

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN, REGIÓN
TACNA, 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

DANITZA MARIA HUARAS LUPACA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, REGIÓN TACNA, 2022”

Tesis sustentada y aprobada el 05 de mayo del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola,

SECRETARIO :
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

MIEMBRO :
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

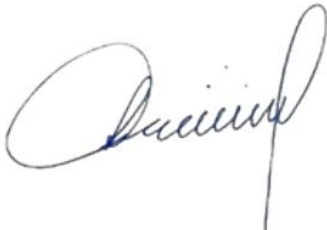
ASESOR :
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Santos Lucio Guanilo Gómez** en mi condición de asesor acreditado por Resolución de la ESPG de la UNJBG, en relación a la tesis de investigación titulado: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, REGIÓN TACNA, 2022”**
Presentado por el bachiller **DANITZA MARÍA HUARAS LUPACA**, para optar el título MAESTRO EN CIENCIAS, CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de tesis que está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional. Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



DNI: 00469579

SANTOS LUCIO GUANILO GÓMEZ:

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, a mis padres por ser ejemplo de mi vida, su amor incondicional es mi inspiración para seguir el camino de buscar ser mejor persona cada día.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
1.1. Descripción del problema.....	03
1.2. Formulación del problema.....	04
1.2.1. Problema general	04
1.2.2. Problemas específicos	04
1.3. Justificación e importancia.....	05
1.3.1. Justificación.....	05
1.3.2. Importancia.....	05
1.4. Objetivos de la investigación	06
1.4.1. Objetivo general	06
1.4.2. Objetivos específicos.....	06
1.5. Hipótesis.....	07
1.5.1. Hipótesis general	07
1.5.2. Hipótesis específicas.....	07
1.6. Variables.....	07
1.6.1. Identificación de variables:	07
1.6.2. Caracterización de las variables:	08
1.6.3. Definición operacional de las variables.....	08
1.7. Limitaciones de la investigación:	09
1.8. Descripción de las características de la investigación.....	09
1.9. Nivel de investigación	09

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de investigación.....	10
2.1.1. Antecedentes de investigación a nivel internacional	10
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	11
2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel regional	13
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Variable satisfacción laboral	13
2.2.2. Variable compromiso organizacional	21
2.3. Definición de términos	24
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1. Caracterización o Tipo del diseño	27
3.2. Población y/o muestra de estudio	27
3.2.1. Población.....	27
3.2.2. Muestra.....	27
3.2.3. Criterio de inclusión	28
3.2.4. Criterios de exclusión	28
3.3. Acciones y actividades para la ejecución del proyecto	28
3.4. Materiales y/o Instrumentos	28
3.5. Tratamiento de datos (análisis estadístico).....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	30
4.1. Análisis de fiabilidad.....	30
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach	30
4.2. Correlaciones- Pruebas de normalidad	31
4.2.1. Variable 01: Satisfacción laboral	31
4.2.2. Variable 02: Compromiso organizacional.....	32
4.2.3. Análisis descriptivo	33
4.3. Contrastación de la hipótesis	46
4.3.1. Comprobación de la primera hipótesis	46
4.3.2. Verificación de la segunda hipótesis específica	48
4.3.3. Verificación de la tercera hipótesis	50

4.3.4. Verificación de la cuarta hipótesis	52
4.3.5. Verificación de la hipótesis general	54
DISCUSIONES	57
CONCLUSIONES:	61
RECOMENDACIONES:.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Escala de Alpha de Cronbach	30
Tabla 2.	Alpha de Cronbach de Satisfacción Laboral	30
Tabla 3.	Alpha de Cronbach de compromiso organizacional	31
Tabla 4.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Satisfacción Laboral	31
Tabla 5.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Compromiso Organizacional	32
Tabla 6.	Satisfacción laboral	33
Tabla 7.	Compromiso organizacional	35
Tabla 8.	Dimensión significación de la tarea	36
Tabla 9.	Dimensión condiciones de trabajo	38
Tabla 10.	Dimensión reconocimiento personal y/o social	39
Tabla 11.	Dimensión Beneficios económicos	41
Tabla 12.	Dimensión compromiso afectivo	42
Tabla 13.	Dimensión Compromiso de Continuidad.....	43
Tabla 14.	Dimensión Compromiso normativo	45
Tabla 15.	Correlaciones significación de la tarea y compromiso organizacional	47
Tabla 16.	Información de ajuste de los modelos	47
Tabla 17.	Indicador de Incidencia de la variable independiente sobre la dependiente	47
Tabla 18.	Correlación entre condiciones de trabajo y el compromiso organizacional	49
Tabla 19.	Información de ajuste de los modelos	49
Tabla 20.	Indicador de incidencia de la variable independiente sobre la dependiente	49
Tabla 21.	Correlación entre reconocimiento personal y el compromiso institucional	51
Tabla 22.	Información de ajuste de los modelos	51

Tabla 23. Indicador de incidencia de la variable independiente sobre la dependiente	51
Tabla 24. Correlación entre beneficios económicos y el compromiso organizacional	53
Tabla 25. Información de ajuste de los modelos	53
Tabla 26. Indicador de Incidencia de la variable independiente sobre la dependiente	53
Tabla 27. Correlación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional	55
Tabla 28. Información de ajuste de los modelos	55
Tabla 29. Indicador de Incidencia de la variable independiente sobre la dependiente	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción laboral	34
Figura 2 Compromiso organizacional.....	35
Figura 3 Dimensión significación de la tarea	37
Figura 4 Dimensión condiciones del trabajo	38
Figura 5 Dimensión reconocimiento personal y/o social.....	40
Figura 6 Dimensión beneficios económicos	41
Figura 7 Dimensión compromiso afectivo.....	42
Figura 8 Dimensión Compromiso de Continuidad	44
Figura 9 Dimensión compromiso normativo	45

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Además, busca examinar cómo las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral impactan en el compromiso organizacional, con el fin de comprender la percepción de los servidores administrativos que participaron en el estudio. Para medir la satisfacción laboral, se empleó la herramienta SL-SPC desarrollada por Sonia Palma en 2006, mientras que el compromiso organizacional se evaluó mediante el cuestionario de Meyer & Allen de 1993.

Este estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental y un nivel explicativo. La muestra incluyó a 172 servidores administrativos. Se realizaron pruebas de validez de contenido, confiabilidad de los instrumentos y pruebas de normalidad para las variables, aunque estas últimas no siguieron una distribución normal. Se utilizaron el coeficiente de correlación de Spearman y la regresión ordinal para el análisis de datos.

Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva muestran un nivel medio de satisfacción laboral, con un promedio del 69,8%, y un nivel de compromiso organizacional medianamente adecuado, con un promedio del 63,5%. Se encontró una correlación positiva significativa de 0,409 entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y según el coeficiente de Nagelkerke, se determinó que el 19,4% de la variabilidad o incidencia en el compromiso organizacional puede ser atribuido a la satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Compromiso organizacional.

ABSTRACT

The present research establishes the need to know the incidence of job satisfaction on the organizational commitment of the administrative personnel of the UNJBG, at the same time that it is intended to know the incidence of the dimensions of job satisfaction on organizational commitment, leading to the knowledge of the perception of the administrative servants who are the subject of the study. To measure the level of job satisfaction, the SL-SPC tool of Sonia Palma (2006) is used, and to measure organizational commitment, the Meyer & Allen, 1993, questionnaire is used.

The approach of this study is quantitative, basic, non-experimental and explanatory. The sample consisted of 172 administrative employees. Content validity, reliability of the instruments and normality test were carried out for each of the variables, which did not follow the trend of the normal curve. Spearman's Rho and ordinal regression were used. The results of the descriptive statistics were: a medium adequate Job Satisfaction of 69,8% and for the Organizational Commitment variable, medium adequate of 63,5%.

It was found that the variable Job Satisfaction has a correlation of 0,409 with the variable Organizational Commitment, and according to the Nagelkerke coefficient, it implies that the variability or incidence of Job Satisfaction on organizational commitment is 19,4%.

Key words: Job Satisfaction, Organizational Commitment.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos estudiados e importantes en cualquier tipo de organización, toda vez que de dichos estudios se puede fortalecer las políticas institucionales para mejorar las condiciones laborales y aumentar el desempeño laboral de sus integrantes. Además, las organizaciones han reconocido y aceptado que el capital más importante y que genera ventaja competitiva a las organizaciones son las personas que la conforman. Es por ello el aumento de investigaciones cuyo objetivo es determinar cómo atraer, mantener, incentivar y retener a los mejores colaboradores.

En el devenir del tiempo, diversos autores han estudiado estos constructos para comprenderlas cabalmente y aplicarlas a la realidad laboral de los distintos tipos de organizaciones, ya sean públicas o privadas con el propósito de lograr la creación de valor y asegurar el sostenimiento empresarial a satisfacción de los usuarios o clientes. Por cierto, la actitud del servidor hacia sus labores diarias con satisfacción tendrá como respuesta asumir un compromiso organizacional como una identificación e involucramiento del servidor con su institución.

Debemos precisar que el compromiso organizacional es un tema extremadamente importante en cualquier organización, más aún que en el presente siglo para alcanzar resultados positivos para las partes debe estar alineado el involucramiento laboral con los objetivos y metas del personal, del desarrollo y crecimiento de la fuerza laboral de manera de mantener a sus colaboradores altamente satisfechos y comprometidos.

Conociendo el rol importante que se le atribuyen a los recursos humanos en cualquier organización, ya sea pública como privada y siendo las herramientas como ambiente laboral, compromiso organizacional o satisfacción laboral tan fundamentales para asegurar el logro de los objetivos institucionales. El presente estudio evalúa en qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna,

2022. Pretendiendo con ello evaluar dos importantes constructos que se encuentran en las organizaciones y de los cuales depende el cumplimiento de su misión y alcanzar su visión planteada.

Seguidamente, se muestra el primer capítulo que comprende el planteamiento del problema, la descripción del problema, la formulación de objetivos e hipótesis. El segundo capítulo, el marco teórico, que comprenden los antecedentes del estudio, bases teóricas. El tercer capítulo, se refiere al marco metodológico, refiere al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos para recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos. El cuarto capítulo comprende los resultados del estudio. El quinto capítulo está reservado para la discusión. Finalmente, se muestran las conclusiones y las recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta por las autoridades de turno, en su oportunidad, concluyendo con los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día las organizaciones entienden que el factor humano es el principal recurso que genera ventajas competitivas, lo cual requiere darle la atención necesaria, por ello cuentan con políticas que descansan sobre conceptos, teorías y aplicaciones psicológicas que puedan mejorar e incrementar la salud, la seguridad, motivación, el rendimiento laboral, la satisfacción laboral y bienestar de su fuerza laboral, precisamente uno de esos elementos es la satisfacción laboral y el engagement o compromiso laboral.

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos estudiados e importantes en cualquier tipo de organización, toda vez que de dichos estudios se pueden fortalecer las políticas institucionales para mejorar las condiciones laborales y aumentar el desempeño laboral de sus integrantes. Además, las organizaciones han reconocido y aceptado que el capital más importante y que genera ventaja competitiva a las organizaciones son las personas que la conforman. Es por ello el aumento de investigaciones cuyo objetivo es determinar cómo atraer, mantener, incentivar y retener a los mejores colaboradores.

En el devenir del tiempo, diversos autores han estudiado estos constructos para comprenderlas cabalmente y aplicarlas a la realidad laboral de los distintos tipos de organizaciones, ya sean públicas o privadas con el propósito de lograr la creación de valor y asegurar el sostenimiento empresarial a satisfacción de los usuarios o clientes. Por cierto, la actitud del servidor hacia sus labores diarias con satisfacción tendrá como respuesta asumir un compromiso organizacional como una identificación e involucramiento del servidor con su institución.

Las organizaciones modernas requieren que sus empleados sean motivados, sean proactivos, responsables y estén no solo involucrados, sino, a la vez comprometidos. Este compromiso ha sido definido por (Schoufeli, Salanova, Gonzales. Roma y Bakker,

(2002), más que un estado específico y momentáneo la vinculación psicológica se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no se focaliza en un solo objetivo, evento o situación particular. A la vez estudios han identificado como dimensiones el vigor, la dedicación y la absorción. El vigor expresado a altos niveles de energía y resistencia mental mientras trabaja, la dedicación expresada en la alta implicación laboral y la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo.

