



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE  
LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE  
SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS  
LTDA-SAN IGNACIO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Delgado Iparraguirre Jose Oscar  
ORCID: 0000-0002-5044-9848**

**Asesor:**

**Dra. Reyes Reyes Carla Angélica  
ORCID: 0000-0002-7333-383X**

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2022**

## TESIS

### **SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA-SAN IGNACIO 2022**

Asesor : Dra. Reyes Reyes Carla Angélica  
Firma

Presidente : Dr. Mego Nuñez Onesimo  
Firma

Secretario : Mg. Falla Gomez Carolina de lourdes  
Firma

Vocal : Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Firma

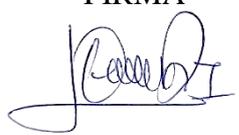
**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA  
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS  
TLTDA SAN IGNACIO – 2022.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y nombres: DELGADO IPARRAGUIRRE JOSE OSCAR	DNI: 75812790	FIRMA 
--	------------------	--

Pimentel, 03 de abril de 2023

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mis padres y hermanos por apoyarme constantemente en mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, especialmente a mi madre por brindarme su apoyo incondicional, su confianza, consejos y recursos para mi formación profesional, a todas las personas que estuvieron conmigo apoyándome en mi etapa de formación profesional y vida personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por brindarme su bendición y permitirme lograr mis objetivos y disfrutar al lado de mis seres queridos.

Gracias a mis padres Oscar y Santos por apoyarme incondicionalmente a ser profesional y cumplir mis sueños, gracias por brindarme su confianza y creer en mí.

Gracias a mi hermano Alex por apoyarme siempre y brindarme sus consejos en todo momento.

## RESUMEN

La finalidad del trabajo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022, desde un punto de vista metodológico el estudio tuvo un nivel correlacional con diseño no experimental. La población fueron los socios de la cooperativa, tomando una muestra aleatoria de 53 socios, los mismos que respondieron cuestionarios validados, con preguntas cerradas en escala de likert, el estudio encuentra las siguientes conclusiones: Si existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022. se deduce que la satisfacción no se relaciona con el tiempo laboral de los socios, para que exista la construcción del sentimiento de satisfacción solo es necesario tener contacto con la organización, en este sentido mientras que mejor cuidado se tengan los aspectos de afectivos y emotivos por parte de los socios entonces se desarrollará un mayor apego entre los colaboradores. Con respecto al objetivo específico uno, el 75% de los socios encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 25% de socios encuentra un nivel medio de satisfacción laboral. En base a los resultados se deduce que la cooperativa tiene un sistema administrativo que permite la articulación de actividades en busca del bienestar de los colaboradores. El 92% de los socios encuentra un nivel alto de compromiso laboral, mientras que un 6% encuentra un nivel medio y un 2% encuentra un nivel bajo de compromiso laboral. El compromiso laboral de los colaboradores se encuentra conformado por aspectos afectivos y normativos.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, compromiso laboral

## **ABSTRACT**

The purpose of the work was to determine the relationship between satisfaction and work commitment of the members of the Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022, from a methodological point of view the study had a correlational level with design not experimental. The population were the members of the cooperative, taking a random sample of 53 members, the same ones who answered validated questionnaires, with closed questions on a Likert scale, the study finds the following conclusions: If there is a relationship between the satisfaction and the work commitment of the members of the Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022. It is deduced that satisfaction is not related to the working time of the members, for the construction of the feeling of satisfaction to exist, it is only necessary to have contact with the organization, in this sense, while better care is taken of the affective and emotional aspects by the partners, then a greater attachment will be developed among the collaborators. Regarding the specific objective one, 75% of the partners find a high level of job satisfaction, while 25% of the partners find a medium level of job satisfaction. Based on the results, it can be deduced that the cooperative has an administrative system that allows the articulation of activities in search of the well-being of the collaborators. 92% of the partners find a high level of work commitment, while 6% find a medium level and 2% find a low level of work commitment. The labor commitment of employees is made up of affective and regulatory aspects.

