



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la

UGEL N° 9 Región Lima

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Janette Nathali Inga Rojas

Asesora

Dra. Gladys Marina Luna García

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

Escuela De Posgrado Programa De Maestría En Gestión Publica.

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Janette Nathali Inga Rojas	42972476	20/06/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra Gladys Marina Luna García	15614163	0000-0002-7944-344X
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
Dra. Flor de María Garibay Torres De Salinas	15587359	0000-0002-2051-4901
Dr. Guillermo Percy Aliaga López	15590569	0000-0003-3081-2205

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N° 9 REGION LIMA

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	4%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to unhuancavelica Trabajo del estudiante	2%
2	docplayer.es Fuente de Internet	1%
3	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

A mi familia por el gran soporte en este período de mi vida, encausada a lograr mis objetivos profesionales.

JANETTE NATHALI

AGRADECIMIENTO

Brindo mi agradecimiento a los docentes que me enseñaron a lo largo de esta Maestría estudiada, por sus conocimientos, guía y experiencias. Asimismo, agradezco a los encargados que colaboraron para la culminación correcta de la presente tesis.

JANETTE NATHALI

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Delimitaciones del estudio	15
1.6 Viabilidad del estudio	16
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1 Investigaciones internacionales	16

2.1.2 Investigaciones nacionales	17
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Bases filosóficas	34
2.4 Definición de términos básicos	35
2.5 Hipótesis de investigación	35
2.5.1 Hipótesis general	36
2.5.2 Hipótesis específicas	36
2.6 Operacionalización de las variables	37
CAPÍTULO III	38
METODOLOGÍA	38
3.1 Diseño metodológico	38
3.2 Población y Muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	38
3.3 Técnicas de recolección de datos	38
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	38
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS	40
4.1 Análisis de resultados	40
4.2 Contrastación de hipótesis	47
CAPÍTULO V	51

DISCUSIÓN	51
5.1 Discusión de resultados	51
CAPÍTULO VI	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
6.1 Conclusiones	52
6.2 Recomendaciones	53
REFERENCIAS	54
7.1 Fuentes bibliográficas	54
7.2 Fuentes electrónicas	55
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Compromiso organizacional</i>	35
Tabla 2: <i>Compromiso organizacional afectivo</i>	36
Tabla 3: <i>Compromiso Normativo</i>	36
Tabla 4: <i>Compromiso de Continuidad</i>	37
Tabla 5: <i>Satisfacción laboral</i>	38
Tabla 6: <i>Factores higiénicos</i>	38
Tabla 7: <i>Factores de Motivación</i>	39
Tabla 8: <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov</i>	40
Tabla 9: <i>Correlación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral</i>	41
Tabla 10: <i>Correlación entre Compromiso afectivo y satisfacción laboral</i>	42
Tabla 11: <i>Correlación entre Compromiso normativo y satisfacción laboral</i>	43
Tabla 12: <i>Correlación entre Compromiso de continuidad y satisfacción laboral</i>	44

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Compromiso Organizacional</i>	<i>35</i>
<i>Figura 2: Compromiso organizacional afectivo.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3: Compromiso Normativo</i>	<i>37</i>
<i>Figura 4: Continuidad de Continuidad</i>	<i>37</i>
<i>Figura 5: Satisfacción laboral</i>	<i>38</i>
<i>Figura 6: Factores higiénicos</i>	<i>39</i>
<i>Figura 7: Factores de Motivación.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 8: Correlación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 9: Correlación entre Compromiso afectivo y satisfacción laboral.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 10: Correlación entre Compromiso normativo y satisfacción laboral.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 11: Correlación entre Compromiso de continuidad y satisfacción laboral</i>	<i>44</i>

RESUMEN

En la presente tesis se estableció como objetivo: Determinar en qué medida el Compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL No 9 región Lima. Asimismo, acerca de su diseño metodológico, se enmarca como de tipo aplicada, ya que los conocimientos generados o consolidados se aplicaron a la realidad problemática para solucionarla. Asimismo, contó con diseño no experimental transversal correlacional causal, ya que los fenómenos se analizaron tal y como sucedieron, la recolección de datos se llevó a cabo una sola vez y porque se enfocó en determinar la relación “causa-efecto” entre las variables. Como población se consideró a 60 integrantes del personal administrativo de la UGEL No 9 región Lima, siendo la misma cantidad la que abarcó la muestra, para lo cual se esgrimió como técnica a la encuesta y su instrumento al cuestionario. Se concluye que la primera variable y la segunda variable se relacionan de manera significativa en el personal administrativo de la UGEL No9 región Lima, ya que obtuvieron un valor de correlación de 0,472, indicando que fue positiva y baja.

Palabras claves: Compromiso, satisfacción laboral, organización.

ABSTRACT

In this thesis the objective was developed: Determine to what extent organizational Commitment is related to the job satisfaction of the administrative staff of the UGEL No9 Lima region. Likewise, regarding its methodological design, it is marked as applied, since the knowledge generated or consolidated is applied to the problematic reality to solve it. Likewise, it had a non-experimental transversal causal correlational design, since the phenomena were analyzed as they happened, data collection was carried out only once and because it focused on determining the “cause-effect” relationship between the variables. As a population, 60 members of the administrative staff of the UGEL No 9 Lima region were demonstrated, with the same amount included in the sample, for which the survey and its instrument the questionnaire were used as a technique. It is concluded that the first variable and the second variable are significantly related in the administrative staff of the UGEL No9 Lima region, since they obtained a rating value of 0.472, indicating that it was positive and low.

Keywords: commitment, job satisfaction, organization.

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo de la siguiente investigación se siguió el siguiente esquema:

Capítulo I: Se abarcó el Planteamiento del problema.

Capítulo II: Se abarcó el Marco Teórico.

Capítulo III: Se abarcó la Metodología de Investigación utilizada.

Capítulo IV: Se abarcó los Resultados.

Capítulo V: Se abarcó la Discusión de Resultados.

Capítulo VI: Se presentó tanto las Conclusiones como las Recomendaciones elaboradas.

Posteriormente, se presentan las referencias utilizadas.

Finalmente se presenta los anexos utilizados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día una de las primordiales inquietudes que tienen las organizaciones es mejorar el rendimiento de sus trabajadores, ya que mediante ello podrán obtener mejores resultados.

Esta preocupación se transmite a nivel Latinoamérica, ya que se desea capacitar a los trabajadores para que puedan demostrar un mejor rendimiento laboral. Según informes, el Perú, en el año 2015 obtuvo que el 50% de los ejecutivos mencionaron que las principales problemáticas para la productividad de las empresas donde trabajaron fueron tanto la cultura organizacional como la falta de compromiso. (Diario Gestión, 2016).

La variable Compromiso organizacional es importante de analizar, puesto que si los trabajadores son responsables y comprometidos podrán mejorar y/o concretar el logro de sus objetivos.

Betanzos y Paz (2011) mencionan que esta variable permite al trabajador lograr estabilidad laboral, remuneración económica, beneficios sociales, etc.

Considerando lo mencionado, las organizaciones se preocupan para que los directores y personales puedan entender que el compromiso es la única manera de mejorar su progreso o rendimiento y se pueda lograr una mayor productividad. (Gibson, Ivancebich, & Donnelly, 1994).

Asimismo, la motivación en la actual época es importante, ya que con ello es posible lograr los objetivos o resultados que uno se establece, debido a que los estímulos motivacionales desencadenan en la persona comportamientos pertinentes y

comprometidos para lograr lo esperado. Entonces es posible decir que mientras una persona se encuentre más motivada, más esfuerzo y compromiso demostrará.

En lo que concierne al Compromiso organizacional en la UGEL N° 9 se ha identificado que se encuentran niveles bajos de compromiso organizacional demostrados con poca participación, así como una baja motivación afectando su desempeño laboral.

Sobre la satisfacción laboral, se manifestó que no les dan oportunidad de desarrollo laboral a los trabajadores, asimismo en cuanto a las remuneraciones, manifestaron que estas no compensan su prestación de servicios, lo cual puede llevar al trabajador a sentirse con bajo nivel de satisfacción.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida el Compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima?

1.2.2 Problemas específicos

- **¿En qué medida el Compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima?**
- **¿En qué medida el Compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima?**
- **¿En qué medida el Compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima?**

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar en qué medida el Compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL No 9 región Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- **Determinar en qué medida el Compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL No 9 región Lima.**
- **Determinar en qué medida el Compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL No 9 región Lima.**
- **Determinar en qué medida el Compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL No 9 Región Lima.**

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación cuenta con esta justificación ya que se utilizaron fuentes de información variadas para la elaboración de una fundamentación teórica amplia para tratar a mayor profundidad las variables y su relación.

Justificación práctica

La investigación cuenta con esta justificación ya que se consideraron los conocimientos generados y el procesamiento de información obtenida para proponer recomendaciones para tratar de solucionar la problemática en los trabajadores de la UGEL N° 9 Región Lima.

Justificación metodológica

La investigación cuenta con esta justificación ya que se utilizó una determinada metodología con sus elementos pertinentes con las cuales se pudo seguir y analizar los datos para su posterior análisis.

1.5 Delimitaciones del estudio

La delimitación temporal: Se abarcó el periodo: 2021-2022

La delimitación espacial: Se llevó a cabo en la UGEL N° 9 Región Lima.

La delimitación geográfica: Se localiza en el Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.

La delimitación social: Abarca al personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima.

1.6 Viabilidad del estudio

En este caso, se contó con los recursos humanos, financieros, materiales, tiempo y disponibilidad del personal, con los que se pudo elaborar correctamente la presente investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Cernas, Mercado y León (2018) en su investigación: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos”; Universidad Autónoma del Estado de México, determinaron como objetivo: analizar la equivalencia de medición de una escala para cada variable entre la cultura mexicana y la estadounidense. Se utilizó un cuestionario, con el cual fue posible recopilar los datos necesarios para el desarrollo de la investigación, se consideró como muestra a 287 mexicanos y 273 estadounidenses. Obtuvieron que las escalas de las variables si varían en función a cada país.

Cifuentes (2012) en su estudio: “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”, por la Universidad Nacional de Colombia, determinó como objetivo: evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Fue descriptivo, transversal, consideró como población a 105 profesionales, se utilizó como instrumento al cuestionario Font-Roja. Concluye que halló relación significativa entre la variable con las relaciones interpersonales en los compañeros que no tienen pareja. Y que los profesionales de salud no se sienten insatisfechos ya que les gusta asistir a eventos o capacitaciones de actualización del área donde laboran.