La entidad de estudio como cualquier organización del estado está inmersa por los años a analizar varios aspectos de la administración o gestión que de una u otra manera el efecto entrópico trastoca a la organización, la satisfacción o insatisfacción del personal de una manera se traduce en aspectos de rendimiento, rotación, ausentismo o problemas de conducta, siendo a la vez uno de los elementos que pueden afectar el compromiso de la fuerza laboral, dichas manifestaciones se han dado a través de reclamos, paralizaciones de labores, cuyos efectos perciben todos los usuarios de la universidad.

Por tanto, es imperiosa la necesidad de efectuar la presente investigación traducida en medir la satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la significación de tarea incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?

- b) ¿En qué medida las condiciones de trabajo inciden en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?
- c) ¿En qué medida el reconocimiento personal y/o social incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?
- d) ¿En qué medida los beneficios económicos inciden en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

El propósito fundamental de este estudio es aportar conocimiento en el marco de la gestión administrativa al pretender en qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo y qué acciones correctivas se pueden determinar de manera preventiva en salvaguarda de la dinámica propia de la gestión, más aún cuando se trata de una institución cuyo presupuesto son del estado peruano, cuyos recursos son muy escasos últimamente.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se justifica en el análisis de una de las aristas de la problemática organizacional relacionada a la satisfacción laboral y el compromiso laboral.

1.3.2. Importancia

El móvil de la presente investigación se enmarca desde el aspecto ontológico del investigador centrado en el ser humano. El estudio es relevante, debido a que beneficiará a las empresas a generar valor no solo al cliente interno, sino al del cliente externo, como resultado de la mejora de la reputación corporativa. Se estudió el compromiso organizacional dado que es allí donde se puede encontrar el nivel de identificación del servidor con su institución, que tan integrado está con su labor diaria de manera que pueda reflejar esfuerzo diario en una buena labor a satisfacción de la organización y de los usuarios de la universidad.

De este modo la presente investigación tiene su relevancia, pues pretende demostrar la relevancia entre la satisfacción y el compromiso organizacional percibido y experimentado por los trabajadores participantes, porque en la medida que se comprueben deficiencias en la gestión institucional, entonces, estaremos en condiciones de proponer alternativas para mejorar la motivación laboral de los trabajadores y por consecuencia fortalecer el compromiso conducente a un mejor desempeño de las funciones por parte de los trabajadores.

- **Relevancia científico-social:** Puesto que se analizará detenidamente la satisfacción o insatisfacción laboral de los servidores y su incidencia con el compromiso, buscando encontrar las brechas que requiera la implementación de planes de mejora por la alta dirección.
- **Relevancia económica:** Porque el trabajo de investigación permitirá valorar la importancia de las variables en estudio, porque su no atención podría seguir incrementando el número de horas perdidas por medidas de fuerza que ejerzan el personal en sus justas luchas reivindicativas, y consagradas en nuestra actual constitución.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Evaluar en qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida la significación de tarea incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- b) Determinar en qué medida las condiciones de trabajo inciden en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

- c) Determinar en qué medida el reconocimiento personal y/o social incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- d) Determinar en qué medida los beneficios económicos inciden en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existe incidencia significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe incidencia significativa de la significación de tarea y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- b) Existe incidencia significativa de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- c) Existe incidencia significativa del reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- d) Existe incidencia significativa de los beneficios económicos y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Identificación de variables:

- **Variable Independiente:** Satisfacción Laboral
- **Variable Dependiente:** Compromiso Organizacional

1.6.2. Caracterización de las variables:

- **Satisfacción laboral:**

Para Gibson et al., (2011), “la satisfacción laboral es lo que puede percibir la persona en su empresa u organización, en cómo se siente el trabajador frente a su propio trabajo, si esta le agrada o no; o qué tan conforme se puede sentir en su entorno laboral”.

- **Compromiso Organizacional:**

Robbins (2009), menciona: “El compromiso organizacional es el grado en que un colaborador acepta participar en cumplir las metas, valores y objetivos de su empresa, sintiéndose identificado con ella misma”.

1.6.3. Definición operacional de las variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral	Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), dice que “la satisfacción laboral es lo que puede percibir la persona en su empresa u organización, en cómo se siente el trabajador frente a su propio trabajo, si esta le agrada o no; o qué tan conforme se puede sentir en su entorno laboral”.	-Significación de tarea <hr/> -Condiciones de trabajo <hr/> - Reconocimiento personal y/o social <hr/> -Beneficios económicos	Ordinal
VARIABLE DEPENDIENTE: Compromiso Organizacional	Robbins (2009), define: “El compromiso organizacional es el grado en que un colaborador acepta participar en cumplir las metas, valores y objetivos de su empresa, sintiéndose identificado con ella misma.	-Compromiso Afectivo <hr/> -Compromiso de continuidad o permanencia <hr/> -Compromiso Normativo	Ordinal

1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:

Las posibles limitaciones de investigación guardarán relación con la aplicación de los instrumentos en las distintas áreas de la universidad, la cual deberá demandar atención en plena jornada laboral, lo que estimamos poder superar cualquier impase, las otras limitaciones que se mencionan en la reglamentación de la escuela de posgrado estaría centrado mayormente el factor tiempo disponible del personal administrativo.

1.8. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de estudio: El presente estudio es básico, es decir la investigación básica o pura tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente, (Hernández et al.2014).

1.9. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel explicativo. Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, (Hernández et al., 2014).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes de investigación a nivel internacional

Vizcaino (2020), en su investigación: “Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario”.

Tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral y el compromiso, se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal, descriptivo, correlacional. Los resultados obtenidos reflejan que, el nivel de satisfacción no tiene relación con el tiempo que el colaborador lleva en la empresa; sin embargo, el compromiso organizacional sí. Los hombres se muestran más satisfechos y comprometidos que las mujeres. El compromiso que predomina en la institución es el afectivo. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan correlación fuerte de 0,638, a mayor satisfacción laboral, mayor nivel de compromiso organizacional.

Salazar (2018) en su tesis Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, un estudio en una entidad pública ecuatoriana:

El propósito del estudio fue identificar si la variable Satisfacción Laboral tiene relación sobre la variable Compromiso Organizacional. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel relacional. Sus resultados fueron: El nivel de satisfacción fue del 70,96 % y el compromiso de 69,91 %. Existe correlación entre ambas variables. Como recomendación general proponen un plan de acción de mediano y largo plazo para potenciar los factores que fueron encontrados en el estudio.

Bazurto (2016), en su trabajo de investigación: “Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana”.

Su objetivo general fue determinar la incidencia de la Satisfacción Laboral en el compromiso Organizacional en la entidad pública, se trata de un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, de diseño no experimental y de nivel

correlacional. Sus resultados fueron encontrar una correlación muy baja de $r < 0,27$, significativa entre las variables de estudio.

Zurita et al., (2014), en el trabajo de investigación titulado: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada, España, 2014”.

El objetivo de la presente investigación ha sido analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional. Cumpliendo las expectativas, tras realizar los análisis correlacionales, se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se comprobó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas. Se ha encontrado la influencia de la variable edad; concluye que a medida que aumenta la edad los empleados están más motivados para implicarse en los trabajos que desarrollan. Además, la relación entre edad y satisfacción es positiva a partir de intervalos de 31-40 años, alcanzando el máximo de satisfacción en el intervalo previo a la jubilación.

Gómez et al., (2013), con el estudio: “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P.”

El objetivo principal ha sido identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo). Es una investigación descriptiva, correlacional, transversal además de enfoque cuantitativo. Los resultados de la investigación muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y relación con todas las dimensiones.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Díaz (2021), en su tesis: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy–La Libertad, 2021”

El presente trabajo tuvo por objeto establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los obreros de una contratista minera. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativa, básica, descriptiva, correlacional, de diseño no experimental. Los resultados permiten establecer que existe una correlación significativa y positiva de efecto medio entre las variables (coeficiente $\rho=,305^{**}$). Lo que permite concluir, que los trabajadores se encuentran satisfechos y comprometidos de modo general con su trabajo y con la organización, determinando que a niveles superiores de satisfacción corresponde mayor compromiso organizacional.

Mora (2021), en su investigación: “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal Docente de la Institución Educativa N° 7102 San Francisco de Asís, Pachacamac”.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental. Se concluyó, que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal docente de la Institución Educativa N° 7102 San Francisco de Asís, Pachacamac; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,744.

Paredes (2019), en su tesis: “La Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de una Cadena Hotelera de la Ciudad de Cajamarca, 2018”.

Tiene como objetivo principal conocer si existe incidencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una Cadena Hotelera en la ciudad de Cajamarca. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, básica y relacional.

Los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la satisfacción y el compromiso organizacional; se obtuvo un R de Pearson = 0,783.

2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel regional

Chambi (2018), en la tesis denominada: “Relación de La Motivación Laboral con El Compromiso Organizacional de Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata en el Año 2018”.

Tiene como finalidad determinar el grado de relación que existe entre la Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, se utilizó el cuestionario de engagement UWES de Hallberg Ulrika E., Schaufeli Wilmar (1999), siendo sus resultados con índices de correlación que oscilan entre 0,687 y 0,876, y de confiabilidad empleando el estadístico Alpha de Cronbach, de 0,896.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable satisfacción laboral

2.2.1.1. Definiciones:

Según Robbins & Judge (2013) precisa:

Cuando se habla de las actitudes de los empleados en general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos”(p.74).

Para Chiavenato (2009), indica: “Es una consecuencia de las recompensas y las sanciones ligadas al desempeño. La persona puede estar satisfecha o insatisfecha con su comportamiento, con su desempeño y con las reglas para conseguir recompensas”(p.240).

Otra teoría es el modelo característico del trabajo de Delobelle et al. (2011). Esta teoría sostiene que:

La satisfacción laboral ocurre cuando el ambiente de trabajo se enfoca en características intrínsecamente motivadoras. Afirma además que cinco dimensiones centrales de un trabajo conducen a varios estados psicológicos diferentes, uno de los cuales es la satisfacción laboral. Las cinco dimensiones

principales de la satisfacción en el trabajo incluyen variedad de habilidades, identidad de tareas, significado de tareas, autonomía y retroalimentación.

Además, existe la Teoría Dual o de los Dos Factores de Herzberg (1967), la cual señala que;

Las personas tienen dos tipos de necesidades, las cuales se satisfacen de diferentes maneras, la primera de ellas, las necesidades de higiene, están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas del ambiente del trabajo, las cuales se satisfacen con los llamados factores “higienizadores” o “insatisfactores” relacionados con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo, tales como el tipo de supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, el salario, la seguridad del puesto entre otros (factores extrínsecos)”.

De otra parte, se encuentran las necesidades motivadoras relacionadas con las necesidades de orden superior de acuerdo a la teoría de Maslow, las cuales se satisfacen con los denominados factores motivadores o satisfactores relacionados con la naturaleza del trabajo en sí mismo tales como los logros alcanzados, el reconocimiento, la responsabilidad, posibilidades de crecimiento entre otros (factores intrínsecos).

Según Herzberg et al. (1959), “la satisfacción laboral deriva de la presencia de los factores motivadores, y su ausencia produce un estado de satisfacción similar al que produce la presencia de los factores extrínsecos, los cuales se encargan de la reducción o eliminación de la insatisfacción”.

2.2.1.2. Modelos y teorías de satisfacción laboral

a) La Teoría de la jerarquía de las necesidades según Maslow

Esta teoría manifiesta que la motivación de una persona hacia algo proviene de sí misma y es por eso que las necesidades difieren entre individuos. Sin embargo, hay cinco niveles de necesidades que deben ser satisfechas por el individuo para sentir la mayor

satisfacción esperada. Las necesidades están organizadas de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana, de tal manera que en la base están las necesidades básicas y en la cúspide las sofisticadas e intelectuales. Para avanzar al siguiente nivel de necesidades, el anterior debe estar satisfecho Franklin & Krieger (2011).