Keywords: job satisfaction, job commitment

## INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	33
1.6. Hipótesis .....	33
1.7. Objetivos .....	34
1.7.1 Objetivo general .....	34
1.7.2. Objetivos específicos .....	34
II. MATERIAL Y METODOS.....	35
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	35
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variables de investigación.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
Validación y confiabilidad de instrumentos .....	40
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos .....	41
2.7. Criterios de rigor científico.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	43
3.1. Tablas y figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados .....	48
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente .....	37
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable dependiente .....	39
<b>Tabla 3</b> Baremos de la variable satisfacción laboral .....	43
<b>Tabla 4</b> Baremos de la variable compromiso laboral .....	43
<b>Tabla 5</b> Grado de satisfacción laboral .....	44
<b>Tabla 6</b> Grado de compromiso laboral.....	45
<b>Tabla 7</b> Prueba de normalidad.....	46
<b>Tabla 8</b> Correlaciones entre variables .....	46
<b>Tabla 8</b> Correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral .....	47

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo de determinantes de la satisfacción laboral .....	25
<b>Figura 2</b> Grado de satisfacción laboral .....	44
<b>Figura 3</b> Grado de compromiso laboral .....	45
<b>Figura 4</b> Recolección de datos .....	86
<b>Figura 5</b> Recolección de datos .....	86

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El lugar de trabajo es relevante en la vida de las personas, gran parte del día se destina a convivir en los quehaceres del trabajo, además su estilo de vida y su vida social dependen de sus trabajos. Por lo tanto, es necesario que toda organización cuente con una fuerza laboral satisfecha. El sector privado de servicios es importante en la mejora de la economía del país. No solo brindan buenos servicios, sino que también brindan oportunidades laborales a un gran grupo de personas. Teniendo en cuenta la contribución del sector privado en la sociedad y el papel significativo de la satisfacción laboral, el presente trabajo se orienta relacionar los aspectos de motivación con la satisfacción laboral.

Existe un entendimiento general de que la productividad general dependen de los motivos y el grado de complacencia que experimentan los empleados y que un mejor desempeño depende de las percepciones de felicidad.

La satisfacción son los sentimientos positivos y negativos de un empleado hacia su trabajo o es la cantidad de felicidad relacionada con el trabajo. Por lo tanto, la satisfacción laboral es uno de los temas de investigación más difundidos. Según Locke es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación del propio trabajo o experiencia laboral.

La literatura muestra que cuando un empleado está satisfecho, se desempeñará a su mejor nivel para alcanzar los objetivos organizacionales. Los empleados que están muy satisfechos suelen ser regulares y puntuales, más productivos, más comprometidos y satisfechos en sus vidas. Con ese propósito, para aumentar el nivel de felicidad en el trabajo con el fin de mejorar el desempeño, los empleados deben tener oportunidades de ascenso, es decir, escalas salariales, incluir a los colaboradores en la elaboración de políticas y esfuerzos para aumentar el compromiso organizacional. Del mismo modo las buenas relaciones son los mayores satisfactores; la naturaleza del trabajo, la forma de supervisión, la seguridad laboral, el reconocimiento y el ascenso son factores importantes para el

compromiso organizacional de los empleados. Del mismo modo, toda la inclusión de trabajadores en planes de pensión, participación en las ganancias y seguridad laboral se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral, mientras que muchos estudios han recomendado la oportunidad de desarrollo profesional como el principal determinante de la satisfacción.

### **A nivel internacional**

Para Hernández et al (2018) los bajos niveles o grados de compromiso organizacional que se experimentan en organizaciones del sector privado, se debe a una falta de un sistema organizacional formal que priorice acciones que permitan impactar positivamente en los sentimientos de los colaboradores, en este sentido una solución para mejorar el compromiso de los colaboradores es incrementar la remuneración y las actividades de capacitación.

En esta misma lógica Baez, et al. (2019) establecen que en las instituciones cubanas existe una intención de abandono por parte de los colaboradores debido a un bajo nivel de compromiso organizacional, en general los resultados muestran que los colaboradores se sienten poco integrados hacia las entidades producto de una baja motivación y satisfacción laboral, las mejoras intentadas por las entidades van desde la aplicación de talleres lúdicos hasta el incentivo de mejoras en desarrollo de habilidades.