Crespo (2016) en su estudio: Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis, México, consideró como conjunto muestral a 80 trabajadores administrativos, utilizó como instrumento al cuestionario. Obtuvo que se concretó la relación entre las variables, la cual fue directa y que obtuvo un valor porcentual del 73% que manifestó su compromiso en un nivel alto.

Salazar (2013) en su investigación: “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala”, asignó como objetivo: establecer la relación entre las variables. Fue descriptiva, correlacional, transversal, contó con enfoque cuantitativo, consideró como muestra a 46 trabajadores del área de administración y utilizó como instrumento al cuestionario. Concluyó que ambas variables presentaron una correlación significativa, teniendo un valor $\text{Sig.} < 0.05$, indicando que fue fuerte y directa, asimismo obtuvo que una gran parte de la muestra manifestó sentirse satisfecha, mientras que el restante 6.52% manifestó insatisfacción.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Núñez (2017) en su investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluca Lince, 2017; Universidad Cesar Vallejo, estableció como objetivo: determinar la asociación de ambas variables. Fue aplicada, también contó con

diseño no experimental, fue transversal, consideró como población a 100 trabajadores, de los cuales 80 conformaron la muestra, utilizó como instrumento al cuestionario. Concluyó que no se presentó asociación entre ambas variables, y tampoco entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable.

Paz (2017) en su estudio: Relación entre el Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2017; Universidad Peruana Unión, consideró como objetivo: determinar la relación entre las variables mencionadas. Fue correlacional, contó con diseño no experimental y fue transversal, consideró como conjunto muestral a 125 trabajadores, se utilizó como instrumento al cuestionario, siendo uno para cada variable. Obtuvo que las dos primeras variables presentaron una correlación de 0.870 y un Sig.<0,05, también entre la primera con la segunda y tercera, teniendo como valor: 0.964 y un Sig.<0.05, indicando que fue positiva alta. Concluyó que, si aumenta la primera variable, la segunda y tercera variable aumentan.

Cabrera (2014) en su estudio: Gestión del talento humano y el Compromiso Organizacional de los docentes de la maestría en administración de la educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, asignó como objetivo: hallar la asociación entre las variables mencionadas. Fue un estudio descriptivo, contó con diseño correlacional Concluyó que ambas variables presentaron correlación, la cual obtuvo como valor: 0.57 y un Sig.<0.05, indicando que fue directa y significativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Compromiso Organizacional

Abarca la convicción y responsabilidad de los trabajadores con el correcto cumplimiento de sus labores en una organización, con lo cual esta variable se considera como un reto con mucha importancia, ya que en las organizaciones se tiene temor sobre las salidas de trabajadores, el impacto de la tecnología; es por ello que los directivos deben asegurarse en brindar las condiciones necesarias y la elaboración y aplicación de estrategias para que el personal pueda desempeñar su cargo de la manera esperada y pueda cumplir con los objetivos establecidos. (Quiroga, 2007).

(Edel, R., y García, A., 2007) investigaron que el clima y el compromiso organizacional se relacionan, y que no influyen en la actitud de los trabajadores con respecto al reconocimiento, apoyo, desafíos y puesto que le asigna la organización.

(Meyer, J. Allen, N., 1997) manifestaron que esta variable es un estado, en el cual la persona sabe de su responsabilidad sobre algo y se esfuerza por cumplirla correctamente. Asimismo, esta variable abarca tres elementos, siendo tipos de compromiso, como el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

(Robbins, 1998) menciona que esta variable se puede concebir como una herramienta para pronosticar la rotación del personal en base a su satisfacción laboral, puesto que los trabajadores pueden cumplir sus labores, pero sintiéndose insatisfechos, y estos creen que es algo pasajero.

(Chiavenato, 2004) considera que es la voluntad y esfuerzo del personal para cumplir sus labores en la organización, también menciona que ello se puede reforzar en base a capacitaciones y no despidiendo rápidamente al personal que no cumpla satisfactoriamente con su puesto; debido a que esto puede provocar temor y falta de involucramiento en los objetivos organizacionales a los otros trabajadores.

Se puede decir que medir esta variable es importante porque es un gran desafío para las organizaciones, debido a las nuevas e innovadoras formas de trabajo, por lo cual no todos los trabajadores podrán desempeñar su cargo correctamente y serán necesarias las capacitaciones, o que puedan disponer de mejores ofertas laborales, siendo pertinente realizar acciones o políticas para mantener al personal cumplidor.

(Lacalle, 2011) menciona que con los cambios constantes en el mercado y en el mundo, se han originado nuevas formas de trabajo, como el trabajo a distancia, virtual, o personas que deciden trabajar en dos empresas,

donde refiere que la actitud de éstos depende de las condiciones y rasgos propios de estos modos de trabajo.

En el Perú no se tiene la legislación y compromiso de las autoridades para propiciar que las empresas puedan mantener a sus trabajadores por un tiempo prolongado, además que de las empresas algunas gozan de más beneficios o derechos que otras, generando competencia desleal y perjudicando la permanencia de las empresas pequeñas en el mercado.

(Patrón, 2013) manifiesta que es el nivel en el que el trabajador se identifica con los principios y accionar de la empresa, y que debido a ello decide mantenerse laborando en la misma. Ello fomenta su participación e involucramiento en el logro de los objetivos establecidos.

A.-Dimensiones:

Meyer, J. y Allen, N., (1997) consideran las siguientes:

A.1 Dimensión: Compromiso afectivo

(Meyer, J. y Allen, N., 1997) refieren que representa que los trabajadores han consolidado lazos afectivos con la empresa, por su accionar, condiciones, términos de trabajo, políticas, y que ello puede satisfacer sus necesidades y expectativas, lo que genera que sigan permaneciendo en la misma.

Con respecto a las necesidades, se tiene el aporte de Maslow, quien en su aporte de la Pirámide de Maslow identifica las necesidades de toda persona. (Edel R. y García A., 2007) mencionan que son las siguientes: Las necesidades fisiológicas, las cuales abarcan la necesidad de alimentarse, de tener vestimenta, hogar. La necesidad de seguridad, la cual abarca sentirse seguro en los aspectos más importantes, como en su salud, en un trabajo seguro. Las necesidades sociales, las cuales abarcan la necesidad de interactuar con las personas de su entorno y sentirse queridos por grupos o su

familia. La necesidad de autorrealización, la cual abarca la necesidad de lograr su objetivo de vida, para sentirse que ya ha logrado lo que tanto quería.

Mencionan también que si los trabajadores satisfacen sus necesidades en la empresa para la que trabajan son los que se sienten más seguros de seguir permaneciendo en la misma y de consolidar su identificación con esta.

En el compromiso también un elemento importante son las emociones, ya que son sentimientos que los trabajadores sienten y que influye en su accionar. Sobre ello, (Chiavenato, 2004) refiere que son sentimientos con intensidad que propician en las personas comportarse de ciertas formas, y que también son generadas por experiencias que vive la persona, siendo tanto positivas como negativas.

Es por ello por lo que para lograr el compromiso en los trabajadores se debe propiciar las condiciones, beneficios y términos para que se puedan sentir tranquilos, considerados y puedan tener la estabilidad laboral, y, por ende, se pueda lograr su satisfacción; para que mediante ello puedan vivir nuevas experiencias positivas que logren forjar confianza entre los directivos y los trabajadores, mejorando el compromiso en ambas partes para el logro de los resultados esperados.

(Robbins S. , 2010) menciona que un elemento importante en el compromiso es la confianza por identificación, la cual se genera mediante las experiencias significativas laborales para el trabajador en un periodo de tiempo.

(Córdoba, 2005) manifestó que las características personales de los trabajadores, características de la organización y las experiencias intervienen en los lazos afectivos que puedan tener con la empresa.

(Mathieu, J. y Zajac, D., 1990) mencionan que esta dimensión abarca el conjunto de sentimientos, emociones y valores que se demuestran como parte de la familia y como parte intrínseca de los aprendizajes de la persona. Es por

ello que las organizaciones deben establecer políticas que favorezcan el equilibrio tanto personal como familiar de sus trabajadores, para que puedan controlar sus emociones y puedan enfocarse en su participación y compromiso con la organización; siendo necesario que ésta brinde las condiciones adecuadas y experiencias significativas para cultivar y desarrollar el sentido de pertenencia hacia la mencionada. Además, podrá generar lealtad del personal con la organización, consolidando su involucramiento y esfuerzo para lograr resaltar y lograr los objetivos.

Chávez citado por (Ramos, 2005) menciona a la felicidad como un elemento del compromiso afectivo, ya que es parte de los lazos afectivos que consolida el trabajador con la empresa. Manifiesta también que la felicidad se alcanza si se da en grupo, es decir, debido al rasgo natural del hombre de ser un ser social hace que se relacione con los demás, y en base a valores y lazos pueda forjar amistades y su felicidad. En el aspecto laboral, ello se puede ver demostrado en la cooperación entre los compañeros, la cual es importante puesto que por medio de los esfuerzos y coordinación de todos los miembros podrán lograr los objetivos establecidos, además de apoyarse mutuamente, consolidar nuevos conocimientos, reforzarlos y realizar críticas constructivas.

A.2 Dimensión: Compromiso de continuidad

(Chiavenato, 2004) menciona que cada persona es portadora de competencias y conocimientos que puede entregar a la organización para ejercer cierto cargo y pueda contribuir al logro de objetivos.

Menciona también que este compromiso es el afecto que tiene el trabajador para con la organización, pero en el ámbito material, ya que, al brindarle los recursos y materiales necesarios podrá cumplir sus funciones sin mucho esfuerzo, asegurando su continuidad en la misma. Sin embargo, no siempre demuestran poco esfuerzo, ya que en situaciones donde su remuneración puede ser rebajada según su desempeño el trabajador tendrá que

esforzarse para cumplir sus funciones correctamente y logre mantenerse en su puesto. Lagomarsino (s-f)

(Córdoba, 2005,) expresa que, mientras más tiempo transcurra el trabajador en la empresa, más difícil será su despegue de esta, ya que tendría que invertir más esfuerzos, afectarían sus sentimientos por las experiencias que vivió, etc. Lagomarsino (s-f) menciona que también se incluye a la remuneración como factor de esta dimensión, ya que, si el trabajador encuentra una mejor oferta laboral y un mayor pago, podrá analizar la opción y decidirá si se retira o si decide esperar a que disponga de otra opción.

(Meyer, J. y Allen, N., 1997) en su investigación obtuvieron relación entre este compromiso y la valoración del cargo por parte del trabajador, también entre el compromiso en mención con las remuneraciones no atribuidas, estabilidad económica y trabajo seguro. Zamora (2009) manifiesta que el compromiso de continuidad se da debido a que los trabajadores son conscientes que han invertido tiempo y esfuerzo en conseguir el puesto de trabajo en la organización donde labora, lo que les evita considerar otras ofertas de trabajo donde empezarían desde cero.