- **Fisiológicas:** Son las necesidades innatas y elementales que deben ser satisfechas de manera cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo, tales como hambre, sed, refugio y sexo. Su característica es la urgencia.
- **Seguridad:** Incentivan a las personas a protegerse o huir de un peligro físico o psicológico.
- **Sociales:** Tienen que ver con la interacción que se mantiene entre individuos, la participación y aceptación dentro de los grupos.
- **Aprecio:** Se relacionan con la manera en que el individuo se ve a sí mismo y su autovaloración, lo cual le genera confianza en sí mismo.
- **Autorrealización:** Se centran en el potencial y desarrollo continuo del individuo. Estas necesidades se satisfacen por recompensas que la persona se da a sí misma de forma intrínseca. Estas necesidades son insaciables porque el individuo siempre querrá conseguir más y más de lo que va alcanzando.

b) Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría se basa en el ambiente externo al individuo, por lo cual, la relación de la persona con su trabajo debe ser buena para que la actitud que refleje al mismo le permita lograr sus objetivos, pues de la actitud que tenga hacia el trabajo dependerá que se obtenga éxito o fracaso Franklin & Krieger (2011).

Como manifiesta los autores la motivación depende de dos factores:

- **Higiénicos:** Se denominan así porque cumplen una función preventiva, es decir, si estos son óptimos evitan la insatisfacción, pero no generan mayor satisfacción, mientras que, si no se evidencian, esto provocará que la insatisfacción aumente. Estos factores se refieren al entorno del puesto de trabajo, pues involucra aspectos como el salario, beneficios, políticas de la empresa, supervisión, clima, etc.

- **Motivacionales:** Hacen referencia al contenido del puesto, las tareas, responsabilidades y obligaciones que lo involucran. Estos factores generan satisfacción duradera que a su vez provoca mayor productividad. Estos factores involucran sentimientos de desarrollo y reconocimiento que se manifiestan en la ejecución del trabajo. Estos son denominados factores de satisfacción porque cuando son óptimos aumentan la satisfacción y cuando son inexistentes la reducen.

En resumen, esta teoría indica que la satisfacción en el puesto depende del contenido y las actividades desafiantes. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente externo que se relaciona.

c) **Teoría de motivación de Víctor H. Vroom**

Esta teoría se enfoca en la motivación para producir y plantea tres factores que determinan esta motivación en cada individuo Franklin & Krieger (2011). Estos son:

- **Expectativas:** Involucra el deseo de lograr los objetivos individuales.
- **Recompensas:** Relación entre el logro de objetivos y la productividad, es decir que el salario percibido y la fuerza de trabajo reflejada en la producción. Relación entre expectativas y recompensas: Capacidad para influir en el nivel de productividad.

d) **Teoría de la Autodeterminación de Edward Deci.**

Este es un enfoque de la motivación humana y la personalidad, dentro del cual se mencionan tres necesidades que facilitan el crecimiento, la integración, el desarrollo social y el bienestar personal. Cuando estas necesidades están cubiertas el individuo se siente motivado para brindar mayor productividad en su trabajo.

- **Necesidad de ser competente:** Entrenar y perfeccionar las habilidades individuales genera mayor control de las acciones.
- **Necesidad de relacionarse:** Mantener relaciones interpersonales promueve la interacción entre individuos por medio de la empatía.
- **Necesidad de autonomía:** Tomar decisiones propias proporciona mayor desarrollo personal.

(Ryan & Deci, 2000), destacaron “que las experiencias de los empleados de satisfacción de las necesidades de autonomía, competencia y el relacionarse en el lugar de trabajo predecían su desempeño y bienestar en el trabajo”.

e) Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG)

Esta teoría fue planteada por (Clayton, 1998), en base a la teoría motivacional. Este autor plantea que los individuos tienen que satisfacer tres necesidades para sentirse bien consigo mismo y agrega otras ideas que dan paso a la Teoría ERG.

- **Existencia:** Hace referencia a las necesidades fisiológicas que permiten la supervivencia del individuo.
- **Relación:** Se refiere a aspectos de interacción social.
- **Progreso:** También denominado crecimiento y que se enfoca en la autorrealización planteada por Maslow (Monroy & Sáez, 2012).

f) Teoría de las tres necesidades de McClelland

David McClelland (citado en Chang 2010, plantea tres necesidades que deben ser satisfechas para lograr la motivación del individuo.

- **Necesidad de logro:** Deseo de obtener el éxito y perfeccionar las actividades cotidianas. Las personas buscan situaciones donde puedan mejorar a través de la retroalimentación, se les asigne responsabilidades y metas u objetivos que sean desafiantes para ellas.
- **Necesidad de poder:** Deseo de las personas por tener control sobre los demás e influir en su comportamiento. Aquí los individuos se motivan al tener tareas competitivas, pues buscan el prestigio y reconocimiento dentro de su grupo.
- **Necesidad de afiliación:** Hace referencia a la creación de relaciones con otros individuos. Su objetivo es obtener aceptación, pertenencia y afiliación de un grupo. Por lo tanto, hay mayor interés en actividades que permitan la colaboración y cooperación del grupo para conseguir una meta (Chang, 2010).

2.2.1.3. Dimensiones de la Satisfacción laboral:

a. Dimensiones de satisfacción laboral según Locke

Tomando como referencia el modelo multidimensional, Locke (1976), afirmó que existen hasta nueve dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones de la satisfacción laboral

- 1) Satisfacción con el trabajo
- 2) Satisfacción con el sueldo
- 3) Satisfacción con las promociones
- 4) Satisfacción con el reconocimiento de los demás
- 5) Satisfacción con los beneficios
- 6) Satisfacción con la supervisión
- 7) Satisfacción con los compañeros de trabajo
- 8) Satisfacción con las condiciones de trabajo
- 9) Satisfacción con la organización y con la dirección

Fuente: Cascio y Guillén, 2010; Cavalcante, 2004.

b. Dimensiones de satisfacción laboral según Peiró:

Por su parte, Peiró (1988), consideró las dimensiones planteadas por Locke, agrupándolas en eventos o condiciones (intrínsecos al trabajo) que causan la satisfacción laboral y agentes que hacen posible la existencia de los eventos anteriores señalados y las agrupó en cinco dimensiones como se muestra Visto la tabla 3.

Dimensiones de la satisfacción laboral Peiró (1984)

- 1) Satisfacción con el trabajo mismo
- 2) Compensación y beneficios
- 3) Las condiciones de trabajo o ambiente físico
- 4) Relación con la dirección o supervisión
- 5) Participación en toma de decisiones.

Las cinco dimensiones de la satisfacción laboral propuestas por Peiró están relacionadas con los siguientes aspectos:

- **Satisfacción intrínseca:** “Está vinculada con las satisfacciones que brinda el trabajo por sí mismo, con las oportunidades que este brinda de realizar aquello que gusta o en lo que se destaca, y con los objetivos, las metas y la producción por alcanzar” (Peiro, 1988).
- **Satisfacción con las prestaciones:** “Se refiere al grado de cumplimiento de la empresa respecto de los convenios, la forma en que se desarrolla la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación” (Peiro, 1988).
- **Satisfacción con el ambiente físico de trabajo:** Está relacionada con la limpieza, la higiene y la salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación en el entorno físico, y el espacio en el lugar de trabajo.
- **Satisfacción con la supervisión:** “se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores, y la igualdad de trato recibida de la empresa” (Peiro, 1988).
- **Satisfacción con la participación:** Está vinculada con la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección, y con la propia tarea.

c.-Las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según Palma:

Para (Palma, 2006), denomina a sus dimensiones factores componentes de Satisfacción:

- **Significancia de la tarea:** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ejemplo: La tarea que se realiza es tan valiosa como cualquier otra.
- **Condiciones de trabajo:** Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.
- **Reconocimiento personal y/o social:** Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados directos. Ejemplo: Siento que recibo de parte de la empresa” maltrato”.

- **Beneficios económicos:** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano.

2.2.1.4. La satisfacción y la insatisfacción laboral:

Mencionado por: Robbins y Judge (2013, pp. 84-85), a continuación, se describen los resultados más específicos:

- **Satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo:** “Como muchos estudios han concluido, es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es alta. Conforme se pase del nivel del individuo al de la organización, también se encontrarán razones que apoyan la relación entre la satisfacción y el desempeño”. Las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.
- La satisfacción y el CCO: “Parece lógico que la satisfacción laboral debería ser un determinante fundamental para el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) de los empleados. Los trabajadores satisfechos son más proclives a hablar en forma positiva acerca de su organización, ayudar a otros a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, quizá porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas”. En congruencia con dicha posición la evidencia sugiere que la satisfacción laboral tiene una correlación moderada con el CCO, de modo que los individuos más satisfechos con su empleo son más proclives a lograr un comportamiento de ciudadanía organizacional.
- **Satisfacción laboral y satisfacción del cliente:** Existe una relación de la satisfacción del trabajador con la del cliente, toda vez que los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes.
- **La satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo:** “La insatisfacción laboral y las relaciones antagónicas con los colegas de trabajo precisan muchos comportamientos que las organizaciones consideran indeseables, como intentos de sindicalización, hurtos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad. Los

investigadores afirman que dichos comportamientos son indicadores de un síndrome más amplio denominado "Comportamiento desviado en el lugar de trabajo" (o conducta contraproducente o apatía de los trabajadores).

2.2.2. Variable compromiso Organizacional

2.2.2.1. Definiciones

Para Robbins y Judge (2013), indica:

"En el comportamiento organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo en ella". Asimismo, menciona que los modelos teóricos proponen que los trabajadores comprometidos son menos proclives al aislamiento laboral, incluso si se sienten insatisfechos, ya que tienen un sentimiento de lealtad organizacional.

De otra parte, los individuos que no están comprometidos, que sienten menos lealtad hacia la organización, tienen a exhibir niveles menores de asistencia laboral en general, sigue indicando que parece incluso si los empleados no se sienten contentos con su trabajo, si están lo suficientemente comprometidos se muestran dispuestos a hacer sacrificios por la organización. (Robbins & Judge 2013).

Arias (1991), "señala que el Compromiso Organizacional puede ser entendido como un deber moral adquirido hacia una persona o institución".

Hellriegel, Slocum y Woodman (1999, p. 56), definen Compromiso Organizacional como:

"La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización; disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización".

Guillén y Guil(2000), quienes consideran que el Compromiso Organizacional se ubica como resultado de las actitudes laborales del sujeto, y el estudio de estas pueden ayudar a predecir, modificar y/o controlar el comportamiento humano en los distintos contextos en los que este se produce.

Robbins (1999), quien indica que el compromiso organizacional, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo, y lo define como el estado en el cual un sujeto se identifica con las metas de la organización y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Ruiz de Alva (2013), considera que:

“La teoría relacionada al compromiso organizacional viene siendo estudiada debido al valor que representa para las organizaciones. Es por ello, que diversos autores han establecidos ciertos criterios relacionados a esta teoría, en donde centran su atención en dos factores importantes: El compromiso y la motivación de los empleados”.

Por lo cual hacen referencia a que el compromiso es una decisión personal que asume un trabajador, de acuerdo al trabajo que desempeña y a la motivación que tenga, lo cual implica potenciar la comunicación interna, para mejorar el nivel de compromiso en la organización.

De igual manera, el tema del compromiso organizacional ha sido estudiado en países desarrollados, debido a que muchas organizaciones han optado por el trabajo temporal, lo cual en muchos casos genera un compromiso disminuido por los trabajadores, que no se sienten seguros en dicha compañía. Percibiendo pocas oportunidades y por ende un compromiso menor hacia la organización (Arias et al., (2003).

Asimismo, últimamente hablar de compromiso es hablar del engagement. Este es un término del que muchos hablan, pero pocos entienden. Sin embargo, el engagement puede ser conceptualizado como un estado psicológico positivo que se determina por altos niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo. Esto permite que los empleados estén satisfechos dentro de la organización, lo cual se verá reflejado en el trato con el cliente (Salanova & Schaufeli,2018).

El inicio de este término aún sigue en discusión, pero diversos estudios respaldan que su uso se remonta a finales de los años 90 por la empresa Gallup, que gozaba de gran éxito en aquellos años. Cabe mencionar, que en algunos casos los términos engagement

del empleado y engagement en el trabajo se utilizan como sinónimos, sin embargo, se opta por la última estar más definida. Actualmente la incorporación del engagement es importante para la elaboración y diseño de prácticas y políticas de RRHH (Berardi , 2015).