Por otro lado, en Chile Araya, et al. (2020) informan que los funcionarios de una entidad educativa, evidencia un nivel de compromiso organizacional adecuado, basado en las dimensiones afectiva, normativa y continua, debido a que existe un clima organizacional, donde los demás colaboradores, asistentes y personal administrativo unen esfuerzos para cumplir con los objetivos propuestos.

### **A nivel nacional**

En este sentido Chiang y Candia (2021) afirman que las condiciones positivas o negativas del compromiso organizacional que experimentan los colaboradores de una organización se encuentran íntimamente relacionadas con las creencias que tienen una organización, en este sentido, se destaca que la cultura,

que vienen hacer las formas aceptadas y aprendidas de hacer las cosas en una organización permiten generar una sensación de mejora para realizar ciertas actividades que generan mayor compromiso con la organización.

En esta misma línea de pensamiento Muñoz et al. (2022) detallan que los aspectos de felicidad en el trabajo, como lo es la satisfacción con los aspectos remunerativos, permiten incrementar el sentimiento de compromiso organizacional en los colaboradores. Se evidencia el incremento de la dimensión afectiva cuando los colaboradores se encuentran expuestos a mejoras en los aspectos de remuneración.

Goetendia (2020) detalla la importancia que tiene las condiciones de los factores que rodean a la organización con el fin de incrementar el sentimiento del compromiso organizacional. Uno de los factores de la organización es la satisfacción con el liderazgo, muchas veces se evidencia que las personas no renuncian a la empresa, sino que resultan a los aspectos de liderazgo que tienen las jefaturas de la organización. Una de las formas de mejorar la sensación de compromiso y entrega de los colaboradores es mejorar los diferentes aspectos de liderazgo.

### **A nivel local**

La cooperativa fue fundada en abril 2012 por 260 productores cafetaleros. Actualmente se cuenta, con 279 socios, con un total de 570 hectáreas con café de las variedades Caturra, Típica, Bourbon, Mondo Novo entre otras. Las zonas de producción se ubican en San Ignacio, Cajamarca, al norte de Perú a una altitud entre los 800 y 1800 msnm. Debido a las características de la cooperativa, la finalidad de gestión tiene matices de responsabilidad social, con la misión de la entidad es proporcionar competencias laborales a los socios de la cooperativa, con el fin de producir café a bajo costo y con responsabilidad medio ambiental para ser competitivos en el mercado internacional

A pesar de que existe un marcado interés por parte de los productores de café de formar parte de la cooperativa, aún existe una ardua tarea por retener a los socios dentro de la entidad, es necesario recalcar que dentro de la zona también

operan una serie de organizaciones que ofrecen propuestas de valor parecidas a la de la cooperativa en estudio. En base a estas propuestas, existen algunos índices de rotación y abandono de la entidad, básicamente por falta de compromiso laboral y por ende por un bajo nivel de satisfacción laboral. El estudio desarrollado aborda los aspectos emotivos y cognitivos que puede manifestar un productor de café de la zona para crear vínculos temporales con la cooperativa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Salazar (2018) su estudio desarrolló el propósito de dar a conocer si la satisfacción laboral mantiene o desarrolla alguna relación con el compromiso organizacional, dicho estudio se logró realizar con todo el personal que labora en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La investigación mantuvo un carácter cuantitativo, debido a que se han recopilado cada una de las percepciones que presentan todos los colaboradores de dicha entidad, en cuanto a los instrumentos aplicados se precisó el desarrollo de dos cuestionarios uno para cada variable, dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 290 trabajadores, y se logró por medio de Google Drive. Los resultados e información obtenida por medio de los cuestionarios fueron analizados y procesados por medio del programa DYANE la versión 4, el cual permitió dar con la determinación de la relación entre ambas variables. Como conclusión se evidenció la relación entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, esto en pocas palabras quiere decir que los colaboradores del banco en mención que presentan un nivel de satisfacción laboral bueno tienden a sentirse completamente comprometidos con la empresa. Como punto de recomendación se detalló el desarrollo de un plan de acción enfocándose en dos tiempos, uno a mediano plazo y otro a corto plazo, con la intención de potencializar aquellos factores que lo requieran, además de mejorar los niveles presentes de satisfacción laboral, así como también del compromiso organizacional en los trabajadores del banco estudiado.