Ramos (2005) considera los elementos resaltados en la teoría de Meyer y Allen, donde enfatiza que la indiferencia es uno de estos, ya que los trabajadores demuestran su compromiso para permanecer en la empresa con una actitud indiferente muchas veces, porque consigue satisfacer sus necesidades y porque cubre sus intereses personales, pero no se siente complacido.

Otro elemento es la conveniencia, por lo antes mencionado, donde el trabajador analiza las consecuencias que tendría si busca otro trabajo, y sus decisiones serán tomadas basándose en el costo económico que le cueste ir a otro trabajo y dejar atrás todo lo vivido (lazos afectivos). Otro elemento es la necesidad económica, por lo cual puede ser un estímulo para que el trabajador

decida de manera rápida si permanece en la empresa o busca mejores ofertas de trabajo. También la comodidad y beneficios que esta le otorgue en comparación a otras que le pueda ofrecer más opciones de trabajo.

A.3 Dimensión: Compromiso normativo

Bayona, C. y Goñi S., (2007) sobre esta dimensión exponen que se genera debido a que los trabajadores, según situaciones empíricas como experiencias, deciden mantenerse en la empresa porque creen que es lo correcto para ambas partes.

(Ramos, 2005) considera que es el conjunto de presiones que ejerce la familia o la propia cultura de la sociedad en los trabajadores, lo que les genera la obligación de alinearse y continuar para contribuir al logro de objetivos de la organización donde labore.

(Goman, 1992) refiere a este compromiso como la lealtad de los trabajadores con la empresa, asimismo, considera que tiene dos elementos clave, como el componente emotivo y el componente del comportamiento. Estos generan en los trabajadores sentimientos de unión e interés para demostrar comportamientos productivos en beneficio de lograr las metas de la organización considerando de por medio sus políticas y dirección.

(Arciniega, 2002) refiere que el compromiso afectivo y normativo son parte de las emociones de los trabajadores, como fruto de sus experiencias en la organización y que le ha propiciado sentirse obligados a seguir permaneciendo en la misma. Los trabajadores que demuestran esta dimensión son totalmente dispuestos a colaborar con la organización, por dar su esfuerzo para desarrollar proyectos, por mostrar energía y entusiasmo en su quehacer.

2.2.2 Satisfacción laboral

(Chiavenato, 2015) apunta que, si la organización logra la satisfacción de sus trabajadores es un indicador sobresaliente que incita a la llegada de nuevos talentos a la misma y a la conservación de los que ya trabajan en la organización, además de demostrar preocuparse por propiciar un ambiente idóneo con condiciones y beneficios para que los trabajadores puedan cumplir sus responsabilidades y lograr la productividad esperada.

(Robbins & Judge, 2013) refieren que esta variable surge como fruto de la sensación de complacencia, bienestar o tranquilidad que logra el trabajador cuando el puesto de trabajo que desempeña cubre sus necesidades y expectativas. Abarcando sentimientos positivos y de orgullo de permanecer o pertenecer a la organización.

(Griffin & Moorhead, 2010) mencionan que esta variable permite a las organizaciones determinar si sus trabajadores se sienten gratificados por las condiciones y beneficios que se les otorga. Asimismo, mencionan que este fenómeno influye en lograr la efectividad de las funciones en la organización.

A. Dimensiones de la satisfacción laboral

(Griffin & Van Fleet, 2016) comentan que el autor Herzberg llevó a cabo una investigación donde entrevistó a un grupo de trabajadores, donde les pidió que recordaran las situaciones o momentos en los que se sintieron satisfechos, así como en los que se sintieron insatisfechos. Según los resultados, si se soluciona un factor de insatisfacción no necesariamente le provoca satisfacción a los trabajadores, por ejemplo, si un trabajador manifiesta su enojo o frustración porque la remuneración que percibe es baja, ello no quiere decir que si se le otorga una mayor remuneración se sentirá satisfecho; ya que son varios factores que se pueden relacionar pero que dependen del contexto y características de la persona y entorno.

Considerando lo mencionado, el autor Herzberg manifestó que la motivación se compone de dos fases, siendo primero que los directivos de las organizaciones deben asegurar a los trabajadores que les pueden brindar las condiciones higiénicas y de seguridad de los ambientes de trabajo para que puedan desarrollar sus labores correctamente, incluye también la remuneración que se les otorga, la cual debe cubrir sus necesidades básicas, también la dirección y supervisión de los jefes. Y lo segunda es que los directivos deben otorgarles a los trabajadores ciertos estímulos para que puedan sentirse más motivados y puedan cumplir sus labores de mejor manera. Se abarca el reconocimiento por sus logros alcanzados como parte que demuestra que los consideran importantes para la organización, y por ende se podrá lograr su satisfacción.

- a. **Factores de motivación:** Se considera aquellos estímulos que propician en los trabajadores los comportamientos y actitudes necesarias para cumplir correctamente sus labores asignadas o responsabilidades. Entre ellos se tiene al reconocimiento del trabajador por sus logros personales o laborales, responsabilidad, proactividad.
- b. **Factores higiénicos:** Se considera a las condiciones que la organización le brinda a los trabajadores, tanto en los ambientes de trabajo como en los términos de trabajo, incluyendo los beneficios sociales, etc. Entre estos elementos se tiene el rol de los supervisores, condiciones de iluminación, orden, ventilación, también las relaciones interpersonales entre los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades, remuneración otorgada y las políticas que se establezcan para lograr los objetivos.

B. Elementos de la satisfacción laboral

(Robbins & Judge, 2013) considera los siguientes:

- a. Naturaleza del trabajo:** En este se abarca los rasgos, implicaciones y situaciones que son propias de los cargos de trabajo, como de las actividades y procedimientos.
- b. Oportunidades de desarrollo:** Abarca el sistema de recompensas y capacitaciones de la empresa a los trabajadores, para que, según mérito propio puedan ascender de puestos y se les pueda capacitar para que puedan desarrollar sus labores de una mejor manera.
- c. Relaciones con los colegas:** Abarca las interacciones y vínculos entre los trabajadores, consolidando el clima laboral que también influye en la satisfacción del personal.
- d. Salario:** Abarca la remuneración y los incentivos que otorga la organización a los trabajadores por la prestación de sus servicios para el cumplimiento de cargos de trabajo y como contribución al logro de los objetivos establecidos.

C. Importancia de la satisfacción laboral

(Bateman & Snell, 2009) refieren que lograr la satisfacción de los trabajadores es fundamental para la organización, ya que podrán mostrar un mejor rendimiento, podrán ser más comprometidos con la visión y misión de la organización, podrán ser un medio de difusión de una imagen buena de la misma con las personas con las que se relacionan. Asimismo, mencionan que un trabajador satisfecho no siempre es más fructífero que un trabajador insatisfecho, ya que ambos pueden desempeñar su cargo con sus emociones, sentimientos y percepciones de las circunstancias que se le concede. Sin embargo, los personales insatisfechos pueden mostrar lo siguiente:

- Malos comportamientos y descuidos de su salud física y mental.
- Una mala atención al cliente
- Malas actitudes.
- Generar problemas entre el personal.

- Aumentaría la rotación del personal.
- Provocaría el ausentismo de estos trabajadores.
- Baja productividad.
- Acciones de vandalismo y sabotaje.

D. Medición de la satisfacción laboral

(Robbins & Judge, 2013) menciona que se puede medir mediante dos técnicas o métodos, siendo una mediante una calificación global única, y el otro es mediante la suma del número de facetas del puesto de trabajo.

El primero consiste en entrevistar al trabajador y preguntarle qué tan satisfecho se encuentra con respecto a la labor que desempeña, donde se muestra una escala de respuestas del 1 al 5, en la cual se integran opciones desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho.

El segundo consiste en pedirle al trabajador describir los criterios o rasgos propios del puesto que desempeña, donde se le pide manifestar su opinión y sentimientos en cada uno. Se incluyen aspectos como la supervisión, oportunidades de ascenso, remuneración, clima laboral. A cada criterio el entrevistado le asigna un valor estandarizado, que, al finalizar su contestación, los investigadores suman los valores y se obtiene una calificación general de satisfacción sobre los rasgos por naturaleza del puesto que desempeñan los trabajadores.

E. ¿Qué tan satisfechas se encuentran las personas en sus trabajos?

Es una pregunta con respuestas clave, pero a la vez ambiguas, puesto que seguramente, una gran parte de los trabajadores en los países desarrollados manifestaran un "sí" a la pregunta de si se encuentran satisfechos con lo que les otorga el cumplimiento del puesto que desempeñan. Sin embargo, los trabajadores pueden manifestar esa apreciación a nivel general, pero seguramente haya criterios o términos de trabajo con los que no se sentirán

satisfechos. Por ejemplo, los trabajadores pueden sentirse satisfechos con las condiciones higiénicas y de seguridad que la organización le brinde, pero no se sentirán satisfechos con la remuneración que se les otorga, o con las políticas de ascenso, con la supervisión de los jefes o con el clima laboral con sus demás compañeros.

F. ¿A qué se debe la satisfacción en el trabajo?

Se debe mayormente a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores en base a una serie de condiciones, beneficios y términos que las organizaciones les otorgan, como las remuneraciones, oportunidades de ascenso, supervisión, clima laboral, también se incluye a las capacitaciones y seguimiento y control sobre las funciones que se desempeñan.

Existe otro vínculo entre la satisfacción de los trabajadores y las remuneraciones o salarios que se les otorga, donde para las personas con pocos recursos es indispensable, ya que con lo que obtiene puede satisfacer sus necesidades, además de sentirse bien con las condiciones que les ofrecen. Se encontró relación también entre los trabajadores a los que se les atribuye un mayor sueldo que a los que perciben sueldos menores. Sin embargo, según investigaciones, si bien el salario es un factor determinante en su satisfacción, no necesariamente lo es para que los trabajadores se sientan felices solo con ello.

No solo los factores externos influyen en la satisfacción de los trabajadores, ya que también se considera a la personalidad, donde aquellos que no tengan una autoestima alta podrán sentirse más vulnerables ante los cambios o hechos y no llegarán a sentirse satisfechos con sus labores; en cambio aquellos que tienen autoestima alta podrán ser conscientes de sus capacidades y contribución, con lo cual se consideran importantes y se pueden sentir satisfechos.