Las investigaciones relacionadas al engagement han ido en aumento, existiendo más de 65.000 artículos relacionados con esta variable, muchos de los hallazgos concluyen en que el uso del engagement tiene por objetivo lograr que los trabajadores se sientan más comprometidos en su labor, obteniendo como beneficio el aumento en la rentabilidad de la empresa, y la retención de los empleados (Cumpa, 2015).

2.2.2.2. Dimensiones del compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1993), proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: Afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- **Compromiso afectivo:**” (Deseo), se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- **Compromiso de continuación:** (Necesidad), señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- **Compromiso normativo:** (Deber), es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como

efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador”.

Por lo cual el compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones, ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

2.2.2.3. Dimensiones de Utrech - Work Engagement scale –S

Para medir el engagement, Schaufeli et al. (2001), desarrollaron un instrumento denominado Utrech Work Engagement Scale en las versiones para trabajadores (uwes) y estudiantes (uwes-s). La escala inicial incluyó 24 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones: Vigor (nueve ítems), dedicación (ocho ítems) y absorción (siete ítems).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Búsqueda de la efectividad organizacional.** “Con el fin de mejorar su efectividad, las empresas están modificando sus estructuras organizativas y sistemas de trabajo para dotar de mayor autonomía a sus trabajadores en la toma de decisiones y resolución de problemas que les afectan, una de las formas de llevar esto a cabo es la implantación de formas de trabajo colaborativo”.
- **Comportamiento organizacional.** “Materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa”.
- **Compromiso con el trabajo.** “Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia”.

- **Compromiso organizacional.** Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir a identificarse con el servicio de la persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica”.
- **Concepto de organización.** “La organización es una unidad social coordinada, consciente, compuesta por dos personas o más, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes, según esta definición, las empresas productoras y de servicios son organizaciones, como también lo son escuelas, hospitales, iglesias, unidades, militares, tiendas minoristas, departamentos de policía y los organismos de los gobiernos locales, estatales y federal, las personas que supervisan las actividades de otras, que son responsables de que las organizaciones alcancen estas metas, con sus administradores”.
- **Eficiencia.** “Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, o, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”.
- **Eficaz.** “Ser eficaz es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se les haya dado a los recursos”.
- **Involucramiento con el trabajo.** “Es el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y conciben el trabajo como parte central de su existencia, mide el grado, en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa, a los trabajadores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan”.
- **Relaciones interpersonales.** “Es la percepción por parte de los integrantes de la institución acerca de la existencia de un grato ambiente de trabajo y de óptimas relaciones sociales entre los miembros de la comunidad educativa”.
- **Satisfacción laboral.** “Actitud general de un individuo hacia su empleo”.
- **Satisfacción en el trabajo.** “Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo, es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, de forma lógica aquellas personas que obtienen

un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas”.

- **Satisfacción.** “Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO

La investigación es de tipo básico,” porque busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los conocimientos, ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes” (Hernández et al.2014).

Según Kerlinger & Lee (1998), “se trata de un diseño no experimental, ya que se trata de “una indagación empírica y sistemática, en la cual el científico no tiene el control directo sobre las variables independientes”.

3.2 POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

La población de estudio estará compuesta por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

3.2.2 Muestra

Para la determinación óptima de la muestra se utilizará la fórmula estadística, considerando un margen de error del 5 % y 95 % del nivel de confiabilidad, ya que se trata de contar con una muestra representativa de la población para obtener en la investigación resultados aceptables:

$$n = \frac{PQ}{\left(\frac{I}{z}\right)^2 + \frac{PQ}{N}}$$

Donde:

N=Población 308 trabajadores

I= Margen de error 5

Z= Nivel de confianza 95 =1,96

(Considerando la probabilidad de que el 50 % no posea las mismas características)

Q= Variabilidad 50

Entonces la muestra es de 172 trabajadores administrativos.

3.2.3 Criterio de Inclusión

- Personal de ambos sexos
- Personal nombrado y contratado.

3.2.4 Criterios de Exclusión

- Personas que no deseen participar de la investigación
- Personas que estén de vacaciones, licencias y otros.

3.3 ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Para la ejecución del proyecto se procederá a realizar las tareas pertinentes, como la recolección de los datos en base a las variables de estudio, se ejecutará el procesamiento de datos, en base a los instrumentos de las variables de estudio, se analizará los resultados en base a las variables, dimensiones e indicadores, se ejecutará la contrastación de la hipótesis, así como la discusión de resultados y las conclusiones y recomendaciones.

3.4 MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS

En el presente trabajo de investigación se usará como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Siendo los instrumentos ya validados y corresponden a sus autores según la descripción de las fichas que aparecen a continuación:

Ficha técnica para la variable Satisfacción Laboral

Nombre : Escala Satisfacción Laboral (SL_SPC)

Autora : Sonia Palma Carrillo (2006)

Procedencia : Perú

Administración : Individual o colectiva

Duración de prueba : 15 minutos en forma física

Significación : Factores componentes

-Significación de tarea

-Condiciones de trabajo

-Reconocimiento personal y/o social

-Beneficios económicos

Ficha técnica Para la variable Compromiso Organizacional

Nombre : Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autora : (Meyer & Allen, 1993)

Procedencia : Portugal

Administración : Individual o colectiva

Duración de prueba : 15 minutos en forma física

Dimensiones : Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad o permanencia, Compromiso normativo.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO)

Se desarrollarán varias actividades, como el análisis de datos, que incluye varias técnicas: Tablas de frecuencias y figuras estadísticas, estadística descriptiva e inferencial según corresponda a cada variable y en función a la base de datos que se obtenga del uso de los cuestionarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra visto la tabla siguiente:

Tabla 1

Escala de Alpha de Cronbach

ESCALA	SIGNIFICADO
-1 a 0	No es confiables
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada Confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Consiste en la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach. Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS IBM 25, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

Tabla 2

Alpha de Cronbach de Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	27

Interpretación:

Visto la tabla 2 el coeficiente alfa de Cronbach tiene el valor de 0,967, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Satisfacción laboral” al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, es de alta confiabilidad.

Tabla 3*Alfa de Cronbach de Compromiso Organizacional*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	18

Interpretación:

Visto la tabla 3 el coeficiente alfa de Cronbach tiene el valor de 0,967, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Compromiso Organizacional al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, es de alta confiabilidad.

4.2. CORRELACIONES- PRUEBAS DE NORMALIDAD

Con el propósito de conocer el comportamiento de los datos de las variables de estudios, y determinar la estadística descriptiva e inferencial, se hace uso de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov.

4.2.1. Variable 01: Satisfacción laboral**Tabla 4***Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para la variable Satisfacción Laboral*

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra		SATISFACCIÓN LABORAL	
N		172	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,9535	
	Desv. Desviación	0,54947	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,359	
	Positivo	0,338	
	Negativo	-0,359	
Estadístico de prueba		0,359	
Sig. asin. (bilateral) ^c		<0,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.	0,000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,000
	Límite superior	0,000	

- a. La distribución de la prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 299883525.

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Ho: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal

H1: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal

Dado que el valor p (0,000), es menor que el nivel de significancia sig. (0,05) es probable que se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, con un margen de error del 5 % se concluye que la distribución de los datos de la variable Satisfacción Laboral no se ajustan a una distribución normal, por consiguiente se trata de una variable cualitativa.

4.2.2. Variable 02: Compromiso Organizacional

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para la variable Compromiso Organizacional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
N		172	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,8314	
	Desv. Desviación	0,58295	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,346	
	Positivo	0,287	
	Negativo	-0,346	
Estadístico de prueba		0,346	
Sig. asin. (bilateral) ^c		<0,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.	0,000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,000
		Límite superior	0,000

- a. La distribución de la prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Ho: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal

H1: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal

Dado que el valor p (0,000), es menor que el nivel de significancia sig. (0,05) es probable que se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5% se concluye que la distribución de los datos de la variable Compromiso Organizacional no se ajustan a una distribución normal, por consiguiente, se trata de una variable cualitativa.

4.2.3. Análisis Descriptivo

A continuación, se desarrolla el análisis descriptivo para cada una de las variables independiente y dependiente, con sus dimensiones, en esta sección se presentan, analizan y discuten los resultados producto de la recolección de datos. Esto es:

4.2.3.1. Análisis de la variable 01: Satisfacción laboral

Tabla 6

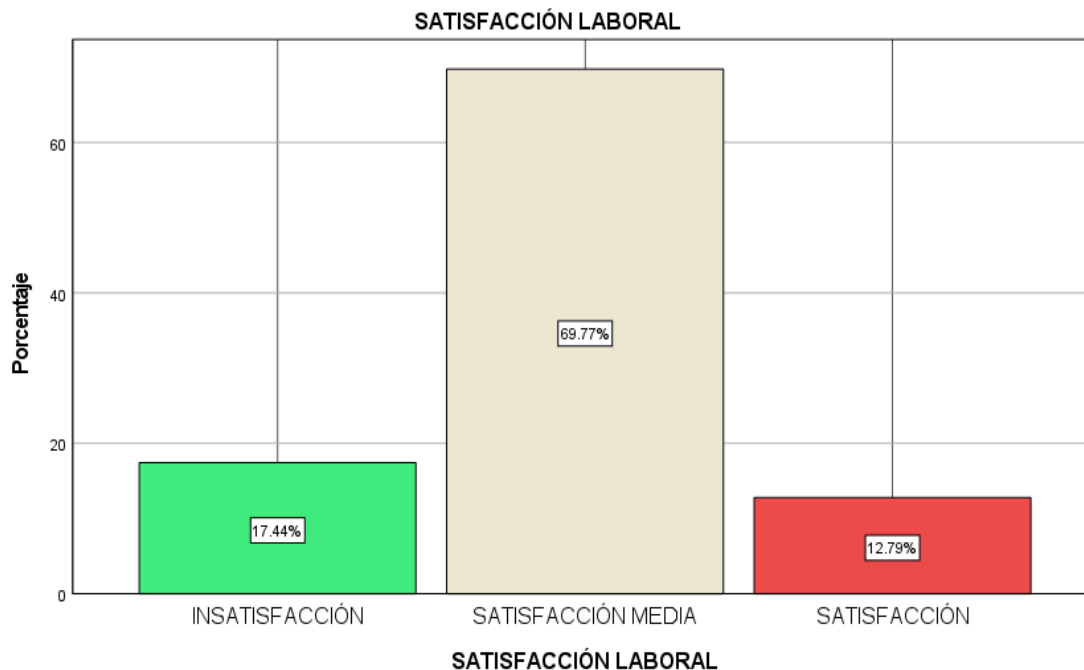
Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	INSATISFACCIÓN	30	17,4	17,4
	SATISFACCIÓN MEDIA	120	69,8	69,8
	SATISFACCIÓN	22	12,8	12,8
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 1

Satisfacción laboral



Fuente: Tabla 6

Interpretación

Visto la tabla 6, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 69,77 % refiere que la Satisfacción Laboral es de nivel medio. Asimismo, el 17,44 % de los encuestados indica que existe “Insatisfacción” y el 12,79 % manifiesta que existe satisfacción.