Vizcaíno (2020) evidenció que en muchas de las empresas del sector estatal no se conoce mucho sobre los temas de satisfacción laboral ni mucho menos compromiso organizacional, es debido a estas carencias que no se han delimitado

normas ni políticas que fomenten y fortalezcan el desarrollo de estas dos variables. Asimismo, Vizcaíno ha delimitado como objetivo fundamental de su investigación analizar ciertamente la variable satisfacción laboral, así como también la variable compromiso organizacional de una entidad estatal que brinda servicio hospitalario, lo que es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Participaron 100 colaboradores de la entidad, dato que fue considerado como muestra y población de estudio. La investigación precisó ser un estudio de enfoque cuantitativo, trabajando así bajo un diseño no experimental de alcance correlacional y de tipo descriptivo. Al finalizar con el estudio, se llegó a definir que la satisfacción laboral no guarda relación alguna con el tiempo que el trabajador lleva laborando en la empresa, sin embargo, se evidenció una relación fuerte con el compromiso organizacional, lo cual concluye en que la satisfacción laboral sí se relaciona fuertemente con el compromiso organizacional. es decir, a un mejor nivel de satisfacción laboral paralelamente el nivel de compromiso organizacional mejorará.

Pérez (2018) encaminó su estudio en la búsqueda de la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional, con la finalidad de mejorar tanto el estilo de vida como también la calidad laboral de los trabajadores de algunas pequeñas empresas carroceras ubicadas en la ciudad de Ambato. De acuerdo a los resultados conseguidos por medio de la investigación se ha precisado concretamente que muchos de los trabajadores de las diferentes empresas pequeñas carroceras desarrollan un tipo de compromiso tanto afectivo como de continuidad, esto indudablemente señala que se necesita del desarrollo motivacional y por ende de la ejecución de programas de capacitación de forma constante en cada uno de los departamentos laborales enfocándose principalmente en los trabajadores consiguiendo un mejor desempeño de los mismos lo cual es beneficioso para las entidades. El estudio fue desarrollado teniendo como base el diseño no experimental, y de tipo natural, además se trabajó con unas 15 empresas que laboran en el mercado de la ciudad de Ambato, siendo 64 los trabajadores encuestados y puestos a participar libremente. Al concluir esta investigación se logró esclarecer que efectivamente existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Tello (2018) su estudio tuvo como principal objetivo describir y determinar sustancialmente la relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en la empresa de Calzado Mil Boots, el mismo que se encuentra en la ciudad de Ambato. Conforme al contenido de la tesis, se conoció que para poder medir la variable compromiso organizacional se consideró por tomar el cuestionario fundamentado por Allen y Meyer, mientras que para medir la satisfacción laboral se consideró tomar el cuestionario elaborado por Coexphal Euroempleo. Para este caso en particular el resultado de la correlación entre ambas variables no existe, es decir no se presenta alguna relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral. Toda información fue procesada por medio del programa SPSS. El estudio precisa que es necesario y muy conveniente que las empresas desarrollen colaboradores que estén muy comprometidos con ellas, puesto que la el tema o los niveles de satisfacción llegan a manifestar algunos aspectos de trabajo, lo cual es beneficioso para las empresas y su fuerza central radica en que su personal se desarrolle eficientemente.