G. El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

(Robbins & Judge, 2013) consideran ciertos elementos que los trabajadores muestran, como:

- Salida: Adoptan actitudes y comportamientos desganados, con ánimos de renunciar a la organización donde labora para intentar buscar otro trabajo y su poca o nula contribución en la productividad organizacional.
- Voz: Si los trabajadores se sienten satisfechos podrán comunicarse con una voz segura, amable y optimista. En cambio, aquellos insatisfechos tendrán una voz baja o irritada.
- Lealtad: Aquellos trabajadores satisfechos podrán permanecer en la organización a pesar de que esté pasando por momentos complicados, ya que se muestran optimistas que se podrá solucionar y seguir adelante con convicción y esfuerzo grupal.
- Negligencia: Aquellos trabajadores insatisfechos pueden demostrar comportamientos perjudiciales para la organización, como el ausentismo, rotación del personal, mínimo esfuerzo o actos vandálicos.

H. Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste

(Robbins & Judge, 2013) enfatizan que la satisfacción laboral tiene mucha relación con el desempeño laboral, puesto que mientras los trabajadores se sientan satisfechos podrán demostrar un mejor desempeño, indicando que los factores que inciden en la satisfacción influyen indirectamente en el desempeño. Una preocupación en las organizaciones es promover la satisfacción del personal, para que se pueda aumentar la productividad y se

puedan lograr los objetivos establecidos. Asimismo, las empresas que son más eficaces y preocupadas en mantener este aspecto originan que sus trabajadores se sientan satisfechos, en comparación a otras que no le dan el valor correspondiente.

I. Satisfacción laboral y el comportamiento organizacional socialmente responsable (COSR)

(Robbins & Judge, 2013) manifiestan que los trabajadores satisfechos pueden mostrar actitudes y disposición para realizar actividades fuera de las que compete su cargo de trabajo, lo cual representa beneficios considerables para la organización. También estos trabajadores buscan ser referencia y modelos dentro de la organización en base a sus experiencias vividas, para ser ejemplo para sus demás compañeros de trabajo. El término COSR abarca las actividades que tienen como finalidad lograr el bienestar de los habitantes y de sus trabajadores, enfatizando de por medio lograr su satisfacción y de esta manera consolidar su participación e involucramiento en las labores de la organización.

Se mantiene que los trabajadores se sentirán más insatisfechos si se dan cuenta que los procesos de la organización a la que pertenecen se ejecutan de manera inadecuada, también si se lleva a cabo una inadecuada supervisión de los superiores, baja remuneración, entre otros aspectos. Asimismo, mientras se logre la satisfacción en los trabajadores estos podrán mostrar actitudes proactivas que puedan ayudar en innovaciones, en el logro de los objetivos organizacionales o en mejorar ciertas áreas que lo necesitan; y que conforme se mantenga ello y pase el tiempo se podrán consolidar las relaciones laborales, fomentando un ambiente idóneo para el desarrollo de las funciones.

J. Satisfacción laboral y satisfacción del usuario

(Robbins & Judge, 2013) enfatizan que, si los trabajadores se sienten satisfechos con lo que la empresa les otorga, podrán mostrar un adecuado trato a los clientes o una mayor productividad para los resultados que se desean conseguir. Específicamente, se mostrarían más responsables, sonrientes y amables, con lo cual pueden hacer sentir a los clientes como considerados o valorados, y esto evitaría que los trabajadores decidan irse de la organización; al contrario, podrán decidir permanecer en la misma y comentar a su círculo social su experiencia laboral positiva y satisfactoria. Asimismo, al tratar de manera adecuada a los clientes se podrá lograr también su satisfacción y lealtad con la empresa, hasta cambiar su modo de pensar u opinión negativa sea el caso.

K. Satisfacción en el empleo y la desviación en el sitio de trabajo

(Robbins & Judge, 2013) sobre ello expresan que los trabajadores demuestran actitudes negativas cuando no se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo que le asigna la empresa. En estos casos puede darse el tema de la entrada o intervención de sindicatos o hasta la misma intervención de los trabajadores, quienes pueden causar robos, consumir sustancias ilegales, ser impuntuales o mostrar comportamientos fuera de contexto o agresivos con sus compañeros. Asimismo, entre otras acciones que pueden realizar los trabajadores por su insatisfacción es perder tiempo, por ejemplo, rondar por los pasillos o espacios de la empresa, utilizar internet de la empresa para pasar el rato. Entre otros, también pueden expresar su insatisfacción a los clientes, familiares o amistades, para que puedan saber cómo es la empresa, siendo un modo de perjudicar a la misma por malas recomendaciones.

L. Método de satisfacción laboral

(Martínez & Lucas, 2001) refieren que los trabajadores se sentirán satisfechos si logran satisfacer sus necesidades y expectativas, y que seguirá manteniendo ese estado si la organización le brinda los recursos, remuneración y materiales para que cumpla sus labores correctamente.

Se tiene también que, si las personas pasan por situaciones complicadas y no logran sus objetivos, se podrán sentir frustradas por no sentirse capaces de haber logrado los resultados esperados. En ello intervienen ciertos elementos, como el yo (o la persona misma), un objetivo y una barrera, claramente son parte de la frustración. Estos son elementos que la persona puede asignarles valor significativo intrínseco, los cuales pueden perjudicarle porque puede ser barrera para el logro de otros objetivos, siendo tanto obstáculos internos y externos.

a. Método directo

En este método se analizan las derivaciones o resultados empíricos de las entrevistas a los trabajadores, para poder entender sus sentimientos, emociones y comportamientos en ciertos momentos del trabajo o dentro de la organización. Asimismo, mediante ello se puede ver el impacto de estos elementos en el estado anímico del trabajador cuando acude a la empresa y realice sus actividades, siendo motivo de preocupación para las organizaciones, puesto que tienen que saber cómo se sienten sus trabajadores y si están satisfechos o no con lo que se les otorga.

b. Método indirecto

En este método, se entrevista a los trabajadores para que puedan manifestar los sucesos o experiencias más significativas que los han hecho sentirse muy satisfechos o insatisfechos, incluyendo las emociones y sentimientos malos y buenos, los cuales tienen repercusión en el trabajador para decidir mantenerse en la organización.

Se considera a la teoría bifactorial de Herzberg, donde menciona que la motivación de una persona se da por medio de factores intrínsecos (estímulos de la persona misma) como de factores extrínsecos (estímulos del entorno). Asimismo, se sostiene en las investigaciones relacionadas que sabiendo ello se puede saber los motivos de la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores.

c. El método comparativo

Hay personas que no están de acuerdo con los dos métodos anteriores, por lo cual manifestaron que para saber la satisfacción del personal se debe investigar su apreciación sobre las condiciones que se les otorga, y comparar con otros criterios para saber el motivo de su absentismo o insatisfacción.

En este método también se evalúa la opinión de los trabajadores con respecto a las condiciones del ambiente de trabajo, beneficios sociales y remuneraciones entre los trabajadores de todas las áreas, y la formación de cada trabajador.

2.3 Bases filosóficas

(Muckinsky y Laffadano, citados en Muckinsky, 2002) se basa en el enfoque clásico de Taylor, mencionando que para que los trabajadores se sientan satisfechos se les debe brindar una adecuada remuneración, además de brindarles las condiciones pertinentes para que puedan cumplir con sus funciones correctamente, como la iluminación, ventilación, etc.

Según investigaciones, no se ha obtenido correlaciones altas entre la satisfacción de los trabajadores con el ausentismo, rendimiento y productividad. Pero si se obtuvo que la rotación de los puestos de trabajo aumenta si al trabajador no le gusta desempeñar su cargo, con lo que se puede dictaminar que si a un trabajador no le gusta su trabajo aumentan las probabilidades de irse a otra empresa.

Asimismo, se tienen datos que los trabajadores prefieren trabajar sin sentirse satisfechos que, a no trabajar, y si cuentan con varias ofertas de trabajo los trabajadores podrán decidir si permanecer o irse y sentirse menos desanimados. (Carteen y Spector, 1987)

Hawthorne (citado por Shultz 1991) elaboró una investigación donde aplicó entrevistas a trabajadores, donde pudo descubrir que éstos demostraban y sentían sentimientos y actitudes durante la realización de sus actividades.

2.4 Definición de términos básicos

- Compromiso

(Chiavenato, 2004) menciona también que este compromiso es el afecto que tiene el trabajador para con la organización, pero en el ámbito material, ya que, al brindarle los recursos y materiales necesarios podrá cumplir sus funciones sin mucho esfuerzo, asegurando su continuidad en la misma.

- Compromiso afectivo

(Meyer, J. y Allen, N., 1997) refieren que es el compromiso en el cual el trabajador establece vínculos afectivos con la empresa, ya que esta ha podido satisfacer sus necesidades y expectativas, lo cual provoca su decisión de quedarse en la misma.

- Compromiso de continuidad

Es el compromiso en el cual el trabajador se siente en la necesidad de continuar su permanencia en la empresa porque invirtió tiempo, esfuerzos, dinero, además que tiene temor por dejarla ya que considera que no podrá percibir los mismos beneficios que se le otorga o la remuneración en otros trabajos.

- Compromiso normativo

Es el compromiso en el cual el trabajador tiene la sensación de obligación de quedarse en la empresa, ya que considera que es correcto.

- Satisfacción Laboral

Es el estado de bienestar o calma en el que se encuentra la persona debido a que se siente cómoda con las condiciones que brinda la organización a la cual pertenece, y satisface sus necesidades.

- Factores Higiénicos

Abarca las condiciones higiénicas o de salubridad de los espacios físicos donde los trabajadores realizan sus labores.

- Factores motivacionales

Abarca los estímulos de los trabajadores para lograr ciertos resultados, entre estos se tiene la necesidad de autorrealización, de sentirse queridos, etc.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El Compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima.

2.5.2 Hipótesis específicas

- **El Compromiso afectivo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima**
- **El Compromiso normativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima**
- **El Compromiso de continuidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N° 9 Región Lima**

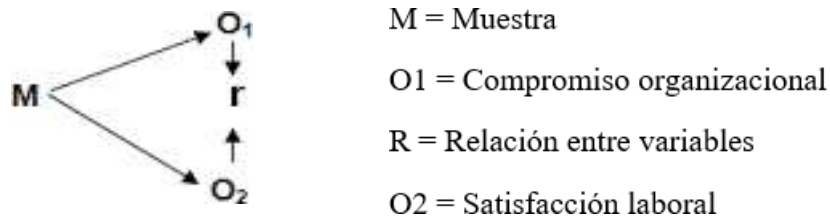
2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Compromiso organizacional	Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la Organización - Involucramiento con la Organización 	1 al 5
	Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad con la Organización - Sentido de Obligación 	6 al 10
	Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de alternativas - Inversiones en la Organización 	11 al 14
Variable 2: Satisfacción laboral	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisiones - Condiciones laborales - Relaciones interpersonales - Remuneraciones y seguridad - Políticas 	15 al 19
	Factores de motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Logros - Reconocimientos - El trabajo mismo - Responsabilidad - Avance y Crecimiento 	20 al 24

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación fue de tipo aplicada, ya que los conocimientos generados o consolidados se aplicaron a la realidad problemática para solucionarla. Asimismo, contó con diseño no experimental transversal correlacional causal, ya que los fenómenos se analizaron tal y como sucedieron, la recolección de datos se llevó a cabo una sola vez y porque se enfocó en determinar la relación “causa-efecto” entre las



variables.(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Fue conformada por 60 integrantes del personal administrativo de la UGEL No 9 Región Lima.

