas y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?

¿Cuál es la relación entre las condiciones favorables y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?

¿Cuál es la relación entre el apoyo y colaboración con el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el trabajo mentalmente desafiante y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

Determinar la relación entre el sistema de recompensas justas y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

Determinar la relación entre las condiciones favorables. y el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

Determinar la relación entre el apoyo y colaboración con el CO en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Este proyecto es relevante, ya que nos permitirá analizar los problemas sobre la importancia de ambas variables a estudiar desde un enfoque social, esta investigación permitirá que la empresa aplique un adecuado modelo de gestión a que lo implementen y busquen alternativas para una mejor gestión. Es decir, es imprescindible que se manejen adecuadamente ya que en la actualidad muchas

empresas sufren de obtener malas gestiones en su administración, lo cual también es pérdida para las empresas y más en tiempos donde la eficiencia y compromiso es clave de los trabajadores.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación desde el punto descriptivo, detallará cada proceso que se cumplen en el servicio administrativo, considerando para ellos la percepción de los empleados en cuanto a la gestión empresarial este será como un aporte y beneficio hacia los administrativos, resultados que serán representados en gráficos y tablas para una mejor comprensión. Desde un enfoque práctico, las propuestas y estrategias que se presentarán ayudarán a la solucionar o mejorar aquellos problemas o descontentos que se han venido presentando en la empresa, no es un secreto que cuidarlo es también importante para el funcionamiento de las actividades de las mismas, porque además una mala gestión puede permitir que su personal se dirija a trabajar con empresas de la competencia.

1.4.3. Justificación metodológica

El presente proyecto genera relevancia que es uso de diferentes instrumentos que servirán para recolectar datos acerca de las variables y dentro del mismo se detallarán todos los procedimientos llevados a cabo para procesar la información y describir los resultados obtenidos de manera sistemática y organizada. Desde lo metodológico, las empresas son organizaciones que han ayudado a mejorar muchos aspectos en la sociedad con el simple hecho de trabajar por su bien y en cooperación, asimismo, actualizar el modelo de gestión y aplicar lineamientos estratégicos porque el talento humano demanda una amplia atención; es conocer qué modelos están implementando las empresas que no han logrado sobrepasar los inconvenientes que hoy día siguen siendo cuestionados y vigentes, donde deben ser aprovechadas como ventaja competitiva.

1.5. Limitaciones de la investigación

Los obstáculos surgen en toda investigación viniendo de diversas formas, bien sea teórica, metodológica o práctica. Muchas veces tienden a dificultar y a restringir el desarrollo del estudio, lo que ha limitado al estudio presente es que se cuentan con pocas referencias que ayuden a sustentarla. De igual forma hay otras limitaciones como el recurso de material financiero y de tiempo, sin embargo, los investigadores nos hemos tomado un tiempo para dar la explicación necesaria y considerando toda la información y experiencia que brinda la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú.

El análisis contextual tomado como referencia en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Internacional y nacional

2.1.1. Antecedentes internacionales

El estado de arte obtenido en las **investigaciones internacionales**, dentro de este contexto, los trabajos de investigación a citar guardan significativa relación con el presente estudio, los cuales brindarán un soporte al análisis teórico de resultados, aportes desde diferentes perspectivas en poblaciones diferentes, entre los cuales se citó a: Anchundia & Cuesta (2018) Sistema de gestión universitaria y su influencia en el compromiso organizacional de sus trabajadores de la carrera de ingeniería industrial de la Universidad Técnica de Manabí, que concluye entre otros aspectos, que ante los cambios y la globalización que atravesamos, la satisfactoria implementación de procesos trascendentales en el sistema de gestión requiere se fortalezcan la selección de personas, su desempeño, evaluación, las condiciones laborales y la justa remuneración, encontrándose una asociación de $r_s = 0,784$ entre gestión universitaria y compromiso organizacional, por consiguiente, es necesario evaluar las capacidades del personal por ello, considera de gran relevancia la preparación de perfiles profesionales desde las universidades para mejorar su productividad laboral. Sumado a las investigaciones, se tiene a los investigadores Álvarez-Indacochea et al. (2018) Gestión del talento humano orientado al compromiso organizacional en el desempeño de los servidores públicos. Pudiendo emplear en donde se aplicaron instrumentos en formas de guías de análisis documentales, concluyendo que son necesarios los modelos porque permiten orientar adecuadamente a las IES, proyectando resultados satisfactorios, asimismo, mencionan que los colaboradores deben actuar en forma conjunta tanto el jefe como el subordinado, para mejorar el clima laboral. Asimismo, Altamirano (2020) Gestión municipal y compromiso organizacional del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación; indicó que el personal que adquiere destrezas por la capacidad, actitud y conocimientos en el puesto que ocupa tiene un valor agregado porque contribuye en mayor medida su desarrollo, asimismo, estableció que influye significativamente en el compromiso organizacional con valores ($p = 0,004 < 0,005$; $r_s = 0,009$), ($p = 0,00 < 0,05$; $r_s = 0,872$), ($p = 0,00 < 0,05$; $r_s = 0,777$), ($p = 0,00 < 0,05$; $r_s = 0,764$) respectivamente. Así también, Zans (2017) realizó un estudio, sobre los resultados obtenidos se precisa que en la entidad hay poco liderazgo, en donde se evidenció, además, que los desempeños de los empleados son considerados bajos, pero, las funciones se cumplen en los plazos y que las tomas de decisiones se realizan individualmente, en tal sentido, si mejora el ambiente en la organización incide en forma positiva en las funciones y el desarrollo de las labores de los colaboradores.

Parra (2021). Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Dicho proyecto tiene como finalidad analizar el grado satisfactorio que poseen las personas con diferentes tipos de discapacidad en dicha compañía a investigar. La metodología empleada fue la descriptiva, además de ser no experimental, y cuantitativo, de tipo transversal, con el fin de determinar los parámetros de compromiso y conocimiento acerca de la inclusión laboral. Para la recolección de la información se utilizaron técnicas de encuesta y entrevista basada en la teoría de Herzberg; encontrándose una asociación de $r_s = 0,832$ entre el trabajo mentalmente desafiante y Compromiso Organizacional. Los resultados obtenidos corresponden a la valoración de: el logro del trabajo, reconocimiento, responsabilidad, promoción y los factores asociados a la insatisfacción laboral que fueron determinados por la remuneración, las condiciones de trabajo, la dirección; resaltando la mala relación con los jefes y las pocas probabilidades de un ascenso en la organización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vilca (2021). **CO y SL en los docentes de la i.e. Túpac Amaru del distrito de Coporaque de la provincia de Espinar región Cusco, 2018.** La metodología se ciñe bajo un enfoque cuantitativo, además ser correlativa y descriptiva, contando con la participación de 19 profesores, a todos ellos se les emplearon encuestas y cuestionarios, de donde se obtuvieron las informaciones analizadas por medio de estadígrafos descriptivos e inferenciales. Los resultados evidencian que se tuvo una correlación de Spearman $r_s = 0,99$; que es positiva alta entre sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional, y también se alcanzó una correlación de 0,00 que es menor que 0,05; de acuerdo a ambos fenómenos investigados. Se concluye que la correlación dio como resultado el ser positiva alta, además, tanto la primera variable como la segunda mantienen un nivel alto de aceptación en relación a los profesores de dicho centro educativo.

Gonzales y Shupingahua (2020). CO y SL en el sector salud. Pudiendo aplicar una metodología cuantitativa una muestra de 80 administrativos a quienes se aplicó dos instrumentos en la escala de Licker, en sus conclusiones: Podemos determinar por medio de la revisión teórica que el compromiso organizacional es indispensable en todas las organizaciones; en las instituciones que prestan en servicio de salud, el compromiso organizacional por parte de los colaboradores es indispensable, puesto que un colaborador comprometido con su trabajo no escatima el tiempo, ni el momento que se pueda presentar la urgencia; lo colaboradores con alto compromiso con su trabajo y una buena cimentación de su vocación de servicio serán indispensables en las organizaciones prestadoras de salud; esto de la mano con la satisfacción que los colaboradores sientan por sus trabajos resultará en

la buena atención a los pacientes y la consecución de los objetivos organizacionales, encontrándose una asociación de $r_s = 0,687$ entre las condiciones favorables y Compromiso Organizacional,

Zelada (2018), tuvo como finalidad; analizar el nivel de las satisfacciones laborales y/o encontrar el grado satisfactorio de trabajo por dimensión; la investigación es de nivel aplicativo, enfoque cuantitativo, además de emplear una metodología descriptiva y no experimental, contando con un universo de estudio conformado por 28 empleados; se empleó el instrumento encuesta de escala de Lickert; los resultados obtenidos tuvieron un 68% de satisfacción baja. En cuanto a condición física y material, alto 61%; asignaciones laborales y/o remuneración 50% alta, política administrativa 61% alta, realización personal 64% baja, relaciones interpersonales 54% alta, relaciones con autoridades 61% baja, desempleo 57% bajo. En conclusión, el mayor porcentaje de asistentes personales tiene un bajo nivel de satisfacción. Las recomendaciones brindan nuevas oportunidades para recibir competencias, premios para buenos empleados en el lugar de trabajo; reconocimiento de contribuciones y decisiones.

Gómez *et al.* (2018), al realizar su investigación planteó la finalidad de encontrar la asociación de los compromisos organizacionales y satisfacción laboral en los docentes de la facultad de ingeniería industrial de la UNMSM; Dicho estudio fue descriptivo, correlativo, una muestra de 60 docentes, se empleó el instrumento cuestionario, y como resultado, la puntuación media del profesor mostró un índice de la satisfacción laboral se observa que hay un 75,76 de un total de los 110 puntos 69%.

En cuanto a la motivación, la puntuación media fue de 15,33 sobre un máximo de 25 puntos 61%; En la escala numérica cultivada, el rendimiento promedio fue de 17.55 de un total de 30 puntos 59%; a nivel de comunicación, recibió 15,84 de un total de 25 puntos 63%; finalmente, en cuanto a identificación institucional, la puntuación media obtenida fue de 11,09 sobre un total de 20 puntos 55%. Y r_s de 0,545 entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional

Cruz (2019) en su investigación menciona que este trabajo tuvo finalidad; analizar los factores relacionados a la satisfacción laboral del personal médico del Hospital ESSALUD Suárez de la ciudad de Angamos de nivel III; el método empleado para este estudio fue cuantitativo, investigación observacional-prospectivo, de corte transversal y analítico, no experimental; la población de estudio estuvo conformado un total de 93 médicos; se empleó como instrumento cuestionario y los resultados se debe considerar mostraron que el sexo masculino fue en general 56% y 44% mujeres, el 57% tiene contrato indefinido y el 70% tiene más de un empleo.

Florez (2017), en su investigación formuló la finalidad de encontrar la asociación de los controles internos en los 300 trabajadores; instrumento de estudio fue la encuesta y los resultados del estudio que si existe un efecto significativo del control interno en la SL de los trabajadores, debido a que el valor, valor calculado = 8.349 es mayor que el número de la tabla F = 2.45, de lo cual

encontramos la hipótesis cero y aceptamos la hipótesis alternativa, en conclusión que hubo una influencia significativa entre ambos fenómenos investigados, determinando un nivel de significancia del 5% o 0,05.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

Considerada un tema popular y ampliamente investigado en el campo de la psicología organizacional, y este concepto ha ganado importancia desde que el enfoque de las relaciones humanas se ha vuelto popular. La satisfacción laboral implica un número complejo de variables, condiciones, sentimientos y predisposiciones de comportamiento, que generan aumento en la productividad, disminución en los costos de cambio, reclutamiento y capacitación de personal, reducción de accidentes laborales, empleados más enérgicos, acción grupal mejorada, y compromiso con la empresa.