En consecuencia, la gran parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, encuestados, perciben un nivel medio de Satisfacción Laboral, tal como se presenta visto la tabla 6.

a) VARIABLE 1: Compromiso Organizacional

Tabla 7

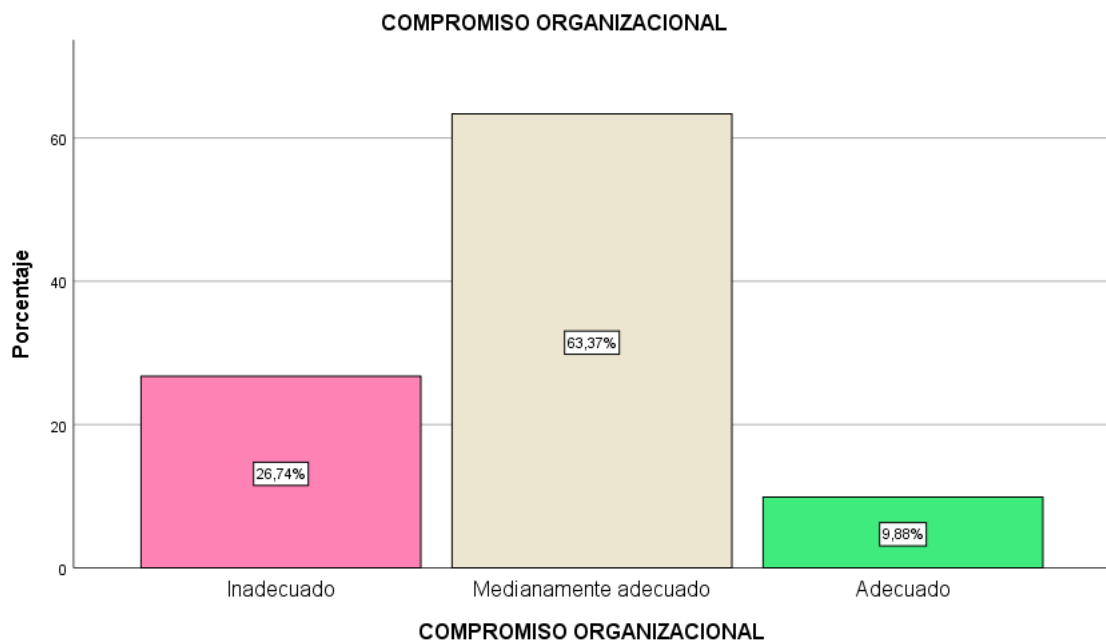
Compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado	45	26,2	26,5
	Medianamente adecuado	108	62,8	63,5
	Adecuado	17	9,9	10,0
	Total	170	98,8	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,2	
Total		172	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Figura 2

Compromiso organizacional



Fuente: Tabla 7

Interpretación

Visto la tabla 7, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % del personal encuestado, el 63,37 % percibe un compromiso medianamente adecuado. Asimismo, el 26,74 % del personal encuestado, perciben un nivel inadecuado, y un 9,88 % manifiesta que el Compromiso Organizacional es el adecuado.

En consecuencia, la gran parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, encuestados, percibe un Compromiso Organizacional, medianamente adecuado, como se muestra Visto la tabla 7.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN (1): Significación de la tarea

Tabla 8

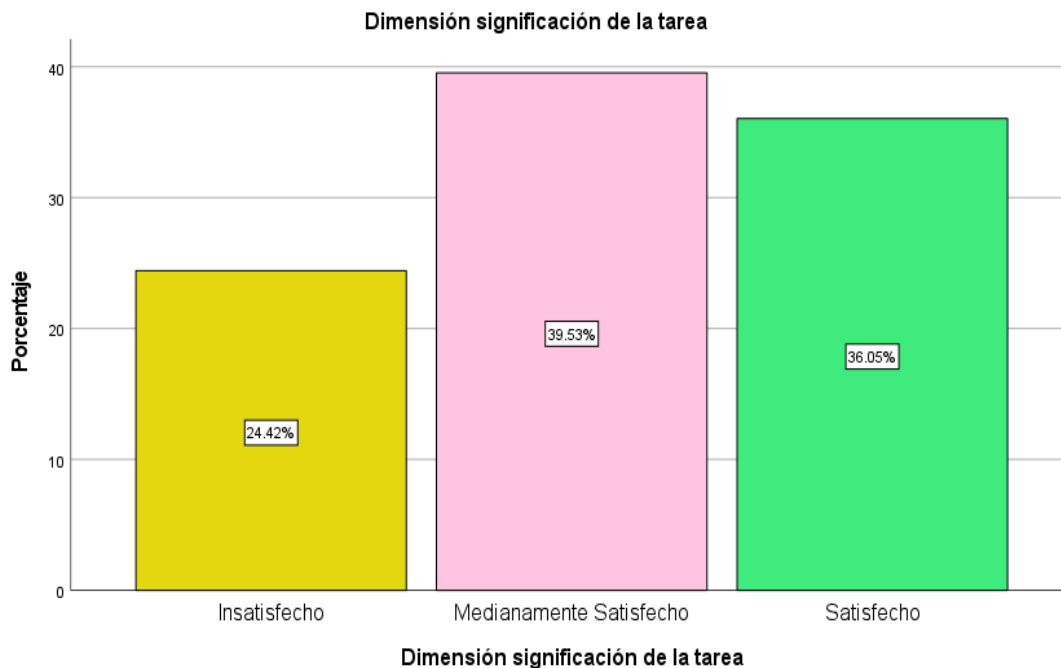
Dimensión significación de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	42	24,4	24,4
	Medianamente Satisfecho	68	39,5	39,5
	Satisfecho	62	36,0	36,0
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 3

Dimensión significación de la tarea



Fuente: Tabla 8

Interpretación

Visto la tabla 8, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción Laboral en su dimensión Significación de la tarea aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 39,53 % aprecian en cuanto a la significación de la tarea un nivel de “medianamente satisfechos”. Asimismo, el 36,05 % del personal encuestados se encuentran “Satisfechos” y un 24,42 % se encuentran insatisfechos.

En consecuencia, en un nivel medio del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, se encuentran satisfechos, tal como se presentan en la tabla 8.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN (2): Condiciones de trabajo

Tabla 9

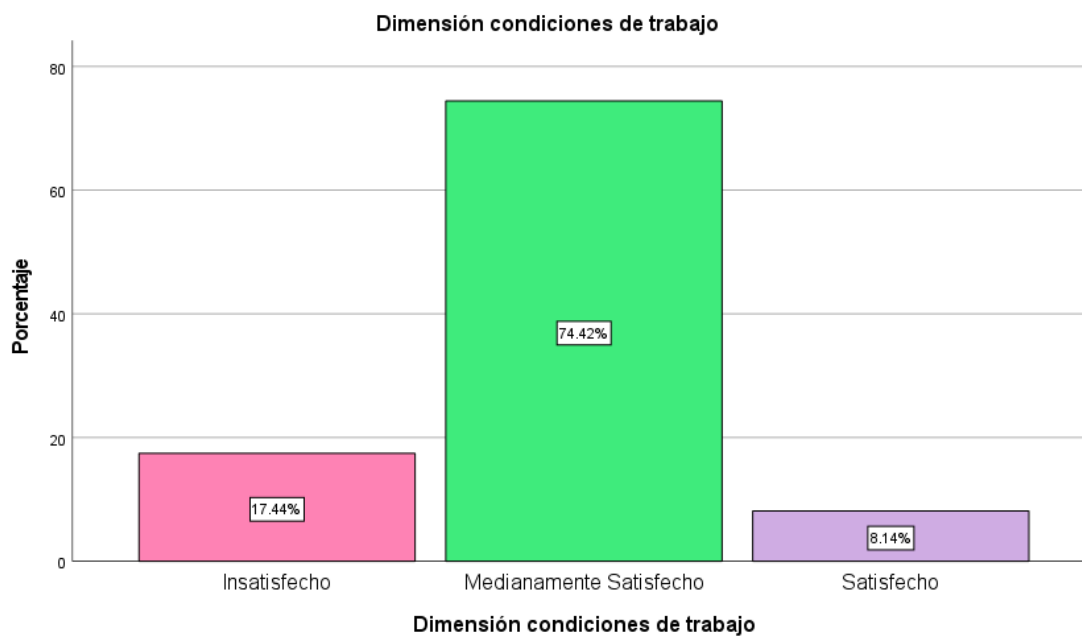
Dimensión condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	30	17,4	17,4
	Medianamente Satisfecho	128	74,4	74,4
	Satisfecho	14	8,1	8,1
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 4

Dimensión condiciones de trabajo



Fuente: Tabla 9

Interpretación

Visto la tabla 9, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción Laboral en su dimensión “Condiciones de trabajo” aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 74,42 % manifiesta en cuanto a las condiciones de trabajo estar “Medianamente satisfechos”. Asimismo, el 17,44 % del personal encuestado indica estar “insatisfechos” y un 8,14 % manifiestan estar “Satisfechos”.

En consecuencia, la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, se encuentra medianamente satisfechos, tal como se presenta visto la tabla 9.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN (3): Reconocimiento personal y/o social

Tabla 10

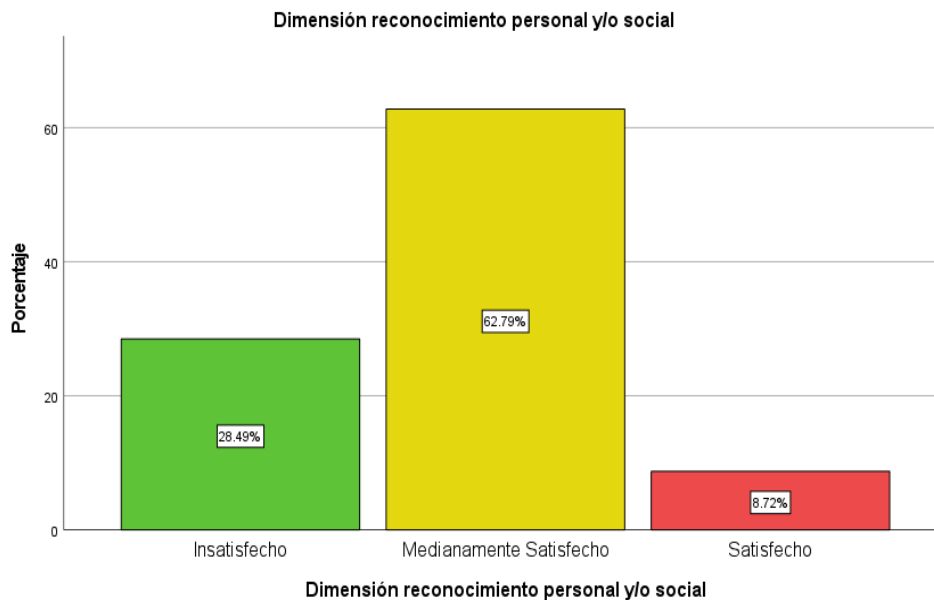
Dimensión reconocimiento personal y/o social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	49	28,5	28,5
	Medianamente Satisfecho	108	62,8	62,8
	Satisfecho	15	8,7	8,7
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 5

Dimensión reconocimiento personal y/o social



Fuente: Tabla 10

Interpretación

Visto la tabla 10, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción Laboral en su dimensión “Reconocimiento personal y/o Social” aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Del 100 % de los usuarios encuestados, el 62,79 % refiere que en cuanto Reconocimiento personal y/o Social están medianamente satisfechos. Asimismo, el 28,49 % del personal encuestado está insatisfecho y un 8,72 % manifiesta estar satisfecho.

En consecuencia, la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, en cuanto a la dimensión reconocimiento personal se encuentran medianamente satisfechos, tal como se presenta Visto la tabla 10.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral
DIMENSIÓN (4): Beneficios económicos

Tabla 11

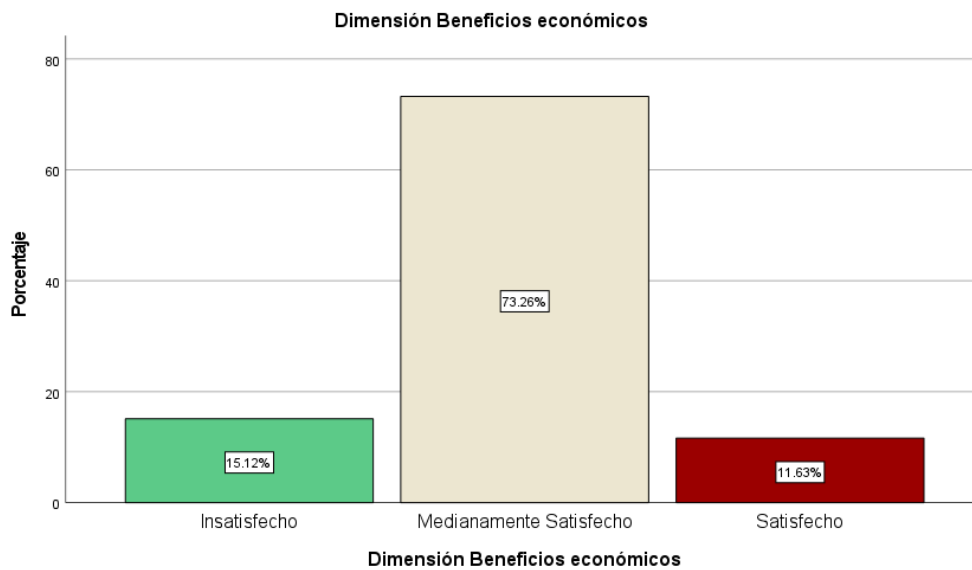
Dimensión Beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	26	15,1	15,1
	Medianamente Satisfecho	126	73,3	73,3
	Satisfecho	20	11,6	11,6

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 6

Dimensión beneficios económicos



Fuente: Tabla 11

Interpretación

Visto la tabla 11, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción Laboral en su dimensión “Beneficios económicos” aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 73,26 % refiere que la dimensión “Beneficios económicos” están medianamente satisfechos. Asimismo, el 15,12 % del personal

administrativo encuestado indica que está insatisfecho y un 11,63 % manifiestan que está satisfecho.