3.2.2 Muestra

Corresponde a la totalidad de la mencionada población (n=60).

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se esgrimió a la encuesta, junto con su instrumento el cuestionario, en el cual se presentaron interrogantes acordes a los indicadores considerados.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

a. Descriptiva

Para ello se manejó Microsoft Excel, con el cual se pudo realizar la tabulación de los datos obtenidos, y el software SPSS v.24, para la organización y presentación de los resultados obtenidos.

b. Inferencial

Se utilizó el R de Pearson.

c. Validez y confiabilidad y análisis de los datos.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	Total			
	J1	J2	J3	TOTAL
Claridad	5	4	5	14
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	4	5	5	14
Organización	4	4	5	13
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	4	4	5	13

Total, Máximo= (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Cálculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{141}{10 \times 3 \times 5} = \frac{141}{150} = 0.94 = 94.0\%$$

Conclusión: Al ser el valor de validez: 94.0%, se considera como bueno.

d. Confiabilidad del instrumento

Se utilizó la siguiente prueba estadística:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	24

Conclusión: Al ser el valor: 0,939 (>0.80), se considera como aprobado o válido para aplicarse.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo del Compromiso organizacional

Tabla 1
Compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	58%
Moderado	19	32%
Alto	6	10%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

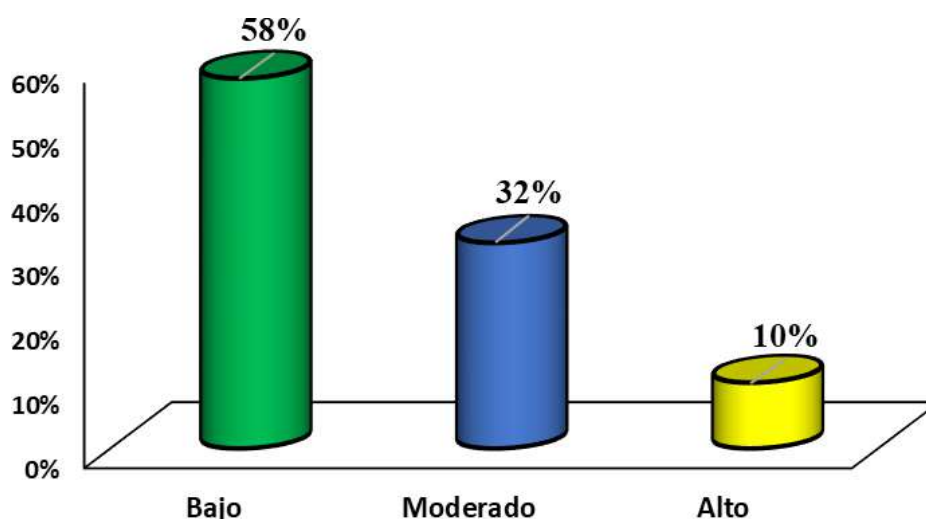


Figura 1. Compromiso Organizacional

El 58% demostró su compromiso organizacional en un nivel bajo, el 32% moderado y un 10% alto.

Tabla2
Compromiso organizacional afectivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	59%
Moderado	13	22%
Alto	12	19%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al del personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

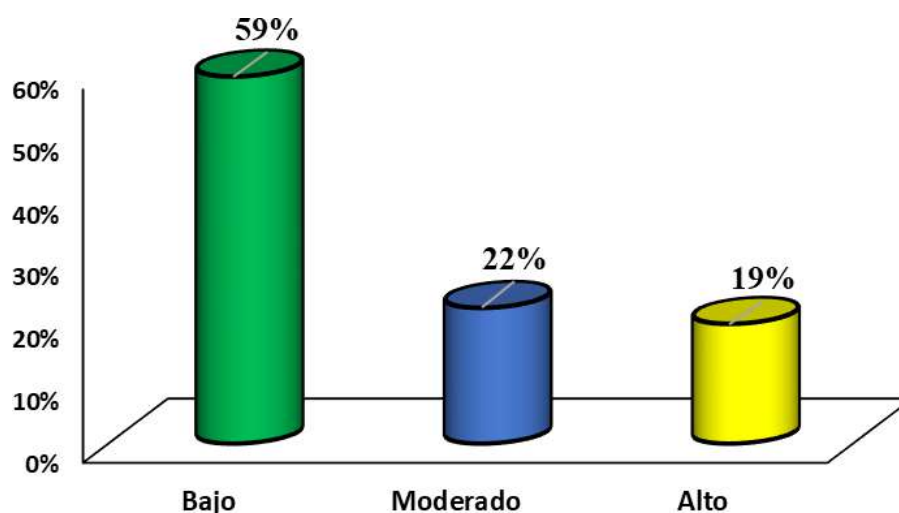


Figura 2. Compromiso organizacional afectivo

El 59% demostró su compromiso afectivo en un nivel bajo, el 22% moderado y un 19% alto.

Tabla 3
Compromiso Normativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	55%
Moderado	17	28%
Alto	10	17%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

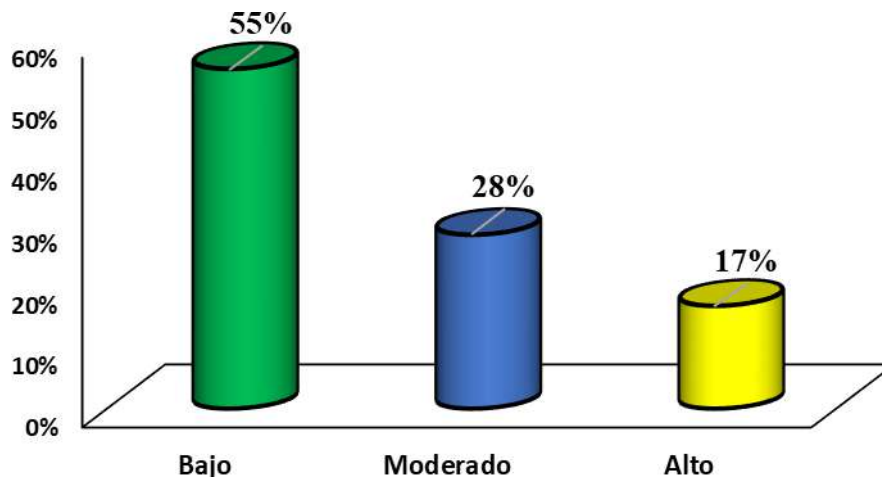


Figura 3. Compromiso Normativo

El 55% demostró un nivel de compromiso normativo bajo, el 28% moderado y un 17% alto.

Tabla 4
Compromiso de continuidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	30%
Moderado	31	51%
Alto	12	19%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

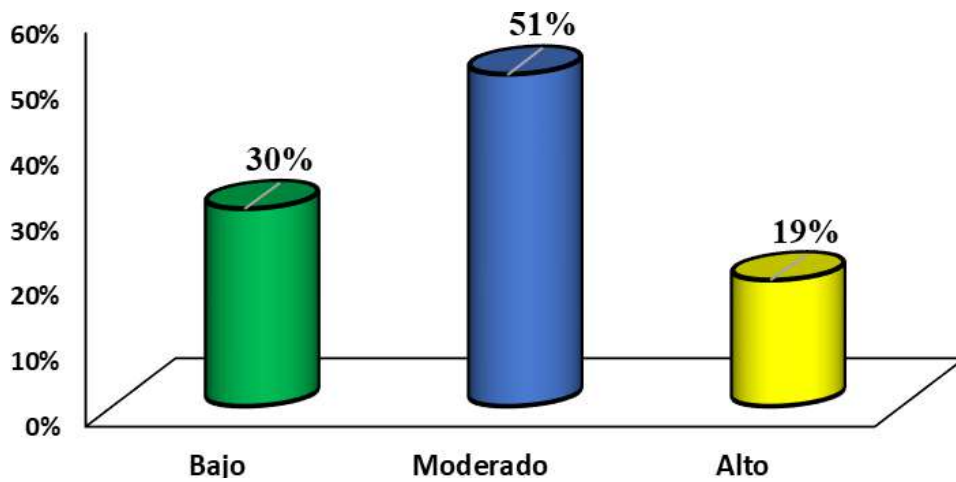


Figura 4. Compromiso de continuidad

El 30% demostró su compromiso de continuidad en un nivel bajo, el 51% en un nivel moderado y el 19% en un nivel alto.

B. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 5
Satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	33	54.5%
Satisfecho	22	37.2%
Muy Satisfecho	5	8.3%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

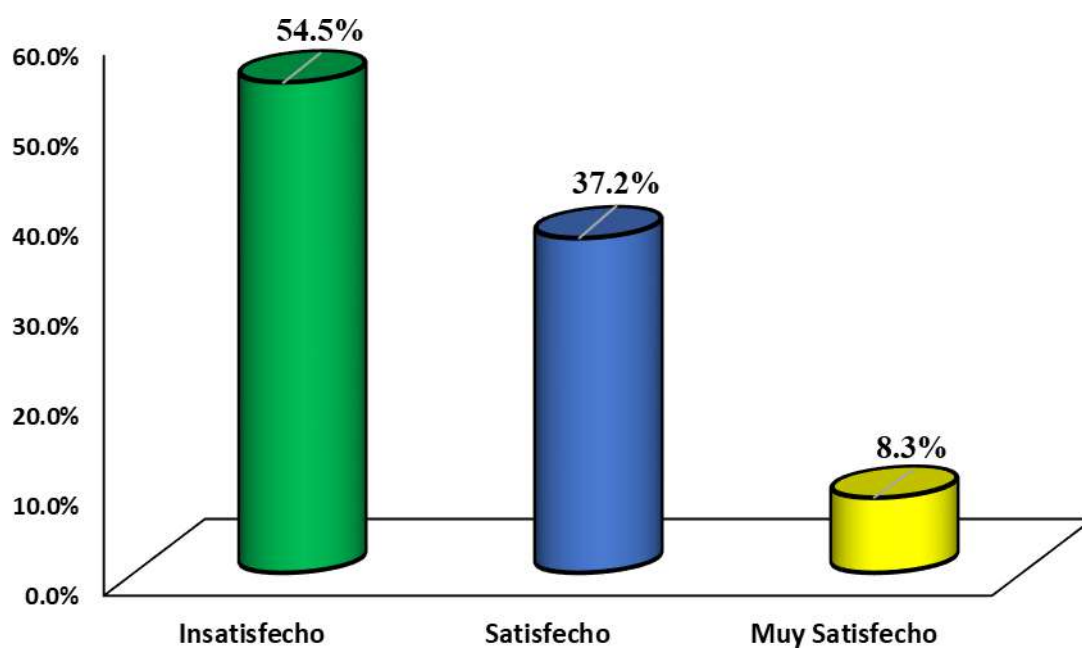


Figura 5. Satisfacción laboral

Acerca de la segunda variable, el 54.5% se encontró insatisfecho, el 37.2% satisfecho y un 8.3% muy satisfecho.