Se considera que la satisfacción laboral es el considerado equilibrio que hace que la idea de ir a trabajar por la mañana nos haga sentirnos contentos, alegres, motivados en el lugar donde uno labora (Pérez, 2016). Así mismo se define como un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo; esto es, como el individuo se siente de acuerdo como incluye en su centro de trabajo en diferentes aspectos (López, 2016). Por otro lado, la satisfacción laboral es también una predisposición permanente al trabajo, basadas en las creencias y los valores desarrolladas a partir de la experiencia laboral y el trabajo realizado durante un largo período de tiempo. Palma (2005). Igualmente se afirma que es el cumplimiento acerca de las ocupaciones, “se encuentra entre las circunstancias de comportamiento jerárquico más estudiados, por lo que son el lugar principal en este examen de los colaboradores en sus actividades” (Vásquez, 2012)

Posteriormente se analizan diversos aspectos teóricos relacionados con la satisfacción laboral, pues esta es definida como, la actitud del personal hacia las características de su trabajo, dado ello, Robbins (2004) determina que “cuando se habla de actitudes del personal, hacemos referencia a la satisfacción del mismo” (p.07). De la misma forma, Spector citado por Uribe (2015) define la satisfacción de los trabajadores como las percepciones y emociones que a diario presentan dichos empleados en su lugar laboral, en pocas palabras, esta percepción se convierte en una actitud ya sea positiva o negativa, de acuerdo a la satisfacción o insatisfacción de sus necesidades laborales. Al mismo tiempo, Franklin y Krieger (2011) determina que la satisfacción está comprendida por el “placer que experimenta el individuo cuando satisface un deseo” (p. 102), que, en el ámbito laboral, se define como la experiencia que genera el personal cuando satisface sus necesidades básicas y

laborales, como pueden ser el reconocimiento y la remuneración; o también la disponibilidad de los recursos para desarrollar sus actividades diarias.

Por su parte, Chiavenato (2009), manifiesta que “la satisfacción en el trabajo no comprende la conducta en sí misma, sino el comportamiento de los individuos hacia su trabajo en la asociación” (p. 13). De manera concreta, Aamodt (2010) determina que la satisfacción de los trabajadores está comprendida por la “actitud que los empleados tienen hacia sus trabajos” (p. 620), la cual es generada de acuerdo.

No obstante, es relevante, ya que en diversos lugares laborales, pues no solo en cuanto a la atractiva prosperidad de las personas en cualquier lugar en el que trabajen, sino también en cuanto a eficiencia y calidad” (Chiang, Salazar, Martín, y Gonzales y Guillén, 2018,p. 7); por lo tanto, es de total responsabilidad de la gestión actual de satisfacer las necesidades laborales del personal, lo cual generar que sus actividades laborales se desarrollen de la mejor manera, buscando siempre la eficiencia del mismo. Asimismo, Chiavenato (2009) indica que la satisfacción es de suma importancia para la organización, pues el grado que esta posee, “ayuda a atraer y retener habilidades, a mantener un ambiente jerárquico sólido, a despertar a las personas y a retomar su dedicación” (p. 13).

Dimensión 1: Trabajo mentalmente desafiante. Se trata de brindarle al empleado oportunidades para que asuma retos nuevos en su profesión con el objeto de que cree en un perfil más sustentado y que aporte valor a su carrera (Robbins, 1999).

Dimensión 2: Sistema de recompensas justas. Es cuando en la compañía se ofrecen oportunidades de crecimiento tanto laboral como personal, aportándoles buenas remuneraciones y políticas que se adecuen a sus labores. Además, con este sistema se trata a los empleados de forma justa y llegan a sentir satisfacción (Robbins, 1999).

Dimensión 3: Condiciones favorables. Es el ambiente de trabajo que se le brinda a los empleados y dotándolos de todas las herramientas posibles para que su labor sea realizada eficientemente, desempeñándose en condiciones favorables para alcanzar los objetivos de la compañía (Robbins, 1999).

Dimensión 4: Apoyo y colaboración. En el área laboral se pasa una gran parte de las horas del día, lo que implica que se harán interacciones sociales dejando en el individuo un incentivo tangible y creando una fraternidad dentro de la organización (Robbins, 1999).

2.2.2. Compromiso organizacional

Así mismo las teorías que sustentan a la variable compromiso organizacional, se tiene a Katz y Kahn (1966) lograron definir este punto de acuerdo a lo individual de cada persona y además de los propósitos institucionales.

Al respecto Steers citado en Valle Flórez (2016) donde indican que el compromiso es considerado unidimensional, ya que se presenta cuando el empleado determina un vínculo con su labor dentro de la compañía, asimismo, los autores Allen y Meyer (1996) citado en Máynez, mencionó que los empleados generan implicancia cuando sienten la obligación de llevar a cabo sus funciones de manera que cumpla con los propósitos o metas establecidas por la organización, en donde trabaja arduamente en relación con la empresa.

De acuerdo a Katz y Kahn (1966) lograron definir este punto de acuerdo a lo individual de cada persona y además de los propósitos institucionales, sin embargo, Meyer y Allen (1991) aseguran que no es más que las cualidades del trabajador hacia la compañía, también se une a dichas definiciones Fisher (2017) quien detalla que el compromiso se comienza con esfuerzos del día a día de los empleados para fomentar o fortalecer los propósitos instituciones.

Al respecto, Steers citado en Valle Flórez (2016) se le considera direccional, pues tiene el empleado que determinar un vínculo con su labor dentro de la compañía, asimismo, los autores Allen y Meyer (1996) citado en Máynez, mencionó que los empleados generan implicancia cuando sienten la obligación de llevar a cabo sus funciones de manera que cumpla con los propósitos o metas establecidas por la organización, en donde trabaja arduamente en relación con la empresa.

De tal manera, Kruse (2013) indicó que el empleado se siente comprometido con la compañía cuando lo ata un sentimiento emocional, en donde crea lazos sentimentales para abordar la empresa con más cariño, generando así que las metas propuestas sean establecidas o logradas. En la misma línea, García et al (2017) detallan que en las compañías el aspecto esencial es la humanidad, en donde al establecerse un excelente ambiente laboral esto puede llegar a generar que todos los integrantes que conforman una organización a sentirse integrados en el campo laboral. Igualmente, Cutipa (2015) afirmó que es fundamental procurar brindar una excelente prestación de las labores, pues es considerado igualitario a las instituciones, pues los inversores conllevan finalidades por alcanzar, por tanto, el entrelazamiento de las compañías y las personas es compleja y fomentadora.

De igual modo, Mercurio (2015) considera que “el compromiso organizacional desempeña un papel fundamental para determinar si un empleado permanecerá en la organización por un período de tiempo más largo y trabajará apasionadamente para lograr el objetivo de la organización” (p. 126). De acuerdo con Robbins y Judge (2009) menciona que el “compromiso institucional puede verse como el apego psicológico de un miembro hacia a la organización” (p. 79). Es decir, que el compromiso organizacional desempeña un papel muy importante para determinar si un miembro permanecerá en la organización y trabajará celosamente para lograr las metas de la misma.

De tal manera, Kruse (2013) indicó que el empleado se siente comprometido con la compañía cuando lo ata un sentimiento emocional, en donde crea lazos sentimentales para abordar la empresa

con más cariño, generando así que las metas propuestas sean establecidas o logradas. En la misma línea, García et al (2017) detallan que en las compañías el aspecto esencial es la humanidad, en donde al establecerse un excelente ambiente laboral esto puede llegar a generar que todos los integrantes que conforman una organización a sentirse integrados en el campo laboral. Igualmente, Cutipa (2015) afirmó que es fundamental procurar brindar una excelente atención al talento humano, ya que es considerado igualitario a las instituciones, pues los inversores tienen propósitos y metas por lograr, por tanto, la reciprocidad entre las compañías y las personas es complicada y fomentadora.

Además, Donde Meyer y Natalie (2015) manifiestan que se presentan dos grandes componentes para alcanzar los compromisos organizaciones, los cuales son el afectivo y el continuo. Además, Meyer y Natalie (2015) manifiestan la existencia de 3 variables para que se dé el compromiso organizacional dentro de la empresa, donde la organización garantiza que haya cargos de trabajos, al igual que en la parte personal interviene el género, así como el entorno que genera comodidad para cumplir con las funciones competentes y así se obtiene un beneficio psicológico del trabajador hacia la empresa, generando en estos individuos una serie de características que sólo al cumplir con sus tareas pueden realizarla con satisfacción y la comodidad porque el empleado se siente familiarizado con la compañía.

El compromiso organizacional ha sido ampliamente explorado como indicador de participación, este estudio se fundamente en el marco explicativo propuesto por Meyer y Allen (Earnest et al., 2011; John Meyer, 1991; Muñante Ramos, 2017) el mismo que identifica tres componentes: afectivo, normativo y de continuidad. A partir de este modelo tridimensional exploramos la probabilidad de retención del capital humano contratado.

Igualmente, ha sido fácil identificar los factores que afectan el compromiso organizacional, dado ello, Peña et al. (2016) mencionan los siguientes factores que se asocian con el compromiso organizacional: estrés asociado con un rol laboral particular; poder de decisión que tiene un empleado con respecto a su propio trabajo; un mayor poder de toma de decisiones hace que el empleado se sienta empoderado y conduce a un mayor sentido de compromiso; una mayor seguridad laboral hace que un empleado confíe más en la organización y aumenta el compromiso; un buen líder puede hacer que sus subordinados estén más comprometidos con su trabajo y la organización; los beneficios proporcionados por una organización mantienen felices a sus empleados y demuestran la buena voluntad de las organizaciones hacia los empleados y su bienestar. (p. 98)

Pink (2016), advierte que los trabajadores comprometidos están emocionalmente implicados con la entidad en el que laboran. Por cuanto, propone que, para identificar los indicadores para evaluar el compromiso, es vital comprender cuales son esos componentes que hacen a los empleados a comprometerse con sus labores y la institución. Pink (2016) establece tres factores: Autonomía

(consiste en la capacidad de control que los empleados ejercen sobre su trabajo y la toma de decisiones que afectan a ellos mismo), Maestría (son aquellas posibilidades que se presentan en mejorar a nivel profesional y desarrollarse para lograr un mejor talento de las actividades a realizar), Propósito (el contenido de dicha investigación para que sea de beneficio a otros investigadores).

Dimensiones de compromiso organizacional:

Siguiendo a Meyer y Allen (1991)

Dimensión 1. Compromiso afectivo. Se basa en el que el trabajador ejerce su labor de manera satisfecha o feliz, en donde no se encuentra laborando sólo por dinero, sino que ama su función dentro de la compañía o institución.

Dimensión 2. Compromiso continuo. Este punto se encuentra relacionado directamente con la motivación extrínseca, ya que se basa en que el empleado ejerce su labor por medio de la motivación monetaria, en donde si en algún momento desea retirarse de la compañía, este dejará de percibir un sueldo, ya que no labora por la función que cumple sino por el fondo monetario.

Dimensión 3. Compromiso normativo. Se inclina hacia la responsabilidad moral que tiene un empleado hacia la compañía, en donde también es considerado recíproco hacia la obtención de beneficios, como por ejemplo los incentivos monetarios y el desarrollo integral.

2.3. Conceptual

Existe una diversidad de criterios sobre la satisfacción laboral de un sujeto, el cual puede ser positivo o negativo dentro de una organización, las condiciones laborales, el liderazgo, el aspecto social, el trabajo en sí (la variedad de tareas involucradas, el interés y el desafío del trabajo genera, y la claridad de la descripción / requisitos del trabajo).

Además, en el estudio de Seraj et al. 2014 [11] se le otorga mucha importancia a la satisfacción laboral en la profesión odontológica al expresar que tanto su evaluación como la de sus factores subyacentes pueden mejorar la carrera profesional y elevar la productividad educativa y de investigación, conduciendo así a una mayor calidad de los servicios Courier y mejorar finalmente el estado de servicio. Sumado a eso, la satisfacción laboral favorece un rendimiento elevado de los empleados con la compañía, y disminuyendo las intenciones de renunciar al trabajo. Puesto que los sujetos insatisfechos son muy propensos a abandonar la organización y, a su vez, los trabajadores insatisfechos que permanecen, disminuirían el rendimiento laboral e incluso podría conducir a sabotajes laborales [12].

Sumado a ello, Meyer y Allen (1991) lo han conceptualizado como el compromiso que genera un individuo con la compañía en la que labora influyendo en cada una de sus decisiones laborales. De igual forma, los mismos investigadores diseñaron un modelo tridimensional donde destacan

componentes tales como el compromiso, la afectividad, la continuidad y normativa; estos tienen la capacidad de ser asumidos de diversas formas según las entidades o grupos que lo utilicen.

2.4. Definición de términos básicos

Aspectos

Algunos de los aspectos muy importantes para “la satisfacción laboral son el salario, la cualidad del trabajo, compañeros o equipos y los requisitos laborales inmediatas” (Newstrom, 2011a).

Calidad de Vida Laboral

Gibson (2004), aclara que es vista como un proceso donde hay continuidad y dinámica en las tareas laborales y que se encuentran organizadas de forma subjetiva y objetiva en los elementos de operación y de relación contribuyendo un mejor desarrollo para las personas.