En consecuencia, la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, en cuanto a la dimensión Beneficios económicos se encuentran medianamente satisfechos, tal como se presentan visto la tabla 11.

b) VARIABLE DEPENDIENTE: Compromiso Organizacional

DIMENSIÓN (1): Compromiso afectivo

Tabla 12

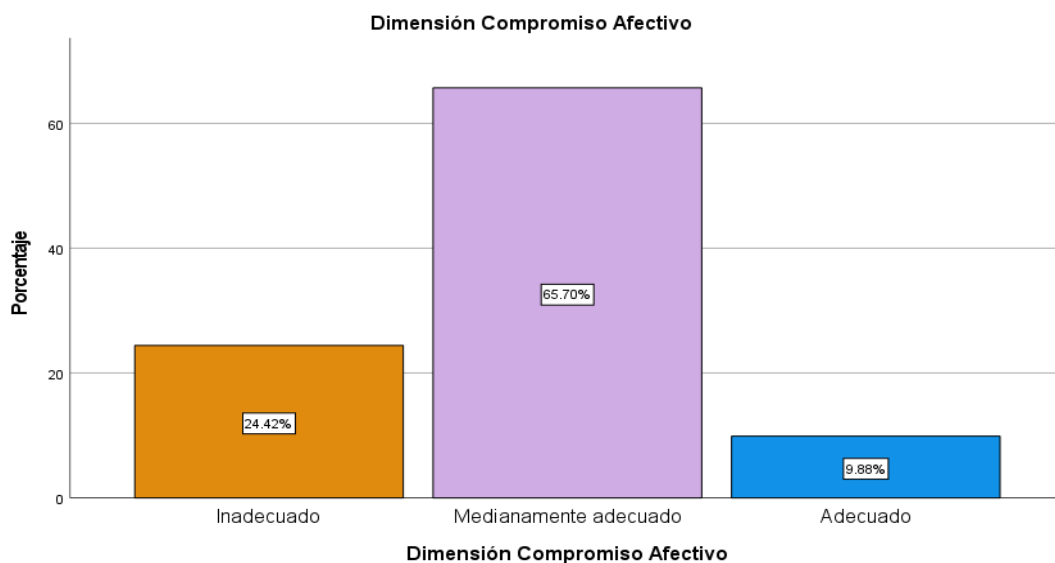
Dimensión compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado	42	24,4	24,4
	Medianamente adecuado	113	65,7	65,7
	Adecuado	17	9,9	9,9
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 7

Dimensión compromiso afectivo



Fuente: Tabla 12

Interpretación

Visto la tabla 12, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional en su dimensión “Compromiso afectivo” aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Del 100 % de los usuarios encuestados, el 65,70 % refiere en cuanto al compromiso afectivo es medianamente adecuado. Asimismo, el 24,42 % del personal encuestado indica que es inadecuado y un 9,88 % manifiesta que es adecuada.

En consecuencia, la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, en cuanto a la dimensión Compromiso afectivo se encuentran medianamente satisfecho, tal como se presentan Visto la tabla 12.

VARIABLE DEPENDIENTE: Compromiso Organizacional

DIMENSIÓN (2): Compromiso de continuidad

Tabla 13

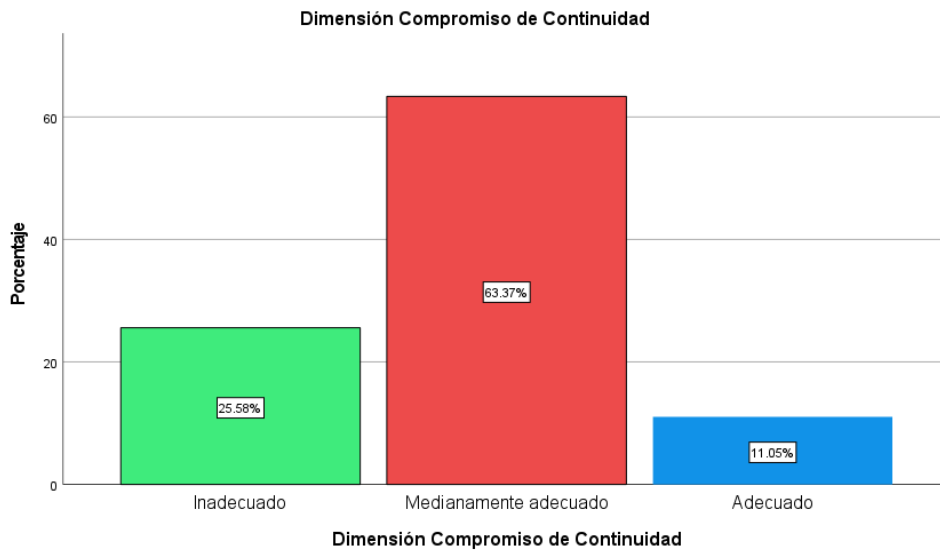
Dimensión Compromiso de Continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado	44	25,6	25,6
	Medianamente adecuado	109	63,4	63,4
	Adecuado	19	11,0	11,0
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Figura 8

Dimensión Compromiso de Continuidad



Fuente: Tabla 13

Interpretación

Visto la tabla 13, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional en su dimensión “Compromiso de continuidad o permanencia” aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % del personal encuestados, el 63,37 % refiere en cuanto a la dimensión compromiso de continuidad es medianamente adecuada. Asimismo, el 25,58 % del personal encuestado indica que es inadecuado y un 11,05 % manifiesta que es adecuado.

VARIABLE DEPENDIENTE: Compromiso Organizacional

DIMENSIÓN (3): Compromiso normativo

Tabla 14

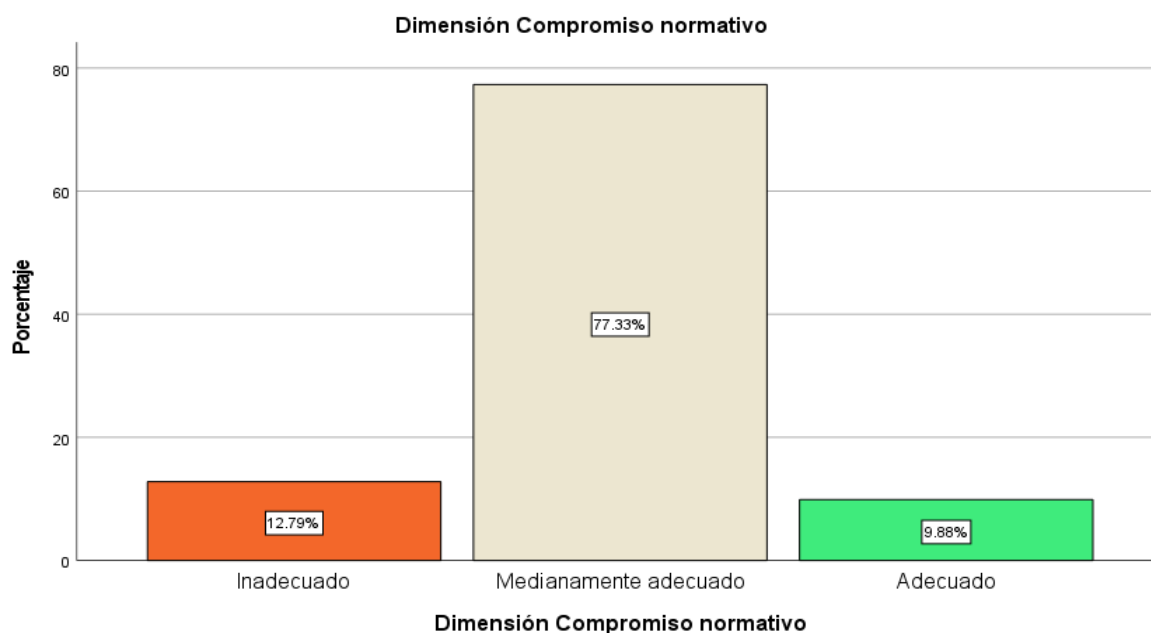
Dimensión Compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado	22	12,8	12,8
	Medianamente adecuado	133	77,3	77,3
	Adecuado	17	9,9	9,9
	Total	172	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Figura 9

Dimensión compromiso normativo



Fuente: Tabla 14

Interpretación

Visto la tabla 14, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional en su dimensión “Compromiso normativo” aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Del 100 % del personal encuestados, el 77,33 % refiere en cuanto a la dimensión compromiso normativo es medianamente adecuada. Asimismo, el 12,79 % del personal encuestado indica que es inadecuado y un 9,88 % manifiesta que es adecuado.

En consecuencia, la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, en cuanto a la dimensión Compromiso normativo se encuentra medianamente adecuado, tal como se presenta Visto la tabla 14.

4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.3.1. Comprobación de la primera Hipótesis

a) Hipótesis estadística

H_0 : No existe incidencia significativa de la significación de tarea y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

H_1 : Existe incidencia significativa de la significación de tarea y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Spearman

Tabla 15*Correlaciones significación de la tarea y compromiso organizacional*

		Dimensión	significación	COMPROMISO
		de la tarea		ORGANIZACIONAL
Rho	de Dimensión	Coefficiente	de 1,000	0,303**
Spearman	significación de la			
	tarea	Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	172	172
	COMPROMISO	Coefficiente	de 0,303**	1,000
	ORGANIZACIONAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	<0,001	.
		N	172	172

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Tabla 16*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	44,154			
Final	23,425	20,729	2	<0,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 17*Indicador de Incidencia*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,114
Nagelkerke	0,138
McFadden	0,069

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

Según la tabla 15 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión Significación de la tarea” y la variable Compromiso Organizacional: Asimismo, según la tabla 17, existe una influencia entre ambas variables de 13,8 %. Por tanto: Existe incidencia significativa de la significación de tarea y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

4.3.2. Verificación de la Segunda hipótesis específica

a) Hipótesis estadística

H_0 : No existe incidencia significativa de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

H_1 : Existe incidencia significativa de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Spearman

Tabla 18*Correlación entre condiciones de trabajo y el compromiso organizacional*

		Dimensión condiciones de trabajo		COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Dimensión condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	172	172
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	172	172

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Tabla 19*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	44,154			
Final	23,425	20,729	2	<,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 20*Indicador de incidencia*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,114
Nagelkerke	0,138
McFadden	0,069

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

Según la tabla 18 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión “Condiciones de trabajo” y la variable Compromiso Organizacional; Asimismo, según la tabla 20, existe una influencia entre ambas variables de 13,8 %. Por tanto: Existe incidencia significativa de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

4.3.3. Verificación de la tercera hipótesis

a) La Hipótesis estadística

H_0 : No existe incidencia significativa del reconocimiento personal y/o social con el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

H_1 : Existe incidencia significativa del reconocimiento personal y/o social con el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Spearman

Tabla 21*Correlación entre reconocimiento personal y el compromiso institucional*

		Dimensión reconocimiento personal y/o COMPROMISO Social ORGANIZACIONAL		
Rho de Spearman	Dimensión reconocimiento personal y/o social	Coefficiente de correlación	1,000	0,384**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	172	172
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0,384**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	172	172

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Tabla 22*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	58,669			
Final	28,747	29,922	2	<0,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 23*Indicador de incidencia*