Arévalo (2019) mediante el desarrollo de unos cuestionarios los cuales fueron correctamente estandarizados y enfocados tanto para la variable satisfacción laboral como para el compromiso laboral el autor logró conseguir información y dar respuesta al objetivo de su estudio, el cual se enfocó en analizar la influencia que tiene la satisfacción laboral en el compromiso de los trabajadores para un Instituto Superior Tecnológico localizado en la ciudad de Quito. Todo esto se realizó con la finalidad de proporcionar algunas estrategias para mejorar las dos variables en dicho centro institucional. Por medio de los resultados se corroboró lo delimitado en la hipótesis, es decir la satisfacción laboral en el lugar investigado sí se relación significativamente con el compromiso organizacional. Esta conclusión se presentó después de haber llevado a cabo la correlación de Pearson, el cual arrojó 0,64. Es necesario detallar que para poder mejorar el compromiso de los colaboradores y que puedan de alguna manera sentirse plenos en la organización, el instituto deberá de enfocar sus estrategias en mejorar la satisfacción del colaborador, por consiguiente, ambas variables mejorar consecutivamente. A fin de complementar el estudio se recomendó desarrollar más investigaciones que incidan o no sobre las variables que ya se tocaron en este estudio

## **A nivel nacional**

Baez (2021) trabajó con los colaboradores que se desarrollan profesionalmente en el gobierno regional de Madre de Dios, para lo cual presentó como finalidad de estudio precisar la relación que surge entre la satisfacción y el compromiso laborales. El estudio se manejó por medio de un enfoque cuantitativo, además presentó un tipo básico y en cuanto al método empleado fue el hipotético deductivo. Ninguna de las variables estudiadas fue manipulada, por consiguiente, el estudio presentó un diseño no experimental. Conforme al punto de la población y muestra, la investigación consiguió trabajar en base a una muestra de 94 colaboradores de dicha entidad estatal. Se informó sobre la aplicación de un cuestionario el mismo que se desarrolló como instrumento de recolección de datos, es decir la técnica utilizada para dicha tesis fue la encuesta, el cuestionario fue uno para cada variable de estudio. Una vez aplicada la correlación, se delimitó que entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional sí existe una relación significativa y directa, esto se corroboró en el resultado del coeficiente de Spearman 0,548. Entonces se concluye que a medida el colaborador se sienta plenamente satisfecho con su trabajo en la empresa, el compromiso que generaría sería alto.

Rivera (2020) buscó conceptualizar como es que se da la relación entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional en el personal que labora en una empresa de insumos naturales, la cual se encuentra funcionando en Pachacamac. Fueron los 76 participantes para dicho estudio, es decir la muestra estudiada fueron 76 colaboradores de la empresa en mención. La investigación optó por tomar en cuenta el diseño no experimental y aplicarlo para el desarrollo del mismo, además se precisó que fue de tipo básico. Emplearon dos cuestionarios, fueron instrumentos para cada una de las variables, una vez conseguida toda la información necesaria fue elemental el procesamiento y análisis de cada uno de los resultados logrados. Finalmente, gracias al coeficiente de correlación se determinó que, en este estudio, la satisfacción laboral no se relaciona con el compromiso organizacional, pese a ello tampoco se llegó a encontrar que alguna dimensión de las dos variables se relacione entre sí. Sin embargo, en el estudio se han delimitado algunos puntos a considerar como por ejemplo el desarrollo y aplicación de

estrategias que hagan incrementar la influencia social como también el bienestar del colaborador, con la intención de mejorar cada una de las condiciones en el trabajo.

Mendoza (2021) planteó como finalidad central de su estudio conocer si el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los profesores que desarrollan las clases o dictan las clases de manera remota en una universidad privada localizada en la ciudad de Chepén. Básicamente se centraron en diagnosticar a 70 profesores de dicha entidad universitaria, señalando que dicho estudio fue de diseño no experimental, y de tipo correlaciona estructurado bajo un corte transaccional. Toda la información que se recogió fue abastecida por medio de la aplicación de dos cuestionarios, instrumentos que fueron validados por expertos en el tema y de acuerdo a las dimensiones de cada variable. Durante el procesamiento de los datos y el desarrollo del coeficiente de correlación, se registró que ciertamente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral sí existe relación, aunque significativa pero débil. Es sumamente importante que las empresas tomen conciencia sobre lo fundamental que son estas dos variables, por ello es que se centran algunas recomendaciones en favor de la empresa en general, como son el desarrollo de actividades y programas las cuales refuercen el tema del compromiso y la satisfacción de los profesores.