Condiciones de trabajo

La definición de condiciones de trabajo con medidas técnicas, médicas y también psiquiátricas, para pronosticar personalmente percances, limpiar las condiciones ambientales inseguras y para instruir o buscar personalmente el desarrollo de la prevención (Münch y Ricalde, 2011).

Medios para el logro

“Con respecto a los métodos utilizados para lograr el resultado esperado, los puestos se consideran agradables, de pago justo, que brindan oportunidades de ganancias y beneficios, que desafían a las personas y las satisfacen” (Chiavenato, 2011).

Motivación

El impulso externo o interno que se genera en el individuo para realizar sus labores de forma exitosa, alcanzando los propósitos planteados (Ramírez, 2015)

Trabajo en equipo

Es un sistema de colaboración donde prevalece el respeto y la confianza por los miembros del grupo que se encuentra laborando en la compañía (Suarez, 2015)

Zonas soft-seating

En todas las compañías debe existir una zona de relajación donde los trabajadores se tomen un tiempo para sí mismo aumentando su disposición a las labores (Lambda, 2013).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis: general y específicas

3.1.1. Hipótesis general

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú S.A.C., 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el trabajo mentalmente desafiante y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre las condiciones favorables y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

3.2. Definición conceptual de variables

Compromiso organizacional

Allen y Meyer (1996) citado en Máynez han destacado que los individuos crean un vínculo con las compañías con las que se sienten identificados por los valores que persiguen y los objetivos que desean alcanzar, lo que les permite actuar en armonía.

Satisfacción laboral

Se trata de la conducta que tiene un individuo hacia su labor, desempeñándose con altos niveles debido a que siente satisfacción por sus funciones y manteniendo una actitud positiva en todo momento, sin embargo, si este sujeto siente insatisfacción la conducta que reflejará será negativa (Robbins, 1999).

3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz operacionalización satisfacción laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas de medición | Rangos y niveles |
|--------------------------------|--|---------|--|---------------------------|
| Trabajo mentalmente desafiante | -Trabajo intelectualmente estimulante. | 1 - 6 | ESCALA: Ordinal | Satisfecho <90 - 120> |
| | -Autonomía. -Retroalimentación de desempeño. | | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) | Poco Satisfecho <57 - 89> |
| Sistema de recompensas justas | -Sistema de salarios. -Políticas de ascenso -Equidad. -Reconocimientos. -Rotación de Personal. | 7 - 16 | Casi nunca (2) Nunca (1) | Insatisfecho <24 - 56> |
| Condiciones favorables | -Condiciones físicas en el trabajo. -Dotación de equipos, herramientas, etc. | 17 - 20 | | |
| Apoyo y colaboración | -Compañerismo y cooperación. -Motivación | 21 - 24 | | |

Tabla 2: Matriz operacionalización compromiso organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas de medición | Rangos y niveles |
|----------------------|----------------|---------|---------------------|------------------|
| Compromiso afectivo | Identificación | 1 - 8 | ESCALA: Ordinal | Alto <90 - 120> |
| | Importancia | | Siempre (5) | Medio <57 - 89> |
| | Reconocimiento | | Casi siempre (4) | Bajo <24 - 56> |
| | Pertenencia | | A veces (3) | |
| Compromiso normativo | Valores | 9 - 16 | Casi nunca (2) | |
| | Motivación | | Nunca (1) | |
| | Desempeño | | | |
| | Iniciativa | | | |
| | Prácticas | | | |
| Compromiso continuo | Lealtad | 17 - 24 | | |
| | Ética | | | |
| | Lealtad | | | |
| | Valores | | | |
| | Beneficio | | | |
| | Cumplimiento | | | |
| | Sacrificio | | | |
| | Decisión | | | |
| Costoso | | | | |
| Miedo | | | | |
| Necesidad | | | | |
| Cumplimiento | | | | |
| Dificultad | | | | |
| Aceptación | | | | |

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo

El estudio se basó en el tipo de investigación aplicada de acuerdo a Valderrama (2013), se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo.

Diseño

De acuerdo con el estudio se trabajó con el diseño no experimental, realizando el corte transversal debido a que no habrá manipulación de las variables de forma deliberada se trata de observar la conducta del fenómeno para aportar la explicación y análisis correspondiente (Valderrama, 2013).

Enfoque

Esta investigación se desarrollará bajo el enfoque cuantitativo, cuya definición clásica refiere a que se pretende explicar la realidad social de la cultura organizacional y la satisfacción del docente, desde una perspectiva objetiva y externa. Su propósito es indagar exactamente las mediciones e indicadores sociales con el fin de realizar una generalización de los resultados a situaciones o poblaciones amplias, bajo este método se trabaja fundamentalmente con los números, es decir, datos cuantificables (Hernández et al., 2014).

4.2. Método de investigación

Para el presente trabajo de investigación el método que se usará es el hipotético deductivo. Según (Sánchez, H y Reyes, C, 2015) se trata de un proceso donde se brindan posible hipótesis para luego contrastarla o vincularlas con otras técnicas Para aportar las soluciones a los hechos sugeridos.

4.3. Población y muestra

Población

Dicho estudio estuvo constituido por 120 administrativos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021, mismos que les aplicará la encuesta para su posterior análisis y obtener resultados finales.

Hernández y et al (2010), está conformada por un total de objetos o individuos que tienen especificaciones similares en lugares y tiempos específicos para hacer posible el estudio de la situación.

4.4. Lugar de estudio

Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Con respecto a la técnica de la encuesta es uno de los mecanismos para realizar la recolección sobre los datos estadísticos que se investiga, también podría denominarse como un procedimiento que tiene como objetivo obtener un resultado determinado (Hernández et al., 2014).

Instrumentos

El cuestionario estructurado fue el empleado para recoger las informaciones requeridas de la población. Al respecto, Carrasco (2006) definió el cuestionario como el proceso de obtener mediante un formato de preguntas las opiniones de los encuestados para luego ser analizados.

Validez

Cada instrumento pudo ser validado por un grupo de expertos, de tal forma que los instrumentos diseñados tuvieron un resultado de aplicable tanto para la gestión municipal como para la participación ciudadana (Villasís-Keever, 2018).

Tabla 3: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Satisfacción Laboral

| Nº | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen |
|----|-----------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Dr. | Luis Alberto Núñez Lira | Aplicable |
| 2 | Dra. | Payano Blanco Jackelyne Ingrid | Aplicable |
| 3 | Dr. | José Víctor Quispe Atuncar | Aplicable |

Fuente: elaboración propia

El instrumento de Satisfacción Laboral es aplicable según el criterio de los expertos.

Tabla 4: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Compromiso Organizacional

| Nº | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen |
|----|-----------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Dr. | Luis Alberto Núñez Lira | Aplicable |
| 2 | Dra. | Payano Blanco Jackelyne Ingrid | Aplicable |
| 3 | Dr. | José Víctor Quispe Atuncar | Aplicable |

Fuente: elaboración propia

El instrumento de Compromiso Organizacional es aplicable según el criterio de los expertos.

Confiabilidad

El instrumento utilizado aportó la confiabilidad al utilizar el Alfa de Cronbach, teniendo un diseño de escala de Likert con proporciones polifónicas, por lo que Hernández et al, (2014) manifestaron que los instrumentos deben obtener un nivel repetitivo cuando son aplicados al mismo número de individuos y con resultados parecidos a los datos arrojados de la prueba piloto; la variable satisfacción laboral el alfa de Cronbach fue de 0,913 y para compromiso organizacional fue de 0,869 denotando una alta confiabilidad.

Tabla 5: Resultados de la prueba piloto de los instrumentos

| Dimensión/variable | Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|----------------------------|-------------------------|--------------------|
| Satisfacción Laboral | ,913 | 24 |
| Compromiso organizacional. | ,869 | 24 |

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Análisis de datos

Con el objeto de analizar los datos recaudados se aplicó el software estadístico denominado SPSS V. 25 donde las acciones realizadas fueron vaciar los datos en una hoja de Excel para que fuese procesada por el software, obteniendo los datos descriptivos de la estadística y reflejándose en tablas de frecuencia y en figuras; continuamente se llevó a cabo la estadística inferencial con el objeto de conocer si los elementos investigados tienen incidencia.

Procedimiento

Para proceder a realizar la investigación se solicitó al gerente de recursos humanos de la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C que les permitiera que se les proporcionará toda la información posible para que el estudio tuviese facilidad para aplicar los instrumentos y dejándole saber que los participantes se encontrarán en anonimato.

El tipo de muestreo utilizado fue: Muestreo no probabilístico aleatorio. De acuerdo a la población están compuestos en relación a data actualizada de indicadores de número de trabajadores en general, número de trabajadores por género y número de trabajadores por género grupos de edad; de esta manera se garantizará la representatividad de la muestra y así la generalización de los resultados.

Utilizando el mapeo de las áreas y distribuyendo proporcionalmente la muestra en consistencia con la población en general. La encuesta fue asistida. Tuvo un equipo de encuestadores conformado por los dos autores de la presente investigación a fin de poder garantizar la imparcialidad

La investigación se centró principalmente en las variables que aportaron el objetivo del proyecto, por lo que se aplicaron dos cuestionarios a 120 trabajadores que conformaban al personal administrativo de la compañía, además los participantes accedieron a responder los cuestionarios para continuamente el investigador hacer el análisis debido utilizando herramientas estadísticas para obtener resultados cuantificables y así poder dar la descripción de la comparación de la hipótesis y verificando que hubieran niveles de relación con respecto a satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se vació los datos a una tabla en Excel procediéndose a procesarlos gráficos y cuadros estadísticos presentados en los datos arrojados de dicha indagación.

V. RESULTADOS

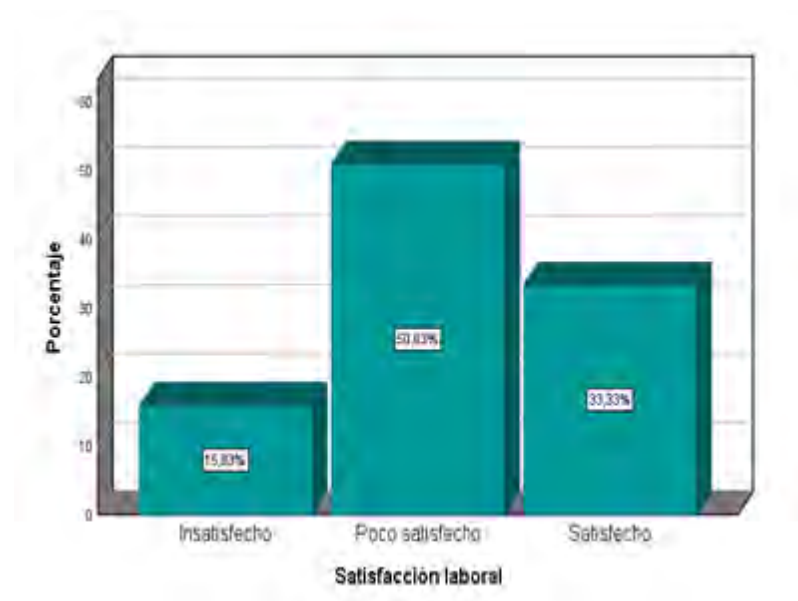
5.1. Resultados descriptivos

Variable: Satisfacción laboral

Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Insatisfecho | 19 | 15,8 |
| Poco satisfecho | 61 | 50,8 |
| Satisfecho | 40 | 33,3 |
| Total | 120 | 100,0 |