Tabla 6
Factores higiénicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	35	59%
Satisfecho	21	35%
Muy Satisfecho	4	6%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

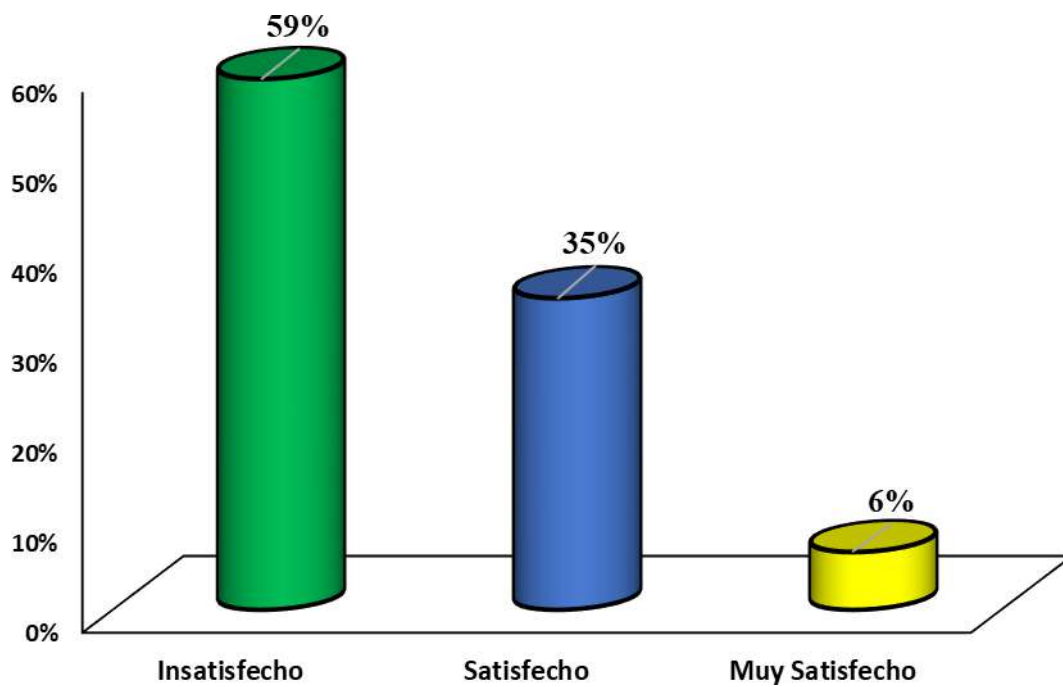


Figura 6. Factores higiénicos

Con respecto a la dimensión, el 59% se encontró insatisfecho, el 35% satisfecho y un 6% muy satisfecho.

Tabla 7

Factores de Motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	44	73%
Satisfecho	15	26%
Muy Satisfecho	1	1%
Total	60	100.0%

Nota: Test aplicado al personal administrativo de la UGEL No9 región Lima

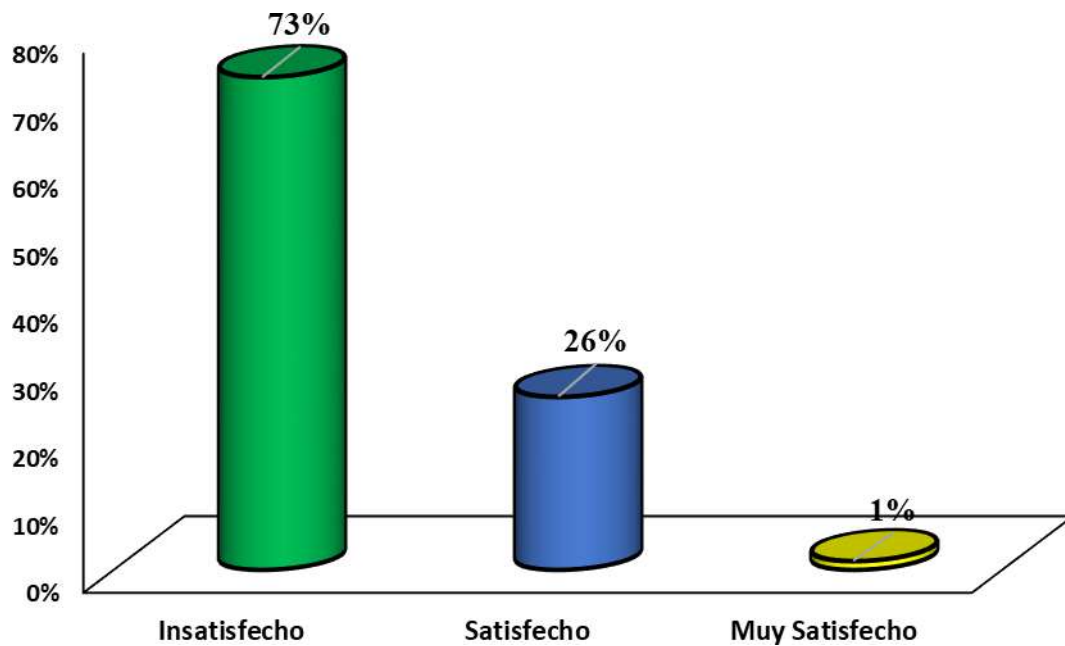


Figura 7. Factores de Motivación

Con respecto a la dimensión, el 73% se encontró insatisfecho, el 26% satisfecho y un 1% muy satisfecho.

4.1.3. Prueba de normalidad

Tabla 8
Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,190	60	,000
Satisfacción Laboral	,158	60	,000
Afectivo	,205	60	,000
Normativo	,175	60	,000
Continuidad	,113	60	,000
Factores Higiénicos	,203	60	,000
Factores de Motivación	,185	60	,000

Se muestra el valor: $p < 0,05$, lo cual indica que las variables no presentan distribución normal, ya que se determinaron correlaciones entre las variables y dimensiones consideradas, siendo necesario utilizar una prueba no paramétrica.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 9
Correlación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	1,000	0,472**
			0,000
		60	60
Satisfacción laboral		0,472**	1,000
		0,000	
		60	60

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

Se obtuvo un valor de correlación de 0,472 y un Sig.<0,05, determinando que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja.

Se obtuvo también la siguiente figura:

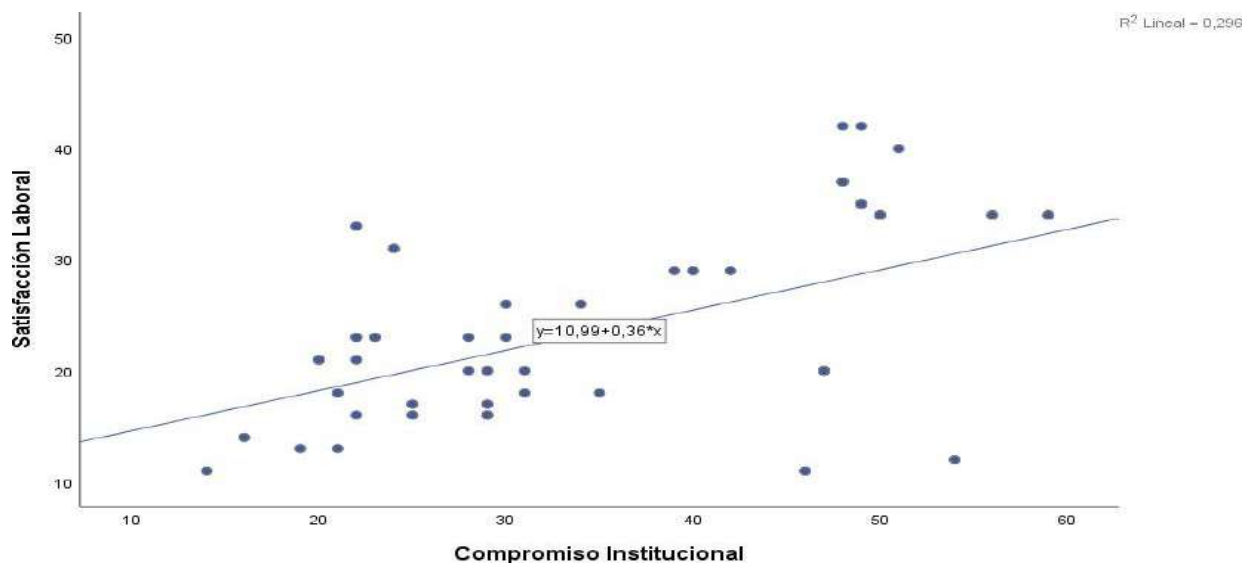


Figura 8. Correlación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral

Tabla 10
Correlación entre Compromiso afectivo y satisfacción laboral

		Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	1,000	0,397**
			0,000
		60	60
Satisfacción laboral		0,397**	1,000
		0,000	
		60	60

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

Nota: Elaboración Propia

Se obtuvo un valor de correlación de 0,397 y un Sig.<0,05, determinando que el compromiso afectivo y la satisfacción laboral presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja.