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,160
Nagelkerke	0,194
McFadden	0,100

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

Según la tabla 21 la correlación es de 0,384 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación significativa entre la dimensión y la variable dependiente. Asimismo, según la tabla 23, existe una influencia entre la dimensión de la variable independiente sobre la variable dependiente de 19,4 %. Por tanto: Existe incidencia significativa del reconocimiento personal y/o social con el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

4.3.4. Verificación de la cuarta hipótesis

a) La Hipótesis estadística

H_0 : No existe incidencia significativa de los beneficios económicos en el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

H_1 : Existe incidencia significativa de los beneficios económicos en el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Spearman

Tabla 24*Correlación entre beneficios económicos y el compromiso organizacional*

		Dimensión Beneficios económicos	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Dimensión Beneficios económicos	1,000	0,321**
	Coeficiente de correlación	.	<0,001
	Sig. (bilateral)	.	<0,001
	N	172	172
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	0,321**	1,000
	Coeficiente de correlación	.	.
	Sig. (bilateral)	<0,001	.
	N	172	172

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Tabla 25*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	45,659			
Final	25,090	20,569	2	<,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 26*Indicador de Incidencia*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,113
Nagelkerke	0,137
McFadden	0,069

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

Según la tabla 24 la correlación es de 0,321 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación significativa entre la dimensión Beneficios económicos y la variable dependiente Compromiso Organizacional. Asimismo, según la tabla 26, existe una influencia entre la dimensión y la variable dependiente es de 13,7 %. Por tanto: Existe incidencia significativa de los beneficios económicos en el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

4.3.5. Verificación de la hipótesis general

a) La Hipótesis estadística

H_0 : No existe incidencia significativa entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

H_1 : Existe incidencia significativa entre la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

b) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

c) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

d) Estadístico de prueba: Spearman

Tabla 27*Correlación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional*

Correlaciones

		Satisfacción Laboral		Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	De 1,000	0,409**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	172	172
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	De 0,409**	1,000
Sig. (bilateral)		< 0,001	.	
N		172	172	

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Tabla 28*Información de ajuste de los modelos*

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	59,786			
Final	26,279	33,508	2	<,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 29*Indicador de Incidencia*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,177
Nagelkerke	,215
McFadden	,112

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

Según la tabla 27 la correlación entre las variables es de 0,409 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05 en consecuencia, se demuestra que existe relación significativa entre la variable independiente y la variable dependiente. Asimismo, según la tabla 29, existe una influencia de la variable Satisfacción Laboral en la variable Compromiso Organizacional de 21,5 %. Por tanto: Existe incidencia significativa entre la variable independiente “Satisfacción laboral” y la variable dependiente Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar en qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Uno de los hallazgos importantes es la evidencia estadística para afirmar que la satisfacción laboral tiene una correlación de 0,409 y una incidencia sobre la variable Compromiso Organizacional del 21,5 % en la Compromiso Organizacional, por ser un porcentaje bajo su porcentaje demanda atención por las autoridades de turno. Se trata de dos variables importantes sobre la Satisfacción Laboral Según Robbins & Judge (2013), destaca la importancia toda vez que describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos, igualmente cuando nos referimos a la variable Compromiso Organizacional Para Robbins y Judge (2013), nos precisa que mediante el comportamiento organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo en ella y además comenta que los trabajadores comprometidos son menos proclives al aislamiento laboral, incluso si se sienten insatisfechos, ya que tienen un sentimiento de lealtad para su organización.

Es necesario destacar la consistencia interna de los instrumentos utilizados, por un lado, la variable Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional tienen Alpha de Cronbach de 0,967 coincidentemente y están en la más alta confiabilidad. En relación a su validez de contenido según Anexo 4, con el uso de la técnica de la Distancia de puntos múltiples (DPP), ambos cuentan con “Adecuación Total”, superando la prueba de validez.

En cuanto al resumen del análisis descriptivo de las variables podemos destacar que la percepción de los trabajadores administrativos de la universidad Nacional, cuyos resultados son: el 69,8 % refiere que la Satisfacción Laboral de nivel medio y el 63,5 % refiere que el compromiso organizacional de los trabajadores es medianamente adecuado. Y en relación a las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, sus resultados fueron: Significancia de la tarea medianamente satisfechos con el 39,5 %; condiciones de trabajo,

medianamente satisfechos con el 74,4 %; reconocimiento personal y/o social, medianamente satisfechos con el 62,8 %; beneficios económicos, medianamente satisfechos con el 73,8 %.

Con respecto a las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional de los y trabajadoras de la Universidad Jorge Basadre Grohmann, son resultados: Compromiso afectivo, medianamente adecuado o con el 65,7 %; el compromiso normativo, medianamente adecuado con el 77,3 % y el compromiso de continuidad, medianamente adecuado con el 63,4 %. Estos resultados que corresponden al análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional en sus dimensiones según: (Meyer & Allen, 1993) y Allen, es similar a los resultados obtenidos en la investigación de (Mora, 2021) en su investigación: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal Docente de la Institución Educativa N° 7102 San Francisco de Asís, Pachacamac”, cuyos resultados son compromiso afectivo, medio con el 51,8 %; el compromiso normativo con el 70,6 % y el compromiso de continuidad, medio con el 45,9 %.

En cuanto a la primera hipótesis específica referida a la “dimensión de la significación de tarea de la variable satisfacción Laboral, hay evidencia estadística para afirmar que la Satisfacción Laboral en su dimensión Significancia de la tarea tiene una correlación de $r=0,303$ y una incidencia del 13,8 % en el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Estos resultados son coincidentes a nivel de relación con la (Díaz, 2021), en su tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy-La Libertad, 2021, que para la dimensión significancia de la tarea obtienen un $r=0,311$.

Con relación a la segunda hipótesis: Con un Rho de Spearman de 0,369 la Satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo correlaciona con la variable Compromiso Organizacional, y tiene una incidencia del 13,8 % sobre el compromiso Organizacional, que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Estos resultados son coincidentes a nivel de relación con la (Díaz, 2021), en su tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy-La Libertad, 2021, que para la dimensión condiciones de trabajo obtiene un $r=0,245$.

Además, en cuanto a la tercera hipótesis: Hora con un Rho de Spearman de 0,384 la variable Satisfacción Laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social correlaciona con la variable gestión institucional tiene una incidencia del 19,4 % en el Compromiso Organizacional que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Estos resultados son coincidentes a nivel de relación con la (Díaz, 2021), en su tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy-La Libertad, 2021, que para la dimensión reconocimiento personal/social obtiene un $r=-0,045$, muy inferior al obtenido en la presente investigación.

Asimismo, en cuanto a la cuarta hipótesis: Con un Rho de Spearman de 0,321 la variable Satisfacción Laboral en su dimensión beneficios económicos, correlaciona con la variable Compromiso Organizacional; a la vez tiene una incidencia del 19,4 % en el Compromiso Organizacional que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Estos resultados son coincidentes a nivel de relación con la (Díaz, 2021), en su tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy-La Libertad, 2021, que para la dimensión beneficios económicos obtienen un $r=0,106$.

Igualmente con respecto a la Hipótesis General: Con un nivel de significancia menor a 0,05, con un Rho de Spearman de 0,409 variable Satisfacción Laboral correlaciona con la variable Compromiso Organizacional; a la vez según el indicador Nagelkerke del 0,2154, hay evidencia para afirmar que la variable Satisfacción Laboral tiene una incidencia del 19,4 % sobre la variable Compromiso Organizacional, que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Estos resultados, solo a nivel de correlación, son concordantes con los obtenidos por (Diaz, 2021), en su tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy–La Libertad, 2021, cuya correlación es baja, $r= 0,305$, la cual difiere con la investigación de (Mora, 2021), en su investigación: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal Docente de la Institución Educativa N° 7102 San Francisco de Asís, Pachacamac, puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $0,744$. Dado que logran una correlación alta.

No se cuentan con estudios a nivel causal, aunque algunos con lo obtenido por la contrastación de hipótesis a nivel correlacional, expresan incidencia, influencia o impacto, lo cual no es cierto, por la literatura investigada. Los resultados obtenidos a nivel de hipótesis general, se aprecia una correlación acercándose a la media($=r=0,409$) y una influencia del $19,4\%$, a pesar de ello sigue siendo importante que las autoridades de turno comprendan la influencia que tiene la variable satisfacción laboral sobre el compromiso Organizacional, más aún cuando la apreciación de los encuestados mencionan una satisfacción laboral media del $69,8\%$ y refleja un compromiso medianamente adecuado del $62,8\%$. Lo cual amerita tomar decisiones.

Es más, corresponde indicar que el presente estudio se da en un contexto de temporalidad 2022, de otra parte, la invasión rusa de Ucrania ese año no solo ha provocado crisis humanitarias, migratorias y de refugiados en gran escala, sino que también ha añadido riesgos de deterioro en la economía mundial, que se suma a la pandemia de COVID-19. Internamente, en un contexto político muy agitado donde la confrontación entre el ejecutivo y el legislativo definitivamente tienen sus repercusiones.

Finalmente, se espera haber contribuido con conocimiento para la comunidad científica.

CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia menor a 0,05 con un Rho de Spearman de 0,303 la Satisfacción laboral en su dimensión significancia de la tarea correlaciona con la variable Compromiso Organizacional, y mediante el indicador Nagelkerke del 0,138, por el cual hay evidencia estadística para afirmar que el diseño organizacional en su dimensión significación de la tarea tiene una incidencia del 13,8 % en el Compromiso Organizacional que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
2. Con un nivel de significancia menor a 0,05, con un Rho de Spearman de 0,369 la Satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo correlaciona con la variable Compromiso Organizacional, y mediante el indicador Nagelkerke del 0,138, por el cual hay evidencia estadística para afirmar que la Satisfacción Laboral en su dimensión condiciones de trabajo tiene una incidencia del 13,8 % sobre el compromiso Organizacional, que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
3. Con un nivel de significancia menor a 0,05, con un Rho de Spearman de 0,384 la variable Satisfacción Laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social correlaciona con la variable compromiso organizacional; a la vez según el indicador Nagelkerke del 0,194, hay evidencia estadística para afirmar que la Satisfacción Laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social tiene una incidencia del 19,4 % en el Compromiso Organizacional que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
4. Con un nivel de significancia menor a 0,05, con un Rho de Spearman de 0,321 la variable Satisfacción Laboral en su dimensión beneficios económicos, correlaciona con la variable Compromiso Organizacional; a la vez según el indicador Nagelkerke del 0,137 hay evidencia para afirmar que la Satisfacción Laboral en su dimensión beneficios económicos tiene una incidencia del 19,4 % en el Compromiso Organizacional que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

5. Con un nivel de significancia menor a 0,05, con un Rho de Spearman de 0,409 variable Satisfacción Laboral correlaciona con la variable Compromiso Organizacional; a la vez según el indicador Nagelkerke del 0,2154, hay evidencia para afirmar que la variable Satisfacción Laboral tiene una incidencia del 19,4 % sobre la variable Compromiso Organizacional, que corresponde al personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la Satisfacción laboral en su dimensión “significación de la tarea”, con una apreciación del 39,5 % medianamente satisfechos, se recomienda mejorar este indicador, con acciones de empoderamiento, delegación de funciones, establecer líneas de carrera, mejorar el ambiente laboral, resaltar el aporte de todos los servidores, programas de reconocimiento de la labor cumplida, etc. Acciones que la administración debe ejecutar en un Plan debidamente formulado para incrementar la satisfacción del trabajador. También, se recomienda el enriquecimiento de las funciones y responsabilidades del cargo, la asignación de tareas acordes al perfil de cada servidor y la rotación dentro de la misma institución, lo que podría fomentar la satisfacción de laborar en el puesto y en la institución.
2. A las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en cuanto a la dimensión “Condiciones de trabajo”, cuya apreciación es del 74,4% medianamente satisfecho, se requiere mejorar las condiciones actuales de trabajo, normas claras que regulen la relación entre los servidores y la institución; una permanente supervisión de acciones que deberán estar centradas en un buen ambiente físico de trabajo, una relación jefe subordinado muy positiva, y que se asegure un ambiente laboral donde se sienta cómodo y comprometido con el esfuerzo entregado; Igualmente, se recomienda a los directivos, generar condiciones especiales de trabajo, que aseguren tranquilidad, salud y satisfacción, componentes que además se pueden traducir en un alto compromiso laboral.
3. A las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann un Rho de en su dimensión “reconocimiento personal y/o social” con una apreciación medianamente satisfecho del 62,8%, se recomienda previo diagnóstico y la propuesta de un plan de evaluación e implementación de sistemas de incentivos ya sea económico para el reconocimiento de la labor; además, se recomienda realizar

actividades recreativas con la comunidad universitaria para crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre sus miembros para lograr un compromiso afectivo.