Figura 1. Nivel de condiciones de trabajo



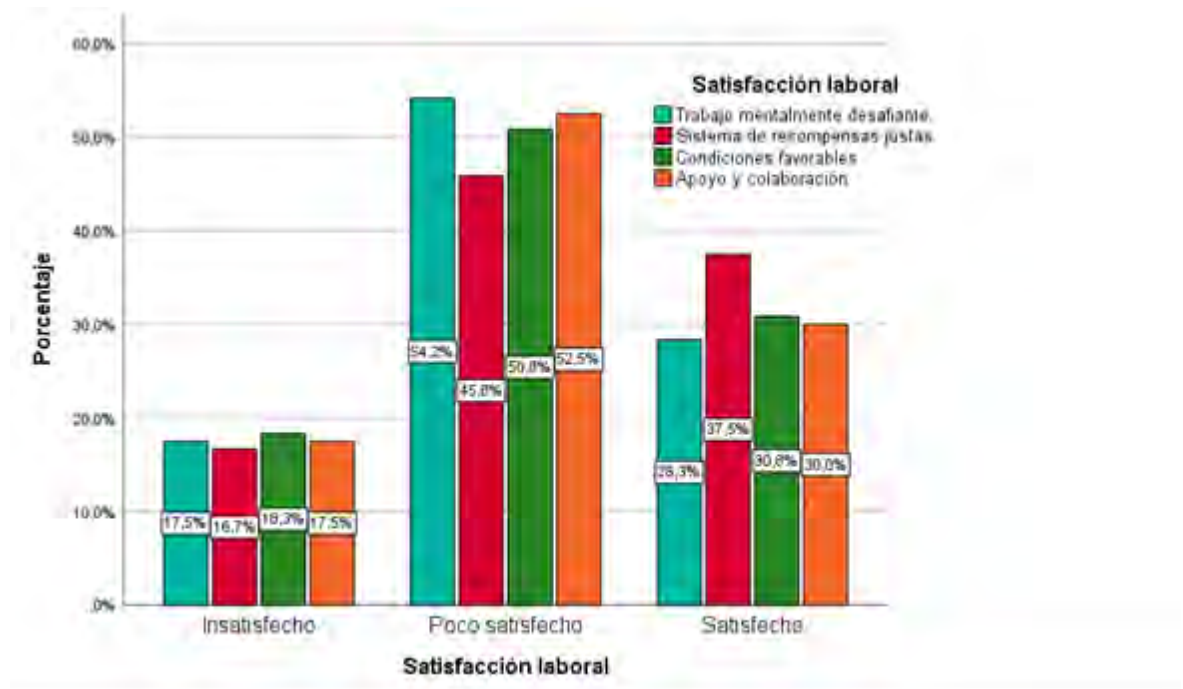
Se evidencia en la tabla 6 y la figura 1, el 19 (15.8%) consideran a la Satisfacción laboral como en el nivel insatisfecho, mientras que 61 (50.8%) el nivel poco satisfecho y el 40 (33.3%), de los encuestados como en el nivel satisfecho. De estos resultados se demuestra que los participantes que no tienen certeza sobre la existencia de las políticas restrictivas laborales se comportan más como quienes sí tienen políticas restrictivas que como quienes no tienen políticas restrictivas en su sitio de trabajo.

Dimensiones de Satisfacción laboral

Tabla 7: Distribución de frecuencias de las dimensiones Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia | Porcentaje% |
|--------------------------------|-----------------|------------|-------------|
| Trabajo mentalmente desafiante | Insatisfecho | 21 | 17,5% |
| | Poco satisfecho | 65 | 54,2% |
| | Satisfecho | 34 | 28,3% |
| Sistema de recompensas justas | Insatisfecho | 20 | 16,7% |
| | Poco satisfecho | 55 | 45,8% |
| | Satisfecho | 45 | 37,5% |
| Condiciones favorables | Insatisfecho | 22 | 18,3% |
| | Poco satisfecho | 61 | 50,8% |
| | Satisfecho | 37 | 30,8% |
| Apoyo y colaboración | Insatisfecho | 21 | 17,5% |
| | Poco satisfecho | 63 | 52,5% |
| | Satisfecho | 36 | 30,0% |

Figura 2. Nivel de condiciones de trabajo



En opinión de la tabla número 7 y figura número 2, se demuestra que un 21 (17.5%) de los 120 administrativos de la Empresa encuestados afirman que el nivel de conocimiento sobre Trabajo mentalmente desafiante, es insatisfecho. Así mismo 65 (54.2%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 34 (28.3%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho. En la dimensión Sistema de recompensas justas se observa que el 20 (16.7%) refieren que el nivel de

conocimiento es insatisfecho. Así mismo 55 (45.8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 45 (37.5%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho. En la dimensión Condiciones favorables se observa que el 22 (18.3%) refieren que el nivel de conocimiento es insatisfecho. Así mismo 61 (50.8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 37 (30.8%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho, y finalmente en la dimensión Apoyo y colaboración se observa que el 21 (17.5%) refieren que el nivel de conocimiento es insatisfecho. Así mismo 63 (52.5%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 36 (30.0%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho

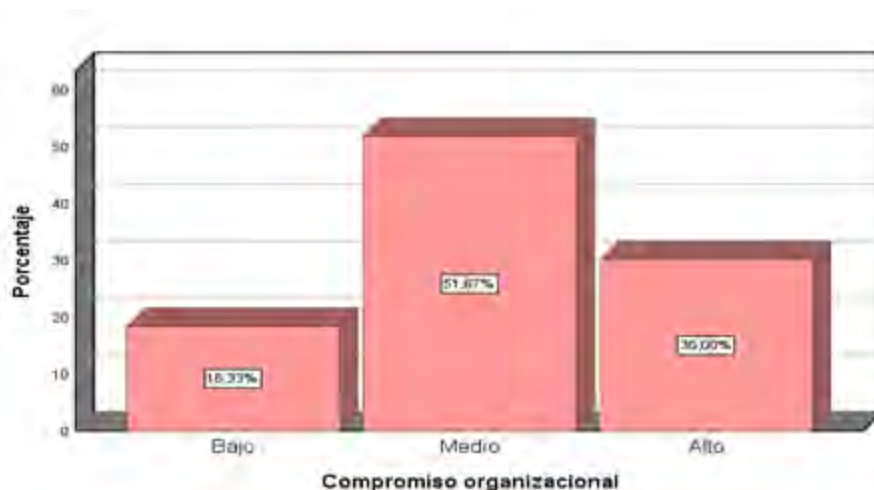
Ahora bien, estos resultados demuestran, principalmente, que no hay efectos significativos sobre la satisfacción laboral en ninguno de las dimensiones el nivel de percepción es satisfecho.

Variable: Compromiso organizacional

Tabla 8: Distribución de frecuencias de la variable Compromiso Organizacional de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 22 | 18,3 |
| Medio | 62 | 51,7 |
| Alto | 36 | 30,0 |
| Total | 120 | 100,0 |

Figura 3: Niveles de la Compromiso organizacional de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021



Se evidencia en la tabla 8 y la figura 3, el 22 (18,3%) consideran al compromiso organizacional como en el nivel bajo, mientras que 62 (51,7%) el nivel medio y el 36 (30,0%), de los encuestados como

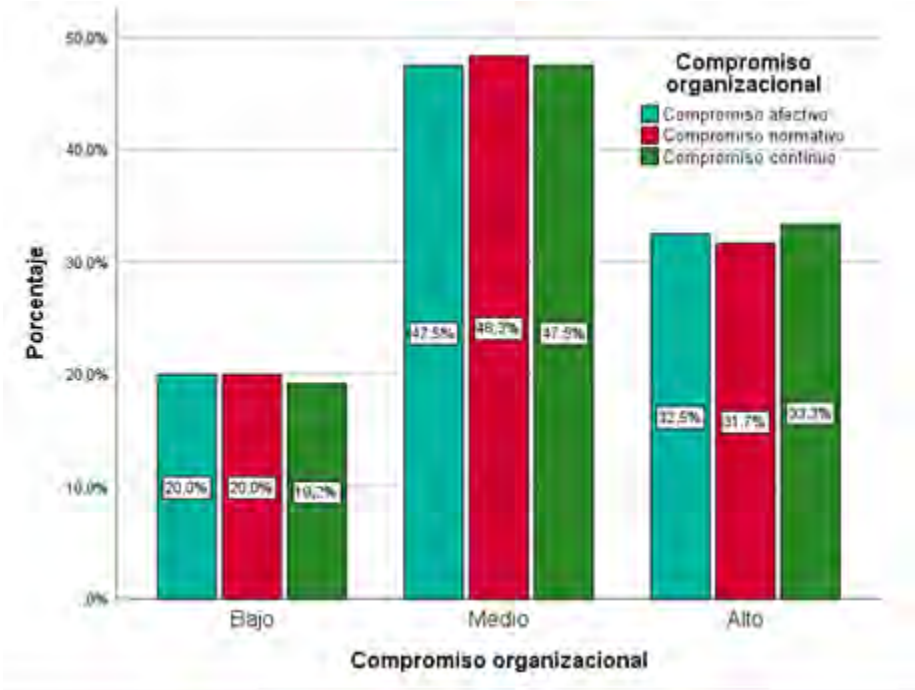
en el nivel alto. De estos resultados se demuestra que los participantes que no tienen certeza de su compromiso con la empresa.

Dimensiones de Compromiso organizacional

Tabla 9: Distribución de frecuencias de las dimensiones Compromiso Organizacional de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia | Porcentaje% |
|----------------------|---------|------------|-------------|
| Compromiso afectivo | Bajo | 24 | 20,0% |
| | Medio | 57 | 47,5% |
| | Alto | 39 | 32,5% |
| Compromiso normativo | Bajo | 24 | 20,0% |
| | Medio | 58 | 48,3% |
| | Alto | 38 | 31,7% |
| Compromiso continuo | Bajo | 23 | 19,2% |
| | Medio | 57 | 47,5% |
| | Alto | 40 | 33,3% |

Figura 4. Niveles de Compromiso organizacional por dimensiones



En opinión de la tabla número 10 y figura número 4, se demuestra que un 24 (20.0%) de los 120 administrativos de la Empresa encuestados refieren que el conocimiento sobre Compromiso afectivo es bajo. Además, un 57 (47.5%) manifiestan un conocimiento de nivel medio, mientras que el 39 (32.5%) refieren un conocimiento de nivel alto. En la dimensión Compromiso normativo se observa que el 24 (20.0%) refieren que el nivel de conocimiento es bajo. Así mismo 58 (48.3%) manifiestan un

conocimiento de nivel medio, mientras que el 38 (31.7%) refieren un conocimiento de nivel alto. y finalmente en la dimensión Compromiso continuo se observa que el 23 (19.2%) refieren que el nivel de conocimiento es bajo. Así mismo 57 (47.5%) manifiestan un conocimiento de nivel medio, mientras que el 40 (33.3%) refieren un conocimiento de nivel alto.

Prueba de normalidad

El Test de Kolmogorov-Smirnov, se aplica para se usa en una muestra mayor a 50 integrantes. (n>50).

Criterios:

Si sig > 0.05 la muestra proviene de una población normal

Si sig < 0.05 la muestra no proviene una población normal

Tabla 10: Prueba de normalidad para n > 50

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción laboral | ,100 | 107 | ,011 |
| Trabajo mentalmente desafiante | ,130 | 107 | ,000 |
| Sistema de recompensas justas | ,124 | 107 | ,000 |
| Condiciones favorables | ,163 | 107 | ,000 |
| Apoyo y colaboración | ,131 | 107 | ,000 |
| Compromiso organizacional | ,138 | 107 | ,000 |
| Compromiso afectivo | ,127 | 107 | ,000 |
| Compromiso normativo | ,145 | 107 | ,000 |
| Compromiso continuo | ,130 | 107 | ,000 |

Se evidencia que sig < 0,05, además la totalidad poblacional no corresponde a una población normal; por lo que, el contraste de dicha hipótesis se llevará a cabo por medio del Rho de Spearman.

5.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

H1: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0,05$; que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

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

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

Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman; Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

| | | <i>Correlaciones</i> | | Satisfacción laboral | Compromiso organizacional |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | | 1,000 | ,843** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 120 | 120 |
| | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | | ,843** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 120 | 120 |

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

Decisión estadística

Se demuestra que el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.843$) además de ser positivo, de acuerdo a ambos fenómenos, sin embargo, el valor p fue ≤ 0.05 en tal sentido, es negada la nula y afirmada la general.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre el trabajo mentalmente desafiante y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre el trabajo mentalmente desafiante y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman; Trabajo Mentalmente Desafiante y Compromiso Organizacional

| <i>Correlaciones</i> | | | Trabajo mentalmente desafiante | Compromiso organizacional |
|----------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Trabajo mentalmente desafiante | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,782** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | ,782** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Decisión estadística

Se demuestra que el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.782$) además de ser positivo, de acuerdo al Trabajo mentalmente desafiante y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue $\leq 0,05$ en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 1.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

H1: Existe relación significativa entre el sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman; Sistema de Recompensas Justas y Compromiso Organizacional

| <i>Correlaciones</i> | | | Sistema de recompensas justas | Compromiso organizacional |
|----------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Sistema de recompensas justas | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,808** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | ,808** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Decisión estadística

Se demuestra que el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.808$) además de ser positivo, de acuerdo al Sistema de recompensas justas y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue $\leq 0,05$ en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 2.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones favorables y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

H1: Existe relación significativa entre las condiciones favorables y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman; Condiciones Favorables y Compromiso Organizacional

| | | <i>Correlaciones</i> | | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|
| | | | Condiciones favorables | Compromiso organizacional |
| Rho de Spearman | Condiciones favorables | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,766** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Compromiso organizacional | Coefficiente de correlación | ,766** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Decisión estadística

Se demuestra que el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.766$) además de ser positivo, de acuerdo a las Condiciones favorables y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue $\leq 0,05$ en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 3.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

H1: Existe relación significativa entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021.