Se obtuvo también la siguiente figura:

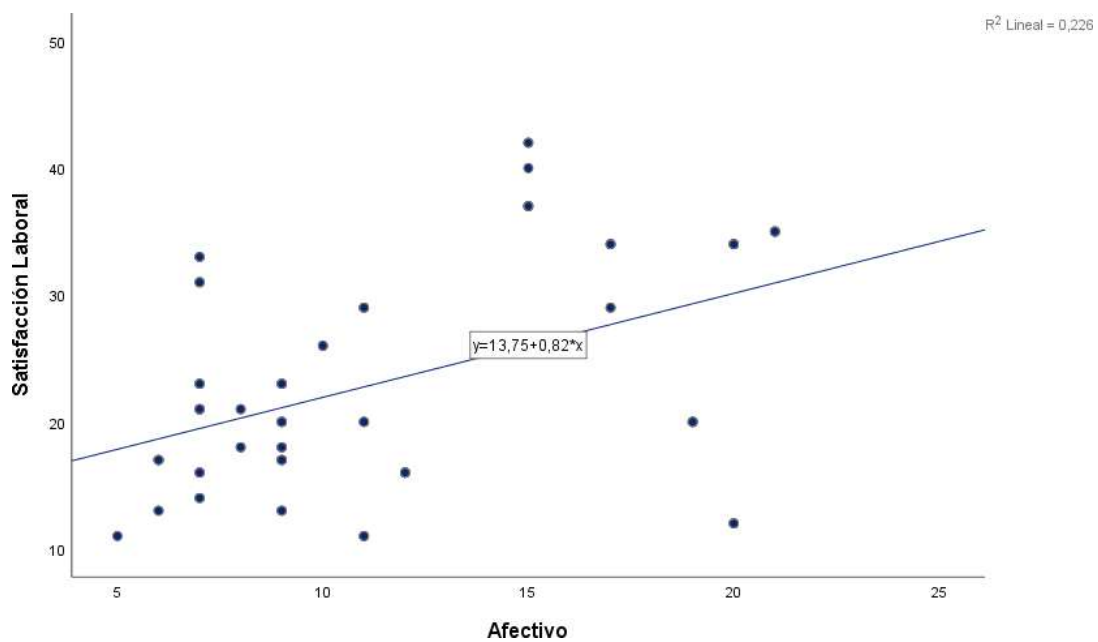


Figura 4. Correlación entre Compromiso afectivo y satisfacción laboral

Tabla 11

Correlación entre Compromiso normativo y satisfacción laboral

		Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	1,000	0,400**
			0,000
		60	60
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	0,400**	1,000
		0,000	
		60	60

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

Nota: Elaboración Propia

Se obtuvo un valor de correlación de 0,400 y un Sig.<0,05, determinando que la segunda dimensión de la variable 1 y la segunda variable presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja.

Se obtuvo también la siguiente figura:

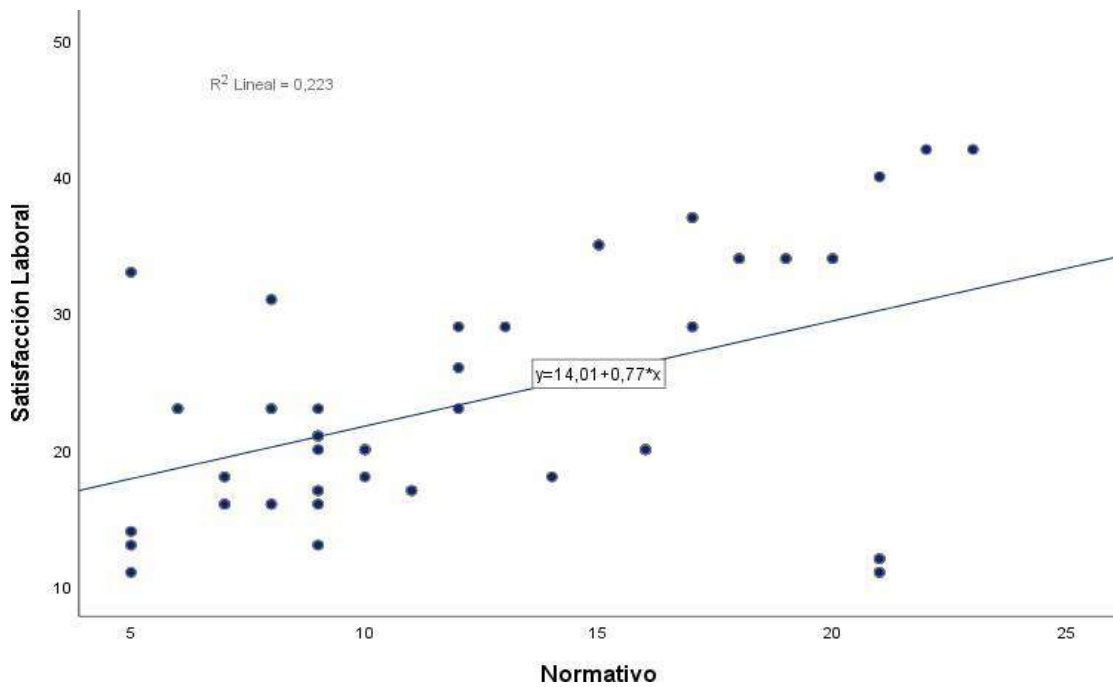


Figura 5. Correlación entre Compromiso normativo y satisfacción laboral

Tabla 12
 Correlación entre Compromiso de continuidad y satisfacción laboral

		Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,484**
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,484**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

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

Nota: Elaboración Propia

Se obtuvo un valor de correlación de 0,484 y un Sig.<0,05, determinando que la tercera dimensión de la variable 1 y la segunda variable presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja.

Se obtuvo también la siguiente figura:

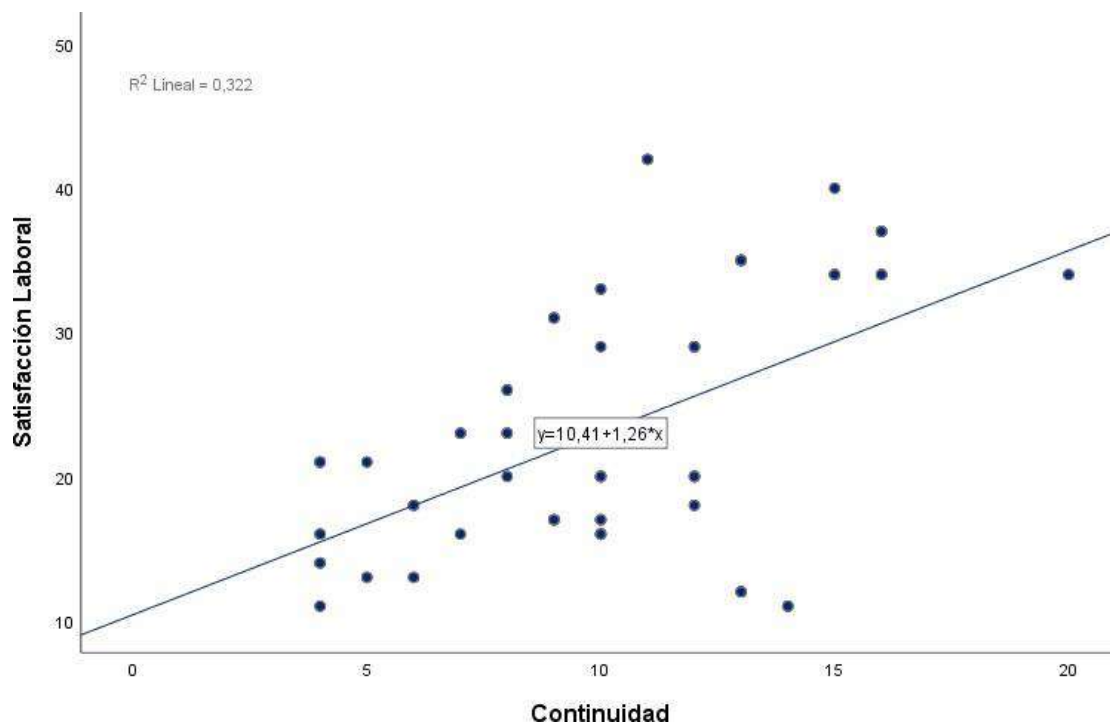


Figura 6. Correlación entre Compromiso de continuidad y satisfacción laboral

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Considerando los resultados obtenidos, específicamente en el objetivo general, se obtuvo un valor de correlación de 0,472 y un Sig.<0,05, determinando que el compromiso organizacional y satisfacción laboral presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja. Dicho resultado difiere con lo obtenido por Núñez (2017) donde demuestra que no se presentó relación entre las dichas variables en la clínica que estudió.

Con respecto al objetivo específico 1, se obtuvo un valor de correlación de 0,472 y un Sig.<0,05, determinando que ambas variables presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja. Dicho resultado difiere con lo obtenido por Núñez (2017) donde se determinó que la dimensión 1 de la primera variable no presentó relación con la segunda variable en la clínica que estudió.

Con respecto al objetivo específico 2, se obtuvo un valor de correlación de 0,400 y un Sig.<0,05, determinando que la segunda dimensión de la variable 1 y la segunda variable presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja. Dicho resultado difiere con lo obtenido por Núñez (2017) donde se determinó que la dimensión 2 de la primera variable no presentó relación con la segunda variable.

Con respecto al objetivo específico 3, se obtuvo un valor de correlación de 0,484 y un Sig.<0,05, determinando que la tercera dimensión de la variable 1 y la segunda variable presentaron relación significativa, indicando que fue positiva y baja. Dicho

resultado difiere con lo obtenido por Núñez (2017) donde se determinó que la dimensión 3 de la primera variable presentó relación con la segunda variable.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Hipótesis general: Se obtuvo un valor de correlación de 0,472, junto a un Sig.<0,05, lo que indica que ambas variables presentaron relación significativa, siendo positiva y baja.

Hipótesis específica 1: Se obtuvo un valor de correlación de 0,397, junto a un Sig.<0,05, lo que indica que la primera dimensión de la primera variable se relaciona con la segunda variable, en la cual presentaron relación significativa, siendo positiva y baja.

Hipótesis específica 2: Se obtuvo un valor de correlación de 0,400, junto a un Sig.<0,05, lo que indica que la segunda dimensión de la primera variable se relaciona con la segunda variable, en la cual presentaron relación significativa, siendo positiva y baja.

Hipótesis específica 3: Se obtuvo un valor de correlación de 0,484, junto a un Sig.<0,05, lo que indica que la tercera dimensión de la primera variable se relaciona con la segunda variable, en la cual presentaron relación significativa, siendo positiva y baja.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda elaborar un análisis en base a los aspectos que requieren ser mejorados en los trabajadores, para que puedan demostrar un mejor compromiso organizacional y se pueda lograr una mayor satisfacción laboral.

Se recomienda dar reconocimiento a los trabajadores por su sobresaliente accionar en el cumplimiento de los objetivos, para poder reforzar las relaciones laborales y se sientan considerados en la organización.

Se recomienda elaborar políticas de incentivos, para que mediante el logro de ciertas tareas personales o grupales se les pueda recompensar con remuneraciones extra o mediante el acceso a beneficios sociales.