4. A las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann para dimensión “beneficios económicos”, con una apreciación medianamente satisfecha con un 73,8% y una incidencia del 19,4% en el Compromiso Organizacional, se recomienda: implementar un sistema de incentivos monetarios y no monetarios para responder a la necesidad de los servidores y alcanzar los propósitos institucionales, sin embargo la dificultad de su implementación por ser una organización pública, demandará la toma de decisiones y sumarse al accionar del gobierno central se impulsará sistemas de incentivos para guiar a las entidades públicas hacia una gestión por resultados.

5. A las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, finalmente a la luz de los resultados obtenidos, con una correlación de 0,409 y una incidencia del 19,4%, con apreciaciones de una satisfacción laboral media del 69,8% y un compromiso Organizacional, medianamente adecuado del 62,8%, se recomienda previo diagnóstico la elaboración de un plan de acción de mediano y largo plazo tendiente a desarrollar los factores que requieren ser potenciados, mencionados en las recomendaciones anteriores, y, luego de su implementación se requiere un monitoreo constante, evaluaciones periódicas del grado de satisfacción. Es más, se debe de actualizar el plan estratégico, con la participación de todos los servidores, a fin que contribuir al fortalecimiento de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, se recomienda implementar programas de capacitación de mentoring y coaching para todos los niveles de la entidad con el fin de generar sinergias para el logro de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores. Por último, es importante fomentar y mantener vivos los valores de la organización para que el personal esté sincronizado con los objetivos del plan estratégico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, V., & Bajonero, C. y. (2018). *Estrategias para la gestión del engagement en los servidores de una entidad pública peruana*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Arias, F. (1991). *Administración de recursos humanos*. Trillas.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 13-25.
- Bazurto, P. (2016). *Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Ecuatoriana*.
- Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y engagement*. Universidad Fasta.
- Cascio, A. ..., & Guillén, C. (2010). *Psicología del trabajo*. Planeta.
- Chambi, J. (2018). *Relación de la Motivación Laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata en el año 2018*. Universidad Nacional San Agustín.
- Chang, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2513/Chang_ya.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill.

- Clayton, A. (1998). Teoría de las necesidades humanas. Printer Colombia Ltda. Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18914/Capitulo3.pdf
- Cumpa. (2015). *Engagement en Colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Delobelle, P., Rawlinson, J., Ntuli, S., Malatsi, I., Decock, R., & A., D. (2011). Job satisfaction and turnover intent of primary healthcare nurses in rural South Africa. *Journal of Advanced Nursing*, 67(2) p. 371-380.
- Diaz, E. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores obreros de una empresa contratista minera en Parcoy-La Libertad, 2021*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73817/Diaz_AE-SD.pdf?sequence=1
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Gibson, M., Ivancevich, H., & Donnelly, I. (2011). *Gestión administrativa*. Herder.
- Gómez, D., Recio, R., & Avalos, M. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones de Río Verde S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, Vol.4(1).
- Grajales, T. (20 de enero de 2019). *Estudio de la Validez Factorial de Maslach Burnout Inventory versión española en una población de profesionales*. <http://www.tagnet.org/autores/monografias/mono.htm>
- Guillen, G., & Guil, B. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Thomson Editores.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. Wiley.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work; 2da edición*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (1998). *Investigación del Comportamiento*. McGrawHill.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349.
- Marquina, C. (2013). “*Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados en una Universidad Privada de Lima, 2011*”. Universidad Peruana Unión.
- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three component conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 538-551.
- Monroy, A., & Sáez, G. (2012). Las teorías de la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte". *Educación Física y el deporte*, 164(1-8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4213508>.
- Mora, R. (2021). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal Docente de la Institución Educativa N° 7102 San Francisco de Asís, Pachacamac*.
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6490/Neyma%20ZAVALETA%20APAZA.pdf?sequence=1

- Palma, S. (2006). *Manual Escala Satisfacción Laboral*. Obtenido de spalma50@hotmail.com
- Paredes, C. (2019). *La Satisfacción Laboral y su incidencia en el compromiso Organizacional de los Colaboradores de una cadena Hotelera de la Ciudad de Cajamarca*, 2018. Chocrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23105/Paredes%20Ruiz%20Claudia%20Iveth.pdf?sequence=1
- Peiro, J. (1988). La Psicología del trabajo y de las organizaciones ante las transformaciones en el mundo del trabajo. *Retos y perspectivas*, 163-190.
- Peña, V. (2005n). *Diseño de un instrumento para caracterizar el clima organizacional de las unidades académicas de la Universidad la colina*. Universidad la colina.
- Rivera, M. (2013). De Relaciones Industriales a gestión y desarrollo humano. *Tiempo de opinión*, 4-13. :http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_makaly_rivera.p
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Comportamiento organizacional.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 67-86.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social y el Bienestar". *American Psychological Association*, 55(1): 68:78.

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (26 de enero de 2018). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Estudios financieros: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una entidad Pública Ecuatoriana*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>
- Schaufeli, W., Demerouti, E. B., & Janssen, P. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4), 279-286. doi:10.5271/sjweh.615.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of Engagement and burnout and : A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 71-92.
- Vizcaino, I. (2020). *Análisis de la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una Empresa Pública de Servicio Hospitalario*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>
- Waterlogic. (2 de Octubre de 2019). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*.
- Zurita, M., Ramirez, T., Quesada, M., Quesada, M., Camacho, J., & Manzano, U. (2014). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral*. Universidad de Granada.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO: “La satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Evaluar en qué medida la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe incidencia significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p>	<p>Variable Independiente: Satisfacción laboral</p> <p>Variable Dependiente: Compromiso organizacional</p>	<p>Tipo de investigación aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a. En qué medida la significación de tarea incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, ¿2022?</p> <p>b. En qué medida las condiciones de trabajo inciden en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, ¿2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar en qué medida la significación de tarea incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>b. Determinar en qué medida las condiciones de trabajo incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a. Existe incidencia significativa de la significación de tarea y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p> <p>b. Existe incidencia significativa de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Variable Independiente: -Significación de tarea -Condiciones de trabajo - Reconocimiento personal y/o social -Beneficios económicos</p> <p>Variable Dependiente -Compromiso Afectivo -Compromiso de continuidad o permanencia -Compromiso Normativo</p>	<p>Nivel de investigación Descriptiva, correlacional</p> <p>Técnica de recolección de datos La encuesta</p> <p>Técnica de análisis de datos -Estadística Descriptiva. -Estadística Inferencial</p> <p>Población: 308 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra: 172 trabajadores administrativos</p>

<p>c. En qué medida el reconocimiento personal y/o social incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p> <p>d. En qué medida los beneficios económicos inciden en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, ¿2022?</p>	<p>c. Determinar en qué medida el reconocimiento personal y/o social incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>d. Determinar en qué medida los beneficios económicos incide en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p>	<p>Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p> <p>c. Existe incidencia significativa del reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p> <p>d. Existe incidencia significativa de los beneficios económicos y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022</p>		
---	---	---	--	--

Anexo 2

Encuesta satisfacción laboral

Estimado servidor administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional de los servidores de esta institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Edad:.....Sexo:.....

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

SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA		1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo					
4	Me complace los resultados de mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo					
CONDICIONES DE TRABAJO						
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					

14	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
15	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
16	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL						
17	Siento que recibo “maltrato” de parte de esta institución					
18	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
21	El horario de trabajo me resulta incómodo					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra					
BENEFICIOS ECONÓMICOS						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24	Me siento mal con lo que gano					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

Anexo 3

Encuesta compromiso organizacional

Estimado servidor(a) de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional de los servidores de esta institución. Es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones: A continuación, se presenta un conjunto de características sobre Compromiso Organizacional; responda marcando con un aspa en el recuadro correspondiente a la alternativa que usted elija, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

	PREGUNTA	1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.					
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.					
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización					
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.					
5	No me siento como “parte de la familia” en esta organización.					
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD O PERMANENCIA						
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo					

8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decido dejar la organización en la que trabajo ahora.					
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.					
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar					
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles					
COMPROMISO NORMATIVO						
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual					
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto					
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora					
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad					
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
18	Siento que le debo mucho a esta organización					

Anexo 4

Validez de contenido por expertos

Validez de Contenido de la Variable Satisfacción laboral

Según la validez de los expertos, resultados que aparecen en la presente tabla la validez del instrumento para la variable Satisfacción laboral, se puede apreciar a continuación:

Tabla 35

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable satisfacción laboral

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	4	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	4	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	4	5

Fuente: encuesta los tres jueces

Tabla 36*Calificación del instrumento para la variable satisfacción laboral*

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474	A	Adecuación total
2,475	4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424	C	Adecuación promedio
7,425	9,898	D	Adecuación escasa
9,899	12,373	E	Inadecuación

Interpretación:

Según las tablas 35 y 36, haciendo uso de la técnica de “La Distancia de Puntos Múltiples (DPP)”, el resultado es 1,600 y cae dentro del Intervalo A, de “Adecuación total”. Por tanto, el instrumento **satisfacción laboral** supera la prueba de validez.

Validez de Contenido de la Variable Compromiso Organizacional

Según la validez de los expertos, resultados que aparecen en la presente tabla para la variable Compromiso Organizacional, se puede apreciar a continuación:

Tabla 37

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable
Compromiso Organizacional*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	4	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	4	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	5	4

Fuente: encuesta los tres jueces

Tabla 38

Calificación del instrumento para la variable Compromiso Organizacional

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474	A	Adecuación total
2,475	4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424	C	Adecuación promedio
7,425	9,898	D	Adecuación escasa
9,899	12,373	E	Inadecuación

Interpretación:

Según las tablas 37 y 38, haciendo uso de la técnica de: “La Distancia de Puntos Múltiples (DPP)”, el resultado es 1,450 y cae dentro del Intervalo A, de una “Adecuación Total.” Por tanto, el instrumento Compromiso Organizacional, supera la prueba de validez.



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GAUNA CHINO MARIO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNAH
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción laboral (SL_SPC)
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Sonia Palma Carillo

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	(P)
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 21/11/19

Teléfono N°: 999 49 2896


 Firma del Experto Informante
 DNI: 07447288



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez:
CASHUAPAZA Morales Aveluto
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
Docente - UNTB
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción laboral (SL_SPC)
- 1.4. Autor (es) del instrumento: Sonia Palma Carillo

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
 Lugar y fecha: TACNA, 22 de febrero 2019
 Teléfono Nº: 952.682107

Firma del Experto Informante
 DNI: 00511951



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez:
GÓMEZ CÁLIZ FELIPE YONY
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
DOCENTE UNIBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción laboral (SL_SPC)
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Sonia Palma Carillo

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 20/11/19
 Teléfono N°: 942608798

Firma del Experto Informante
 DNI: 10832935



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez:
GAYNA CHINO MARIO
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
Docente UNAM
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Compromiso Organizacional
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Meyer y Allen

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _____

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna 21.11.19
 Teléfono N°: 999 49 2896

Firma del Experto Informante
 DNI: 20642288



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez:
CARRIAPAZ MORALES AUGUSTO
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
Docente - UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Compromiso Organizacional
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Meyer y Allen

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA 22 Noviembre 2019
 Teléfono N°: 952 66 2107

Firma del Experto Informante
 DNI: 80511951



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez:
Gomez Cáceres Felipe Yony
- 1.2. Cargo e institución donde labora:

- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Compromiso Organizacional
- 1.4. Autor (es) del instrumento: Meyer y Allen

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: *Tacna, 20/11/19*

Teléfono N°: *942 628798*

[Firma]
 Firma del Experto Informante
 ONI: *10413 2939*