Tabla 15: Coeficiente de correlación de Spearman; Apoyo y Colaboración y Compromiso Organizacional

| | | <i>Correlaciones</i> | | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
| | | | Apoyo y colaboración | Compromiso organizacional |
| Rho de Spearman | Apoyo y colaboración | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,677** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Compromiso organizacional | Coefficiente de correlación | ,677** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Decisión estadística

Se demuestra que el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.677$) además de ser positivo, de acuerdo al Apoyo y colaboración y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue ≤ 0.05 en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 4.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados evidencian diversos datos numéricos de acuerdo a los fenómenos de estudio y sus dimensiones, en tanto, se observa a continuación, todos los hallazgos del proyecto:

El reporte de los datos arrojados sobre la Satisfacción laboral de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C. es observable en la tabla número 7 y figura número 1, en donde un 19 (15.8%) consideran a la Satisfacción laboral como en el nivel insatisfecho, mientras que 61 (50.8%) el nivel poco satisfecho y el 40 (33.3%), de los encuestados como en el nivel satisfecho. De estos resultados se demuestra que los participantes que no tienen certeza sobre la existencia de las políticas restrictivas laborales se comportan más como quienes sí tienen políticas restrictivas que como quienes no tienen políticas restrictivas en su sitio de trabajo. Similarmente en la tabla número 8 y figura número 2, es observable que un 21 (17.5%) de los 120 administrativos de la Empresa encuestados afirman que el nivel de conocimiento sobre Trabajo mentalmente desafiante, es insatisfecho. Así mismo 65 (54.2%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 34 (28.3%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho. En la dimensión Sistema de recompensas justas se observa que el 20 (16.7%) refieren que el nivel de conocimiento es insatisfecho. Así mismo 55 (45.8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 45 (37.5%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho. En la dimensión Condiciones favorables se observa que el 22 (18.3%) refieren que el nivel de conocimiento es insatisfecho. Así mismo 61 (50.8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 37 (30.8%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho, y finalmente en la dimensión Apoyo y colaboración se observa que el 21 (17.5%) refieren que el nivel de conocimiento es insatisfecho. Así mismo 63 (52.5%) manifiestan un conocimiento de nivel poco satisfecho, mientras que el 36 (30.0%) refieren un conocimiento de nivel satisfecho.

Ahora bien, estos resultados demuestran, principalmente, que no hay efectos significativos sobre la satisfacción laboral en ninguno de las dimensiones el nivel de percepción es satisfecho.; lo sustenta: Maldonado (2017). Lo sustenta (Robbins, 1999).

El reporte de los datos arrojados en el Compromiso organizacional en la tabla 9 y la figura 3, el 22 (18.3%) consideran a la Compromiso organizacional como en el nivel bajo, mientras que 62 (51.7%) el nivel medio y el 36 (30.0%), de los encuestados como en el nivel alto. Así mismo en Niveles de Compromiso organizacional por dimensiones, en la tabla número 10 y figura número 4, es observable que un 24 (20.0%) de los 120 administrativos de la Empresa encuestados refieren el grado de conocimiento sobre Compromiso afectivo, es bajo. Además, 57 (47.5%) manifiestan un conocimiento de nivel medio, mientras que el 39 (32.5%) refieren un conocimiento de nivel alto. En la dimensión Compromiso normativo se observa que el 24 (20.0%) refieren que el nivel de conocimiento es bajo. Así

mismo 58 (48.3%) manifiestan un conocimiento de nivel medio, mientras que el 38 (31.7%) refieren un conocimiento de nivel alto. y finalmente en la dimensión Compromiso continuo se observa que el 23 (19.2%) refieren que el nivel de conocimiento es bajo. Así mismo 57 (47.5%) manifiestan un conocimiento de nivel medio, mientras que el 40 (33.3%) refieren un conocimiento de nivel alto. Lo sustenta: Allen y Meyer (1996).

En cuanto al comparativo con los antecedentes, cabe mencionar que debido a la existencia de pocos antecedentes donde el o los autores hayan profundizado el diagnóstico con las dos variables consideradas en el presente estudio, en estos casos, únicamente se comparó los resultados de las variables del estudio referenciado con los resultados de la misma variable obtenidos del programa SPSS. Obviamente, en donde se tenga un antecedente con las dos variables, se procedió a efectuar los comparativos e las variables.

En opinión se demuestra en la tabla número 11 el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.843$) además de ser positivo, de acuerdo a ambos fenómenos, sin embargo, el valor p fue $\leq 0,05$ en tal sentido, es negada la nula y afirmada la general. Los datos de esta investigación son parecidos a los hallazgos de Anchundia & Cuesta (2018) Sistema de gestión universitaria y su influencia en el compromiso organizacional de sus trabajadores de la carrera de ingeniería industrial de la Universidad Técnica de Manabí, que concluye entre otros aspectos, que ante los cambios y la globalización que atravesamos, la satisfactoria implementación de procesos trascendentales en el sistema de gestión requiere se fortalezcan la selección de personas, su desempeño, evaluación, las condiciones laborales y la justa remuneración, encontrándose una asociación de $r_s = 0,784$ entre ambos elementos; lo sustentan: Allen y Meyer (1996) y Robbins (1999).

Se demuestra que en la tabla número 12 el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.782$) además de ser positivo, de acuerdo al Trabajo mentalmente desafiante y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue $\leq 0,05$ en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 1. Similarmente se adhieren Parra (2021). Teniendo como propósito analizar el nivel de satisfacción laboral que poseen las personas con diferentes tipos de discapacidad en la compañía. Encontrándose una asociación de $r_s = 0,832$ entre el trabajo mentalmente desafiante y Compromiso Organizacional.; lo sustentan: Allen y Meyer (1996) y Robbins (1999).

En opinión se demuestra que en la tabla número 13 el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.808$) además de ser positivo, de acuerdo al Sistema de recompensas justas y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue $\leq 0,05$ en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 2. Se adhiere Vilca (2021). Los resultados evidencian que se tuvo una correlación de Spearman $r_s = 0,99$; que es positiva alta entre sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional; lo sustentan: Allen y Meyer (1996) y Robbins (1999).

Se demuestra que en la tabla número 14 el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.766$) además de ser positivo, de acuerdo a las Condiciones favorables y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue ≤ 0.05 en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 3. Es similar al estudio de Gonzales y Shupingahua (2020). En sus conclusiones: Podemos determinar por medio de la revisión teórica que el compromiso organizacional es indispensable en todas las organizaciones; en las instituciones que prestan en servicio de salud, el compromiso organizacional por parte de los colaboradores es indispensable, puesto que un colaborador comprometido con su trabajo no escatima el tiempo, ni el momento que se pueda presentar la urgencia; lo colaboradores con alto compromiso con su trabajo y una buena cimentación de su vocación de servicio serán indispensables en las organizaciones prestadoras de salud; esto de la mano con la satisfacción que los colaboradores sientan por sus trabajos resultará en la buena atención a los pacientes y la consecución de los objetivos organizacionales, encontrándose una asociación de $r_s = 0,687$ entre las condiciones favorables y Compromiso Organizacional, lo sustentan: Allen y Meyer (1996) y Robbins (1999).

Se evidencia que en la tabla número 15 el Spearman tuvo un valor de ($r_s = 0.677$) además de ser positivo, de acuerdo al Apoyo y colaboración y Compromiso organizacional, sin embargo, el valor p fue ≤ 0.05 en tal sentido, es negada la nula y afirmada la específica 4. Es similar al de Gómez et al. (2018), Empleando el instrumento cuestionario, y como resultado, la puntuación media del profesor mostró un índice de la satisfacción laboral se observa que hay un 75,76 de un total de los 110 puntos 69%. Obteniendo un valor de 0,545 entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional. El estudio lo sustentan: Allen y Meyer (1996) y Robbins (1999).

CONCLUSIONES

Primera: Se determina que existe una relación positiva entre la Satisfacción Laboral hacia el trabajo y el Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., manifestado a través del apego psicológico de los trabajadores hacia la organización.

Segunda: Se concluye respecto del Trabajo mentalmente desafiante y el Compromiso Organizacional que existe una relación muy alta en el personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C.

Tercera: Se determina la existencia de una relación muy alta respecto de las dimensiones de Sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional respecto del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C.

Cuarta: Se comprueba la alta correlación que existe entre las dimensiones de condiciones favorables y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C.

Quinta: Se determina una correlación alta positiva respecto de las dimensiones de apoyo y colaboración y Compromiso Organizacional acerca del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., realizar una sensibilización a los líderes de la empresa sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Segunda: Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., programar y desarrollar programas de formación a los gerentes de línea respecto del trabajo mentalmente desafiante y compromiso organizacional de los colaboradores.

Tercera: Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., establecer estrategias de acción sobre sistemas de recompensas justas y compromiso organizacional, proponiendo mejoras en el aspecto remunerativo y no remunerativo de los colaboradores de la empresa.

Cuarta: Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., evaluar y reforzar las condiciones favorables existentes dentro de la empresa y el compromiso organizacional.

Quinta: Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., sensibilizar a los líderes de la empresa sobre la importancia y aporte acerca del apoyo y colaboración de los colaboradores con el compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N. & Meyer, J. (1996). "Affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Vocational Behavior*, Vol, 49, pp. 252-276.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad nacional experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 6(12), 5-18. Recuperado de <http://www.revenct.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/strategos/n12/art02.pdf>
- Begoña, S., Goñi, L. y Madorrán, G. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139-149
- Bernal, V. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41700>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración (1era Ed. ed.)*. México: Uas. Recuperado de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf
- Camino (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. & Sierra, E. (2014). Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región *Organizational Commitment in Employees of the Mining Field at the IV Region*. *Revista de Psicología - Universidad Viña Del Mar*, 3(6), 34–51
- Cervera, F. (2018). *Compromiso Organizacional De Los Trabajadores del restaurante "El Tiburón" en la ciudad de Lambayeque*. (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf
- Covarrubias, O. (2012). Diez retos de la administración pública en clave de coordinación. *Espacios públicos*, 15(35), 9-29. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67624803002.pdf>
- Chiarella, F. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del trabajo en el personal de la Municipalidad Distrital de Torata 2018 (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Moquegua. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26958>

- Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista Valor Agregado*, 2(1), 67-80
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 546
- Eliyana, A., Ma'arif, S. & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. doi: <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Faces, M., & Herrera, S. d. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral. México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1-22. Recuperado de <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/671>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional enfoque para américa latina (1era. ed.). México: Pearson. Recuperado de <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamientoorganizacional.pdf>
- García, D. (2010). Satisfacción laboral: Una aproximación teórica. Recuperado de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48
- Gibson, J (2004). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Proceso*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th. ed.). New York: Mc Graw Hill. Recuperado de http://dl.motamem.org/organizations_behavior_structure.pdf
- Granda, E. (2006). La insatisfacción laboral como factor de bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>
- Guzmán, R. (2016). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Alto Amazonas. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20853>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2010). *Organizational behavior* (13th. ed.). USA: South-Western. Recuperado de <http://library.lol/main/95FDC70AD653214FD64CB38444C859E5>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education.
- Inve, 31-34. Recuperado de <http://revistas.ues.edu.sv/index.php/coyunec/article/viewFile/438/370>
- Katz, D. y Kahn, RL (1966). La psicología social de las organizaciones. Wiley.
- Kruse, Kevin, (2013) how do you measure engagement. Revista Forbes. Recuperado de <https://www.forbes>
- Lambda. (2013). La importancia de crear una zona de descanso en la oficina. Obtenido de lambdatres: <https://www.lambdatres.com/2013/05/la-importancia-de-crear-una-zona-de-descanso-en-la-oficina>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal, Cantón Manta. Ecuador. Crative Commons, 8(2), 144-157. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- López, M. (2017). Problemas administrativos de las empresas salvadoreñas.
- Maristany, J. (2007). Administración de recursos humanos (2da. ed.). México: Pearson.
- Maslow, A. (1964). Religions, Values and Peak-experiences. Ohio: Columbus.
- Matos, E. (2017). Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21454>
- Maza, L. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1
- Meyer, J & Allen, N. (1991). Tres components, conceptualism del compromise organizational (Human Resource Manageme Review) Vol.1 N° 1, pp.61-98t
- Meyer, J., & Natalie, A. (2015). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management, 61–89
- Molina, L; Briones, Í. & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. 2(4), 498–510. Retrieved from <file:///C:/Users/ARACELY/DownElComportamientoOrganizacionalYSulImportanciaParaLaLoads/Dialnet-5802885.pdf>
- Montes, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo.

- Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7(103), 1-14. Recuperado de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 7(100), 1-11. Recuperado de http://revista.ismm.edu.cu/index.php/revistamg/article/view/art2_No3_2020/1516
- Münch, L., & Ricalde, E. (2011). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson Educación, Prentice Hall
- Newstrom, J. (2011a). (15) (PDF) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Newstrom | Guillermo Peña-Academia.edu. https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo
- Newstrom Ostrom, V. (1989). *The Intellectual Crisis in American Public Administration* (2nd ed.). Tuscaloosa: University of Alabama Press
- Peña, H. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 3(7), 177-192. Recuperado de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs, Municipales de la provincia de Tungurahua (Tesis de maestría)*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Pitombo, N., de Aguiar Rodrigues, A. & Galvão de Albuquerque, L. (2014). Organizational commitment and job satisfaction: ¿What are the potential relationships? *BAR - Brazilian Administration Review*, 11(4), 476–495. doi: <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2014276>
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18
- Ramírez, R. (02 de MARZO de 2015). *Importancia de la motivación en la satisfacción laboral*. Obtenido de *gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Ramírez, A., & Domínguez, L. (2012). El Clima Organizacional Y El Compromiso Institucional En Las Iles De Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, (109), 11. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Robbins. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Organizational Behavior* (8va. ed.). USA: Prentice Hall.
- Ruiz del Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1(1), 67–86. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>

- Suarez, L. Y. (MAYO de 2015). La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. Obtenido de repository.unimilitar: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y;jsessionid=647538A39D879ACDF285B79FEBD4EC48?sequence=2>
- Thompson, E., & Phua, F. (2012). A Brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group & Organization Management*, 37(3), 275-307
- Toyama, J. L. (2012). *Guia Laboral*. Lima: Gaceta Juridica
- Valderrama, S. (2016). *Metodología de la investigación en sociales*, Perú: UNMSM. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales>
- Valle Flórez, M. M. (2016). *Organizational communication research in Antioquia - Colombia*
- Vargas Irure, R. J. (2009). *La cultura organizacional en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno cultura manifiesta y presunciones culturales, año 2017*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11437>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos; El capital humano de las empresas (6ta. ed.)*. México: McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTÊNCIA

| TÍTULO: Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021 | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--------------|--|---|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
| <p>Problema general ¿¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre el trabajo mentalmente desafiante y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre el sistema de recompensas justas y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación entre el trabajo mentalmente desafiante y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021 2. Determinar la relación entre el sistema de recompensas justas y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú S.A.C., 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre el trabajo mentalmente desafiante y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú S.A.C., 2021. 2. Existe relación significativa entre el sistema de recompensas justas y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de</p> | Variable 1: Satisfacción laboral | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | Trabajo mentalmente Desafiante. | Trabajo intelectualmente estimulante. - Autonomía. - Retroalimentación de desempeño | 1-6 | -Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Insatisfecho (24 - 56) Poco satisfecho (57 - 89) Satisfecho (90- 120) |
| | | | Sistema de recompensas Justas. | Sistema de salarios. - Políticas de ascenso - Equidad. - Reconocimientos. - Rotación de Personal. | 7-16 | | |
| | | | Condiciones Favorables. | Condiciones físicas en el trabajo. - Dotación de equipos, herramientas, etc. | 17-20 | | |
| | | | Apoyo y colaboración | Compañerismo y cooperación. - Motivación | 21-24 | | |
| | | | | | | Variable 2: compromiso organizacional | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|------------|---|---|
| <p>3. ¿Cuál es la relación entre las condiciones favorables, y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el apoyo y colaboración con el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021?</p> | <p>3.Determinar la relación entre las condiciones favorables. y el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021</p> <p>4.Determinar la relación entre el apoyo y colaboración con el compromiso organizacional en la Empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C., 2021</p> | <p>Servicios Logísticos de Courier Del Perú S.A.C., 2021.</p> <p>.3. Existe relación significativa entre las condiciones favorables y Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú S.A.C., 2021.</p> <p>4.Existe relación significativa entre el apoyo y colaboración con Compromiso Organizacional del personal de la Empresa de Servicios Logísticos de Courier Del Perú S.A.C., 2021.</p> | <p>Afectivo</p> | <p>Identificación Importancia Reconocimiento Pertenencia Valores Motivación Desempeño Iniciativa</p> | <p>1-8</p> | <p>-Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> | <p>Alto <90 - 120> Medio <57 - 89> Bajo <24 - 56></p> |
| <p>Normativo</p> | <p>Prácticas Lealtad Ética Lealtad Valores Beneficio Cumplimiento</p> | <p>9-16</p> | | | | | |
| <p>Continuo</p> | <p>Sacrificio Decisión Costoso Miedo Necesidad Cumplimiento Dificultad Aceptación</p> | <p>17-24</p> | | | | | |
| <p>Nivel - diseño de investigación</p> | <p>Población y muestra</p> | <p>Técnicas e instrumentos</p> | <p>Estadística a utilizar</p> | | | | |
| <p>Enfoque: Cuantitativa Método: Hipotético deductivo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental</p> | <p>Población: Estuvo constituida por 120 trabajadores</p> <p>Muestra Está constituido por 120 trabajadores</p> | <p>Variable 1: Satisfacción laboral Técnicas: encuesta. Instrumentos: cuestionario</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario</p> | <p>DESCRIPTIVA: Presentación en tablas de frecuencias, porcentajes y figuras de las variables y sus dimensiones</p> <p>INFERENCIAL: La contrastación de hipótesis se llevó a cabo con el coeficiente Rho Spearman</p> | | | | |

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador de la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú S.A.C., a continuación, tienes 24 preguntas sobre la satisfacción laboral, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

| N° | | ESCALA | | | | |
|----|--|--------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Trabajo mentalmente desafiante. | | | | | |
| 1 | Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos. | | | | | |
| 2 | Su trabajo realizado es interesante | | | | | |
| 3 | Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo. | | | | | |
| 4 | Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas. | | | | | |
| 5 | Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo. | | | | | |
| 6 | Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea. | | | | | |
| | Sistema de recompensas justas. | | | | | |
| 7 | Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. | | | | | |
| 8 | Demuestra actitud positiva frente a un incentivo no económico por su trabajo. | | | | | |
| 9 | Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad | | | | | |
| 10 | En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias. | | | | | |
| 11 | Las cargas de trabajo están bien repartidas. | | | | | |
| 12 | En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario. | | | | | |
| 13 | El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación. | | | | | |
| 14 | Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo. | | | | | |
| 15 | La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución. | | | | | |
| 16 | Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo. | | | | | |
| | Condiciones favorables | | | | | |
| 17 | Las condiciones físicas en su trabajo son seguras. | | | | | |
| 18 | Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria. | | | | | |
| 19 | Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo. | | | | | |
| 20 | La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente. | | | | | |
| | Apoyo y colaboración | | | | | |
| 21 | Existe un ambiente de cooperación. | | | | | |
| 22 | Ayuda al resto del personal a resolver los problemas. | | | | | |
| 23 | La atmósfera de trabajo que se crea es positiva. | | | | | |
| 24 | Se siente motivado a seguir laborando en su institución. | | | | | |

Pertenece a Robbins 1999

B. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Agradezco su colaboración por su aporte a la presente investigación relacionada a describir su compromiso organizacional, tal como es percibida por usted.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones acerca del compromiso organizacional. Por favor, marque con una X la opción que considere correcta.

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

| V3 | COMPROMISO ORGANIZACIONAL | N | CN | AV | CS | S |
|----|--|---|----|----|----|---|
| N° | Compromiso Afectivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Disfrutando de mi empresa con otras personas | | | | | |
| 2 | Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo. | | | | | |
| 3 | Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos. | | | | | |
| 4 | Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa. | | | | | |
| 5 | Siento apego emocional a esta empresa. | | | | | |
| 6 | Mi opinión es tomada en cuenta. | | | | | |
| 7 | Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa. | | | | | |
| 8 | La empresa tiene un gran significado para mí. | | | | | |
| | Compromiso Normativo | | | | | |
| 9 | Tengo la obligación de permanecer en la empresa | | | | | |
| 10 | Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa | | | | | |
| 11 | Me siento como parte de una familia en esta empresa | | | | | |
| 12 | Tengo una sensación de deuda con mi empresa | | | | | |
| 13 | Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa | | | | | |
| 14 | Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella. | | | | | |
| 15 | Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa. | | | | | |
| 16 | Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece. | | | | | |
| | Compromiso continuo | | | | | |
| 17 | Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales. | | | | | |
| 18 | Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora. | | | | | |
| 19 | Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano. | | | | | |
| 20 | Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro. | | | | | |
| 21 | Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo. | | | | | |
| 22 | Considero que, cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa. | | | | | |
| 23 | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa | | | | | |
| 24 | Recibo buen trato de sus integrantes | | | | | |

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

A. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D 1: TRABAJO MENTALMENTE DESAFIANTE. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Su trabajo realizado es interesante | X | | X | | X | | |
| 3 | Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 4 | Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas. | X | | X | | X | | |
| 5 | Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea. | X | | X | | X | | |
| | D 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. | X | | X | | X | | |
| 8 | Demuestra actitud positiva frente a un incentivo no económico por su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad | X | | X | | X | | |
| 10 | En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias. | X | | X | | X | | |
| 11 | Las cargas de trabajo están bien repartidas. | X | | X | | X | | |
| 12 | En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario. | X | | X | | X | | |
| 13 | El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación. | X | | X | | X | | |
| 14 | Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 15 | La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución. | X | | X | | X | | |
| 16 | Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo. | X | | X | | X | | |
| | D3: CONDICIONES FAVORABLES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Las condiciones físicas en su trabajo son seguras. | X | | X | | X | | |
| 18 | Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria. | X | | X | | X | | |
| 19 | Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 20 | La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D4: APOYO FAVORABLE | | | | | | | |
| 21 | Existe un ambiente de cooperación | X | | X | | X | | |
| 22 | Ayuda al resto del personal a resolver los problemas. | X | | X | | X | | |
| 23 | La atmósfera de trabajo que se crea es positiva. | X | | X | | X | | |
| 24 | Se siente motivado a seguir laborando en su institución. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : [X] Hay suficiencia, [] No hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador [Dr], Luis Alberto Núñez Lira... DNI: 08012101

Especialidad del validador: Dr. En Educación.....

Lima julio de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.

B. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D1: COMPROMISO AFECTIVO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Disfrutando de mi empresa con otras personas | X | | X | | X | | |
| 2 | Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos. | X | | X | | X | | |
| 4 | Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa. | X | | X | | X | | |
| 5 | Siento apego emocional a esta empresa. | X | | X | | X | | |
| 6 | Mi opinión es tomada en cuenta. | X | | X | | X | | |
| 7 | Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa. | X | | X | | X | | |
| 8 | La empresa tiene un gran significado para mí. | X | | X | | X | | |
| | D 2: COMPROMISO NORMATIVO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Tengo la obligación de permanecer en la empresa | X | | X | | X | | |
| 10 | Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa | X | | X | | X | | |
| 11 | Me siento como parte de una familia en esta empresa | X | | X | | X | | |
| 12 | Tengo una sensación de deuda con mi empresa | X | | X | | X | | |
| 13 | Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa | X | | X | | X | | |
| 14 | Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella. | X | | X | | X | | |
| 15 | Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa. | X | | X | | X | | |
| 16 | Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece. | X | | X | | X | | |
| | D 3: COMPROMISO CONTINUO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales. | X | | X | | X | | |
| 18 | Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora. | X | | X | | X | | |
| 19 | Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano. | X | | X | | X | | |
| 20 | Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro. | X | | X | | X | | |
| 21 | Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|--|-------------------------|--|-----------------------|--|-------------|
| | | | | | | | | |
| 22 | Considero que, cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa. | X | | X | | X | | |
| 23 | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa | X | | X | | X | | |
| 24 | Recibo buen trato de sus integrantes | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : [X] Hay suficiencia, [] No hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador [Dr], Luis Alberto Núñez Lira... DNI: 08012101

Especialidad del validador: Dr. En Educación.....

Lima julio de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Firma del Experto Informante.

C. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D 1: TRABAJO MENTALMENTE DESAFIANTE. | | | | | | | |
| 1 | Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Su trabajo realizado es interesante | X | | X | | X | | |
| 3 | Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 4 | Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas. | X | | X | | X | | |
| 5 | Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea. | X | | X | | X | | |
| | D 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc)son satisfactorias. | X | | X | | X | | |
| 8 | Demuestra actitud positiva frente a un de incentivo no económico por su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad | X | | X | | X | | |
| 10 | En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias. | X | | X | | X | | |
| 11 | Las cargas de trabajo están bien repartidas. | X | | X | | X | | |
| 12 | En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario. | X | | X | | X | | |
| 13 | El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación. | X | | X | | X | | |
| 14 | Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 15 | La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución. | X | | X | | X | | |
| 16 | Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo. | X | | X | | X | | |
| | D3: CONDICIONES FAVORABLES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Las condiciones físicas en su trabajo son seguras. | X | | X | | X | | |
| 18 | Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria. | X | | X | | X | | |
| 19 | Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 20 | La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente. | X | | X | | X | | |
| | D4: APOYO FAVORABLE | Si | No | Si | No | Si | No | |

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|--|-------------------------|--|-----------------------|--|-------------|
| | | X | | X | | X | | |
| 21 | Existe un ambiente de cooperación | X | | X | | X | | |
| 22 | Ayuda al resto del personal a resolver los problemas. | X | | X | | X | | |
| 23 | La atmósfera de trabajo que se crea es positiva. | X | | X | | X | | |
| 24 | Se siente motivado a seguir laborando en su institución. | X | | X | | X | | |

| |
|--|
| Observaciones (precisar si hay suficiencia): [X] Hay suficiencia, [] No hay suficiencia |
| Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X], Aplicable después de corregir [], No aplicable [] |
| Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Payano Blanco Jackelyne Ingrid DNI: 09048844 |
| Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública. |
| Lima 15 de noviembre de 2021 |

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

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

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

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



Firma del Experto

D. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D1: COMPROMISO AFECTIVO | | | | | | | |
| 1 | Disfrutando de mi empresa con otras personas | X | | X | | X | | |
| 2 | Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos. | X | | X | | X | | |
| 4 | Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa. | X | | X | | X | | |
| 5 | Siento apego emocional a esta empresa. | X | | X | | X | | |
| 6 | Mi opinión es tomada en cuenta. | X | | X | | X | | |
| 7 | Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa. | X | | X | | X | | |
| 8 | La empresa tiene un gran significado para mí. | X | | X | | X | | |
| | D 2: COMPROMISO NORMATIVO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Tengo la obligación de permanecer en la empresa | X | | X | | X | | |
| 10 | Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa | X | | X | | X | | |
| 11 | Me siento como parte de una familia en esta empresa | X | | X | | X | | |
| 12 | Tengo una sensación de deuda con mi empresa | X | | X | | X | | |
| 13 | Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa | X | | X | | X | | |
| 14 | Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella. | X | | X | | X | | |
| 15 | Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa. | X | | X | | X | | |
| 16 | Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece. | X | | X | | X | | |
| | D 3: COMPROMISO CONTINUO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales. | X | | X | | X | | |
| 18 | Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora. | X | | X | | X | | |
| 19 | Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano. | X | | X | | X | | |
| 20 | Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro. | X | | X | | X | | |
| 21 | Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 22 | Considero que, cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|--|-------------------------|--|-----------------------|--|-------------|
| | | X | | X | | X | | |
| 23 | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa | X | | X | | X | | |
| 24 | Recibo buen trato de sus integrantes | X | | X | | X | | |

| |
|--|
| Observaciones (precisar si hay suficiencia): <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia |
| Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> |
| Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Payano Blanco Jackelyne Ingrid DNI: 09048844 |
| Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública. |
| Lima 15 de noviembre de 2021 |

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

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

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

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



Firma del Experto

E. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D 1: TRABAJO MENTALMENTE DESAFIANTE. | | | | | | | |
| 1 | Su trabajo requiere de diferentes operaciones y el uso de un gran número de habilidades y conocimientos. | X | | X | | X | | |
| 2 | Su trabajo realizado es interesante | X | | X | | X | | |
| 3 | Solicita ayuda a otros para poder hacer su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 4 | Dispone de libertad para disponer como y cuando hacer sus tareas. | X | | X | | X | | |
| 5 | Reconoce si ha cometido o no errores en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Se siente realizado cuando culmina satisfactoriamente con su tarea. | X | | X | | X | | |
| | D 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias. | X | | X | | X | | |
| 8 | Demuestra actitud positiva frente a un incentivo no económico por su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los criterios de ascenso laboral se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad | X | | X | | X | | |
| 10 | En esta empresa, solo ascienden los que tienen influencias. | X | | X | | X | | |
| 11 | Las cargas de trabajo están bien repartidas. | X | | X | | X | | |
| 12 | En su centro de trabajo todas las personas que laboran obtienen un trato igualitario. | X | | X | | X | | |
| 13 | El reconocimiento de su trabajo es importante para su motivación. | X | | X | | X | | |
| 14 | Recibe reconocimiento por un esfuerzo extra en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 15 | La tasa de rotación de personal es frecuente en su institución. | X | | X | | X | | |
| 16 | Tiende a demorar los procesos de contratación de personal nuevo. | X | | X | | X | | |
| | D3: CONDICIONES FAVORABLES | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Las condiciones físicas en su trabajo son seguras. | X | | X | | X | | |
| 18 | Las condiciones ambientales en su trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan su actividad diaria. | X | | X | | X | | |
| 19 | Las instalaciones del área de trabajo (dotación del mobiliario, materiales, equipostécnicos) facilitan su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 20 | La dotación de materiales de oficina, limpieza, equipos, mobiliario, son otorgadas oportunamente. | X | | X | | X | | |
| | D4: APOYO FAVORABLE | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Existe un ambiente de cooperación | X | | X | | X | | |
| 22 | Ayuda al resto del personal a resolver los problemas. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|--|-------------------------|--|-----------------------|--|-------------|
| | | X | | X | | X | | |
| 23 | La atmósfera de trabajo que se crea es positiva. | X | | X | | X | | |
| 24 | Se siente motivado a seguir laborando en su institución. | X | | X | | X | | |

| |
|--|
| Observaciones (precisar si hay suficiencia): <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia |
| Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> |
| Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Víctor Quispe Atúncar, DNI: 08560838 |
| Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública. |
| Lima 15 de noviembre de 2021 |

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

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

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

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



Firma del Experto

F. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZAL

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | D1: COMPROMISO AFECTIVO | | | | | | | |
| 1 | Disfrutando de mi empresa con otras personas | X | | X | | X | | |
| 2 | Cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los problemas que tiene mi empresa los considero como si fueran míos. | X | | X | | X | | |
| 4 | Siento un fuerte sentido de pertinencia a mi empresa. | X | | X | | X | | |
| 5 | Siento apego emocional a esta empresa. | X | | X | | X | | |
| 6 | Mi opinión es tomada en cuenta. | X | | X | | X | | |
| 7 | Me siento motivado para desempeñar al máximo en las actividades de mi empresa. | X | | X | | X | | |
| 8 | La empresa tiene un gran significado para mí. | X | | X | | X | | |
| | D 2: COMPROMISO NORMATIVO | | | | | | | |
| 9 | Tengo la obligación de permanecer en la empresa | X | | X | | X | | |
| 10 | Creo que una persona debe ser siempre leal a su empresa | X | | X | | X | | |
| 11 | Me siento como parte de una familia en esta empresa | X | | X | | X | | |
| 12 | Tengo una sensación de deuda con mi empresa | X | | X | | X | | |
| 13 | Si en caso me ofrecieron otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por la experiencia en esta empresa | X | | X | | X | | |
| 14 | Valoro las inversiones que la empresa ha hecho por mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella. | X | | X | | X | | |
| 15 | Soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la empresa. | X | | X | | X | | |
| 16 | Cumplo con mis funciones porque la empresa así lo establece. | X | | X | | X | | |
| | D 3: COMPROMISO CONTINUO | | | | | | | |
| 17 | Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que dejarlo requería considerables sacrificios personales. | X | | X | | X | | |
| 18 | Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta empresa ahora. | X | | X | | X | | |
| 19 | Sera demasiado costoso dejar mi empresa en un futuro cercano. | X | | X | | X | | |
| 20 | Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro. | X | | X | | X | | |
| 21 | Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta empresa porque realmente necesito el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 22 | Considero que, cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta empresa. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ÍTEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|--|-------------------------|--|-----------------------|--|-------------|
| | | X | | X | | X | | |
| 23 | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la empresa | X | | X | | X | | |
| 24 | Recibo buen trato de sus integrantes | X | | X | | X | | |

| |
|--|
| Observaciones (precisar si hay suficiencia): <input checked="" type="checkbox"/> Hay suficiencia, <input type="checkbox"/> No hay suficiencia |
| Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> , No aplicable <input type="checkbox"/> |
| Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Víctor Quispe Atúncar, DNI: 08560838 |
| Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública. |
| Lima 15 de noviembre de 2021 |

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

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

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

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

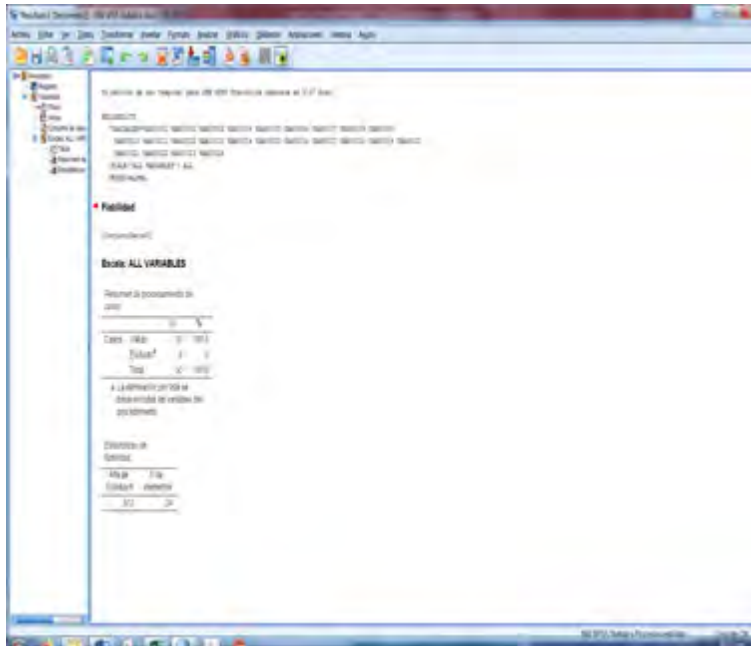


Firma del Experto

ANEXO 5: PANTALLAZOS DE RESULTADOS PRUEBA PILOTO Y CORRELACIONALES

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: PRUEBA PILOTO

Variable Satisfacción laboral



Estadísticas de fiabilidad

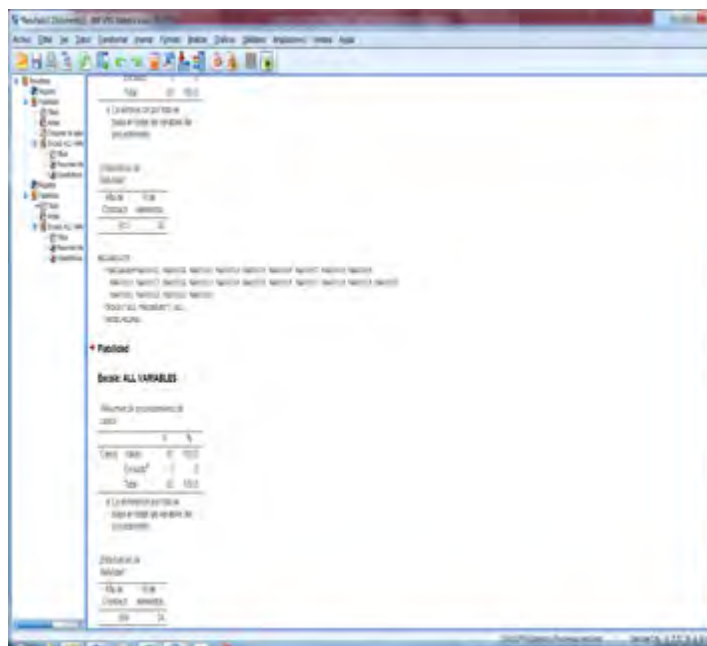
Alfa de Cronbach: ,913

N de elementos: 24

| | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | VAR00018 | VAR00019 | VAR00020 | VAR00021 | VAR00022 | VAR00023 | VAR00024 |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 18 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 20 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 24 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 27 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 28 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 |

| Base de datos: Satisfacción laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nº | It1 | It2 | It3 | It4 | It5 | It6 | It7 | It8 | It9 | It10 | It11 | It12 | It13 | It14 | It15 | It16 | It17 | It18 | It19 | It20 | It21 | It22 | It23 | It24 |
| 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 12 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 15 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 18 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 20 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 24 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 28 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 30 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |

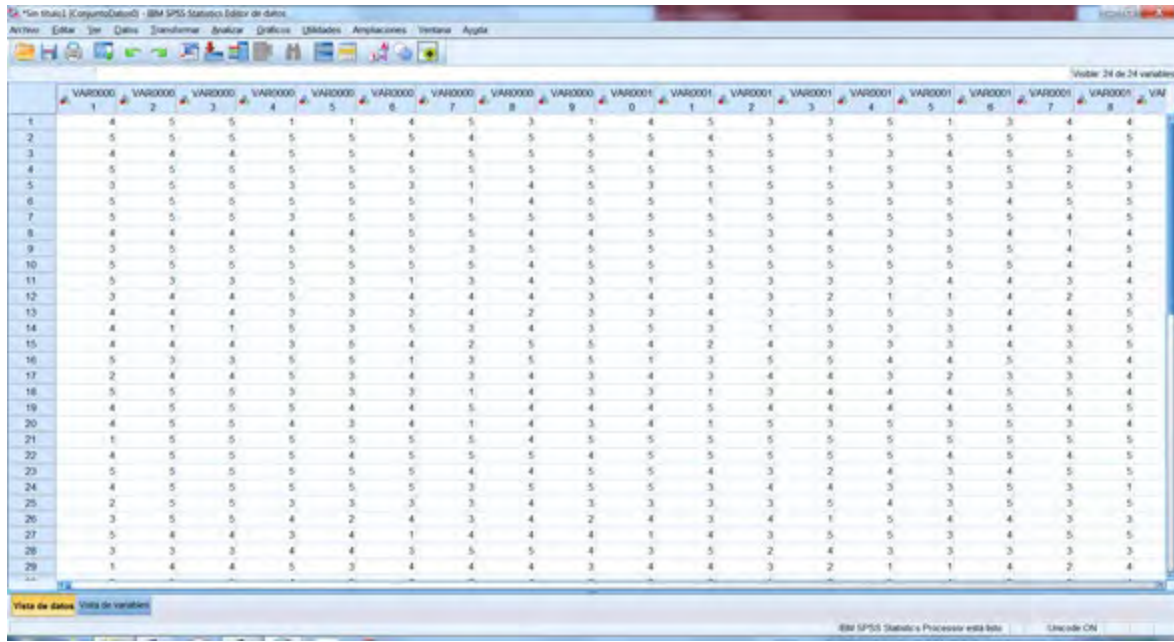
Variable Compromiso organizacional



Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach: .869

N de elementos: 24

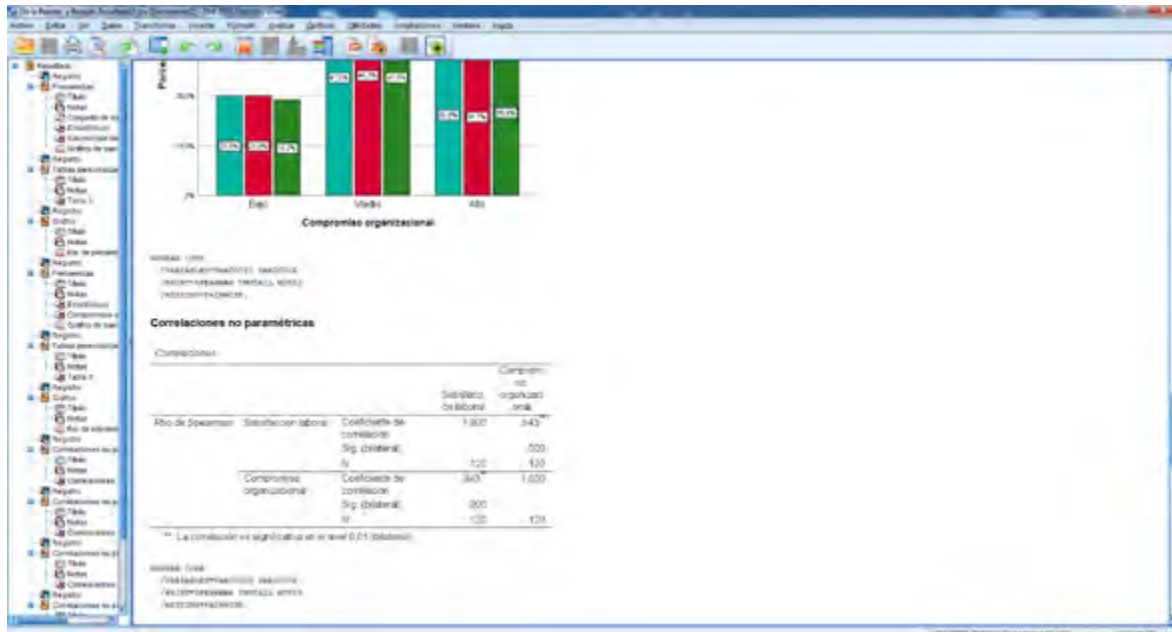


Base datos: Compromiso organizacional

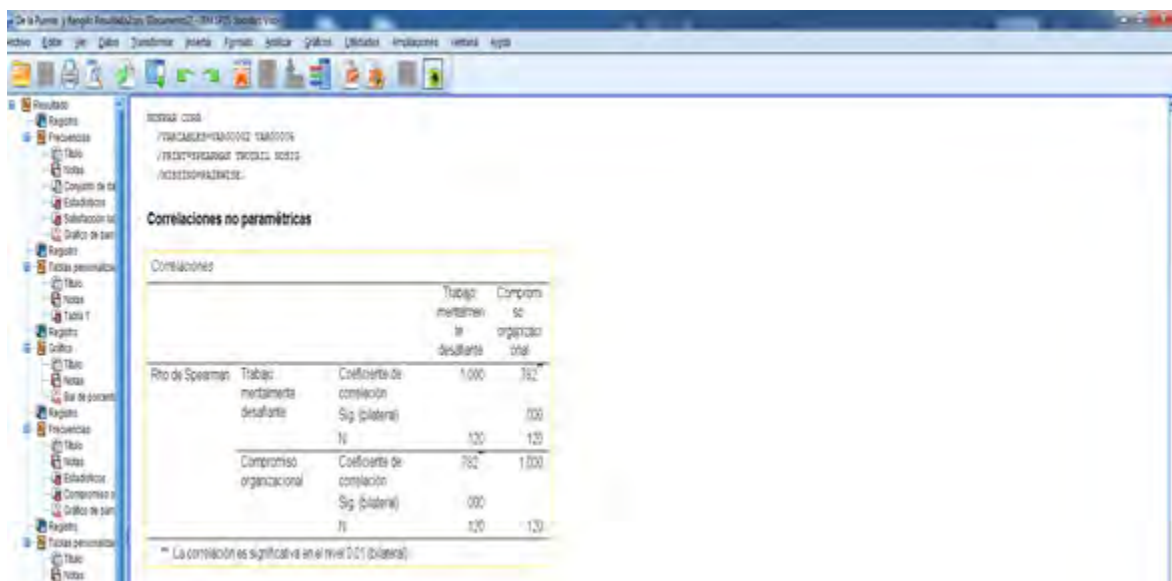
| Nº | it1 | it2 | it3 | it4 | it5 | it6 | it7 | it8 | it9 | it10 | it11 | it12 | it13 | it14 | it15 | it16 | it17 | it18 | it19 | it20 | it21 | it22 | it23 | it24 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 14 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 16 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 21 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 29 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 30 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

RESULTADOS CORRELACIONALES

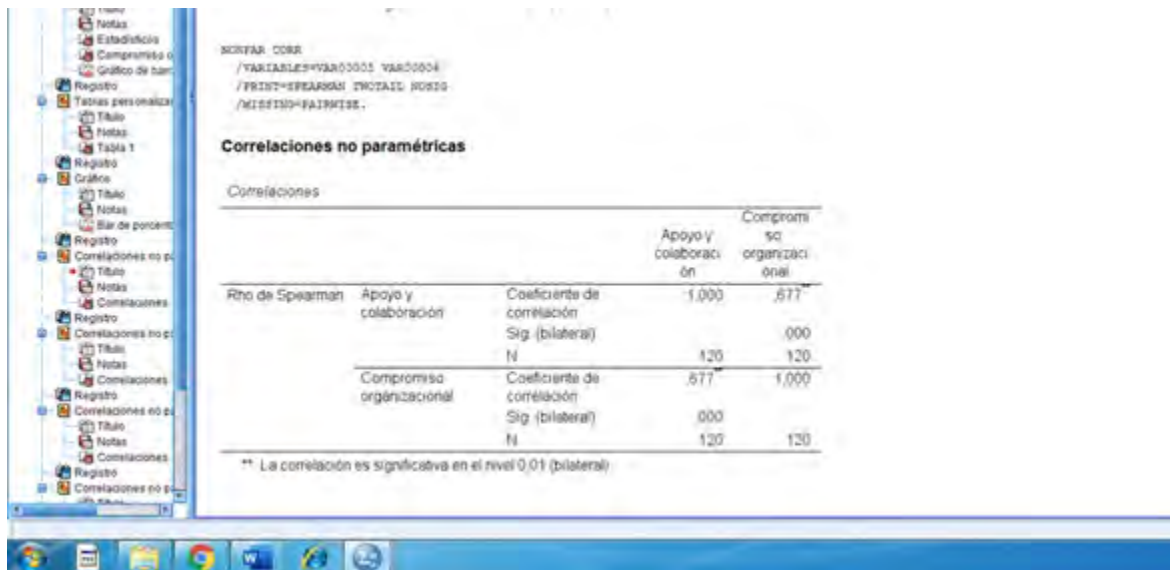
Hipótesis general



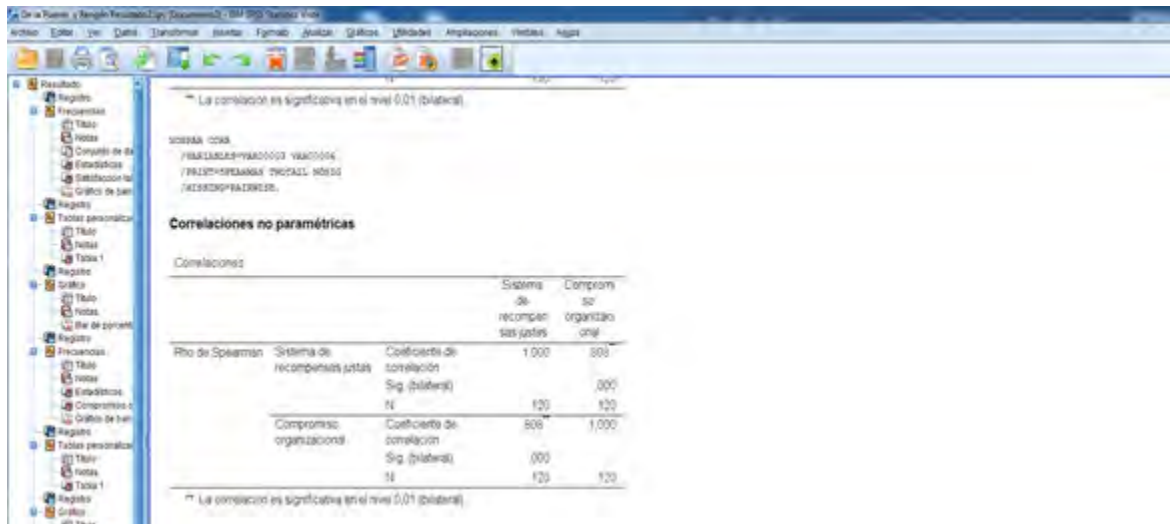
Hipótesis específica 1



Hipótesis específica 2



Hipótesis específica 3



Hipótesis específica4

SPSS PAS.000
/VARIABLES=PORCENTAJE SOSTEN
/STATISTICS=NONPARIALS
/CRITERIA=ALPHA(0.05).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | Apoyo y colaboración | Compromiso organizacional |
|----------------------|---------------------------|--|----------------------|---------------------------|
| Porcentaje de Sostén | Apoyo y colaboración | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,677 |
| | | N | 120 | 130 |
| | Compromiso organizacional | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,600 | 1,000 |
| | | N | 120 | 120 |

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