Se recomienda propiciar un ambiente seguro y agradable a los trabajadores, junto con las condiciones pertinentes para que puedan laborar de la mejor manera posible y puedan demostrar un mayor compromiso.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?*. Obtenido de <http://direccionestrategica.itam.mx/Uploader/material/ArticulosLuisArciniegacompromisoorganizacional.pdf>
- Bayona, C. y Goñi S. (2007). *Compromiso organizacional*. Obtenido de <http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/101968381.htm>
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración* (8 ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Córdoba, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- García, Sánchez y Zapata. (2008). *Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle.
- Goman, C. (1992). *An Examination of Adams "Theory of Inequity" in Administrative*. *Academy of Management Journal*.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). México: Cengage Learning.

Hernández , R., Fernández , C. y Baptista , P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5a ed.). México: McGraw-Hill.

Quiroga, S. (2007). *Compromiso organizacional: análisis de una organización gastronómica*. Tesis de Licenciatura. UDA. Tesis de Licenciatura. UDA.

Ramos, A. (2005). El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima.

Robbins, S. (1998). *Administración*. Mexico: Pearson Educacion .

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Education.

Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools.

7.2 Fuentes electrónicas

Cabrera, I. (2014). *Gestión del Talento Humano y el Compromiso Organizacional de los docentes de la maestría en administración de la educación en la universidad César vallejo, sede Huaral*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4466/Pinedo_NMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de*

cuarto nivel de atención . Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
Recuperado el 19 de febrero de 2018, de
www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf

Martínez, V., & Lucas, A. (2001). *La construcción de las organizaciones: la cultura de la empresa*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de
<https://books.google.com.pe/books?id=NAUeRIGHIqMC&pg=PA201&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi26tmXisnZAhWKq1kKHfR4Ag44KBD0AQhKMAc#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>

Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala* . Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>

Shultz, P. (1991) *Psicología Industrial*, México: McGrawHill

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿En que medida el Compromiso laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N° 09- Región Lima?</p> <p>Problemas específico ¿En que medida el Compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N° 9 Región Lima?</p> <p>¿En qué medida el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N° 9 Región Lima?</p> <p>¿En que medida el compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N°9 Región Lima?</p>	<p>Objetivo General Determinar en que medida el Compromiso laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N° 9 Región Lima</p> <p>Objetivos Específicos Determinar en que medida el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N° 9 Región Lima. Determinar en que medida el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N°9 Región Lima. Determinar en qué medida el compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N°9 Región lima.</p>	<p>Hipótesis General El compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL N°9 Region Lima.</p> <p>Hipótesis Específicas: El compromiso afectivo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativos de la UGEL N°9 Región Lima. El compromiso normativo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Ugel N° 9 Región Lima. El compromiso de continuidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL 9 Region Lima.</p>	<p>VI COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso normativo</p> <p>Compromiso de Continuidad</p> <p>VD : Satisfaccion Laboral</p> <p>Factores Higienicos</p> <p>Factores de Motivacion</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental transversal correlacional causal</p> <p>Población: Fue conformada por 60 integrantes del personal administrativo de la UGEL N°9 Región Lima.</p> <p>Muestra: Corresponde a la totalidad de la mencionada población (n= 60).</p>

ANEXO 02. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°9 REGION LIMA

Buenos días; la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión por lo que agradecemos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

ITEM	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
VARIABLE (x): COMPROMISO INSTITUCIONAL					
DIMENSION 1: AFECTIVO					
1.- Consideras que posees la carga emocional para la organización y la creencia en sus valores					
2.- Te sientes involucrado con toda la organización y su entorno					
3.- Eres reconocido con los valores de la organización					
4.- Te sientes orgulloso de formar parte de la organización					
5.- Te sientes preocupado por la organización, cuando ella presenta dificultades.					
DIMENSION 2: NORMATIVO					
6.- Te sientes obligado de mantenerte en la organización por motivos estrictamente y morales					
7.- Consideras que existe una reciprocidad efectiva entre el compromiso organizacional y la productividad en el trabajo, pero no en el extremo.					
8.- Recibes reconocimiento por la lealtad a la organización.					
9.- Crea un sentimiento de correspondencia con la organización					
10.- Consideras sentirte en deuda con la organización al haberte brindado la oportunidad de trabajar.					
DIMENSION 3: CONTINUIDAD					
11.- Sientes un reconocimiento respecto a beneficios sea monetario, psicológicos o físicos versus las reducidas posibilidades de ubicar otro trabajo, en caso decida abandonar la organización					

12.-Solamente realizas lo rigurosamente necesario o básico para continuar en la organización					
13.- Te sientes comprometido a permanecer en la organización, por el temor de iniciarte de nuevo en otro centro laboral.					
14.- Eres parte de la organización debido al tiempo, esfuerzo y recursos económicos que le dedicaste.					
DIMENSION 4: FACTORES DE HIGIENE					
15.- Te sientes cómodo con las supervisiones que se realiza al trabajo					
16.- Sientes que trabajas con las condiciones laborales adecuadas					
17.- Manejas buenas relaciones interpersonales con tus colegas					
18.-Las remuneraciones percibidas en el centro laboral te motiva a mejorar tu trabajo.					
19.- Las políticas que se maneja en la Universidad sientes que son las adecuadas.					
DIMENSION 5: FACTORES DE MOTIVACION					
20.- Sientes que tienes logros importantes dentro del centro laboral.					
21.- Tu desempeño laboral es reconocido					
22.- Se sientes cómodo en el trabajo que realizas					
23.-Te sientes cómodo con las responsabilidades asignadas en el centro laboral					
24.- Sientes que avanzas y creces profesionalmente en el centro laboral.					

ANEXO 3: VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TITULO DE TESIS: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°9 REGION LIMA

JUICIO DE EXPERTO

1.- La opinión que usted brinde es personal y sincera

2.- Marque con un aspa (x) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio en que usted considere su opinión sobre el cuestionario

1: Muy malo 2.- Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por si respuesta.

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la Ciencia y la tecnología				X	
4	Organización Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertenencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y nombres del juez experto: JUAN CARLOS REYES ULFE

Grado Académico del Juez Experto: DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TITULO DE TESIS: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°9 REGION LIMA

JUICIO DE EXPERTO

1.- La opinión que usted brinde es personal y sincera

2.- Marque con un aspa (x) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio en que usted considere su opinión sobre el cuestionario

1: Muy malo 2.- Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por si respuesta.

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la Ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertenencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Apellidos y nombres del juez experto: ABRAHAN CESAR NERI AYALA

Grado Académico del Juez Experto: DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TITULO DE TESIS: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°9 REGION LIMA

JUICIO DE EXPERTO

1.- La opinión que usted brinde es personal y sincera

2.- Marque con un aspa (x) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio en que usted considere su opinión sobre el cuestionario

1: Muy malo 2.- Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por si respuesta.

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la Ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertenencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y nombres del juez experto: CARREÑO RAMIREZ
DANILO HUGO

Grado Académico del Juez Experto: DOCTOR EN ADMINISTRACION

**ANEXO 4
BASE DE DATOS**

N	COMPROMISO ORGANIZACIONAL															SATISFACCION LABORAL										X	Y	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5							
	D1					D2					D3					D4					D5																		
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25														
1	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	1	2	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	1	4	1	2	1	5	2	1	5	2	2	0	0
2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	7	5	4	7	6					
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	1	1	1	2	2	3	7	5	1	2	1	0	0	8			
4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	8	8	7	6	9	4						
5	3	4	2	3	5	4	2	3	1	2	1	4	3	2	5	2	3	1	3	5	4	2	3	1	3	9	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
6	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	9	5	5	8	6							
7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	2	1	9	8	1	8							
8	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	7	8	7	8	6							
9	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	0	2	1	1	8	1	1	3	1	1				
10	3	2	4	4	2	5	5	4	5	4	2	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	9	4	1	2	1	2	1	2	1	2	8			
11	3	3	1	1	1	2	2	2	4	4	2	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	3	1	9	1	1	9	7							
12	1	3	1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	1	3	1	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	5	7	6	9	1	0	9	7							
14	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	9	6	1	7	1	8	6								
15	3	3	2	3	4	5	5	1	5	1	5	4	5	2	5	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	3	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	9	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	9	1	9	1	9	8	6							
18	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	8	2	9	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	2	3	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	4	1	1	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	0	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	2	1	2	1	1	1	1	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	0	3	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	2	3	5	4	5	4	2	3	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	4	1	2	2	1	3	7	6							

2 3	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	1	1	1	8	
2 4	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	3	3	3	1	2	2	7	9	4	1	6	
2 5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	2	2	4	5	3	2	2	1	1	4	
2 6	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	3	2	1	2	1	4	
2 7	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	2	3	7	8	9	1	4	
2 8	1	4	1	4	1	4	5	4	3	5	5	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	6	4	
2 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	4	6	4
3 0	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	6	9	6	8	4	
3 1	2	2	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	9	4	7	4	
3 2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	2	4	2	2	2	8	9	5	8	7	
3 3	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	6	9	1	9	7	
3 4	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	7	1	8	6	
3 5	3	3	2	3	4	5	5	1	5	1	5	4	5	2	5	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	3	1	1	1	1	1	
3 6	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	1	1	1	1	
3 7	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	9	1	9	8	6	
3 8	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	9	6	7	1	1	
3 9	2	3	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	4	1	1	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	1	1	1	1	1	
4 0	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	2	2	7	8	8	1	1	
4 1	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	8	
4 2	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	7	6	
4 3	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	1	1	1	8	
4 4	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	7	9	4	1	6	
4 5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	2	2	4	5	3	2	2	1	1	4	
4 6	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	2	1	2	1	4	
4 7	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	2	3	7	8	9	1	4	
4 8	1	4	1	4	1	4	5	4	3	5	5	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	6	4		
4 9	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	7	5	4	7	6		

50	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	4	1	1	2	3	7	5	1	2	1
51	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	8	7	6	9	4	
52	3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	3	4	3	2	5	2	3	1	3	5	4	2	3	1	4	2	1	1	1	1	1	
53	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	5	5	8	6	
54	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	8	
55	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	7	8	1	8	6	
56	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	1	1	8	1	1	
57	3	2	4	4	2	5	5	4	5	3	2	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	2	1	2	1
58	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	9	1	1	9	7	
59	1	3	1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	1	3	1	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	1	1	1	1	1	
60	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	6	9	1	9	7	

**DRA GLADYS MARINA LUNA GARCIA
ASESOR**

**DR TIMOTEO SOLANO ARMASASESOR
PRESIDENTE**

**DRA FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES DE SALINAS
SECRETARIO**

**DR GUILLERMO PERCY ALIAGA LOPEZ
VOCAL**