Huamancolí (2018) por medio de su investigación demostraron la relación que se desarrolla entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los profesores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público el cual se encuentra en el distrito de Chalhuanhuacho. El estudio presentó un tipo de investigación básica, además se supo que la tesis correspondía también a un descriptivo por la naturaleza de su objetivo, en cuanto al diseño de estudio fue no experimental. Los resultados logrados fueron analizados cuidadosamente por el autor, el mismo que precisó la existencia de una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Es importante recalcar que los resultados fueron obtenidos por medio de dos cuestionarios los cuales fueron desarrollados por una muestra de 14 profesores de dicho instituto. Como punto de conclusión se tuvo que los profesores presentan una buena satisfacción laboral y por consiguiente el

compromiso con la empresa también se mantiene positivo, lo cual indica que ambas variables se relacionan de forma significativa en dicha institución, asimismo se llegó a evidenciar que los profesores estarían desarrollando de manera eficaz sus funciones educativas.

Palma (2020) enfatizó la importancia que posee tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional sobre todo para las empresas que brindan servicios. Es así como por medio de su tesis dio a conocer la relación que existe entre estas dos variables sin embargo la organización objeto de estudio fue el Centro Emergencia Mujer ubicado en la región del Callao. Puntualmente el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, así como también el diseño al cual se adaptaron fue el no experimental, y de corte transversal. Para poder emitir información certera y verdadera se tuvo que encuestar a los colaboradores de dicho centro, lo cual se definió como muestra censal, es decir tomaron información por medio de la aplicación de un cuestionario a los 80 colaboradores del centro estatal. Una vez conseguida la información necesaria se optó por procesarla y analizarla correctamente, lo cual arrojó que entre las variables nombradas sí existe una relación significativa y positiva. Pese a encontrar respuesta al objetivo en función, Palma consideró necesario el aporte como profesional, siendo así que argumentó algunas estrategias para mejorar el compromiso de los colaboradores, entre ellas tenemos mejorar las condiciones laborales que reciben los trabajadores, permitiendo de esta manera mejorar la satisfacción del personal e incrementando el compromiso con la entidad. Otro de los puntos a mejorar es la asignación de funciones, es importante y fundamental que se pueda reforzar este punto en favor siempre del centro público.

### **A nivel local**

Pintado (2020) refiere que su tesis tuvo como principal objetivo dar a conocer si la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los profesores que se desempeñan en la FACEAC de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Se consideró trabajar en base a una muestra de 55 catedráticos a los cuales se les proporcionó dos cuestionarios los cuales mantenían el objetivo de poder medir ambas variables. Centrándonos en el aspecto metodológico, la tesis

se realizó tomando un enfoque cuantitativo, además en cuanto al diseño este fue no experimental, cabe resaltar que el tipo de estudio fue correlacional debido a que su función y objetivo fue determinar la relación entre las dos variables anteriormente mencionadas. En base a los resultados que se obtuvieron por medio del cuestionario, se verificó y constató la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, señalando de esta manera que sí existe una relación positiva alta entre los dos temas estudiados. Tomando como referencia el resultado obtenido, se han especificado algunas estrategias que por medio de su aplicación sería notablemente beneficioso para la facultad, especialmente para los docentes que laboran en la carrera, algunas de ellas se centran en desarrollar estrategias que permitan incrementar la satisfacción de los docentes, así como también implementar actividades a fin de comprometer a la plana docentes de dicha universidad.

Baca (2020) centró su investigación debido a las falencias que observó entre el personal que labora en la empresa de seguros La Positiva Seguros ubicado en la ciudad de Chiclayo, para lo cual se precisó como objetivo fundamental dar a conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Concerniente al aspecto metodológico, se supo que dicha investigación fue de tipo correlacional, además también fue no experimental esto con respecto al diseño de investigación. Para poder dar respuesta y presentar solución a los problemas que observó la autora en dicha entidad se llevó a cabo la aplicación de dos cuestionarios, uno para cada tema en particular, siendo la muestra estudiada de 30 trabajadores de dicha entidad. Al concluir con la investigación, se alcanzó la siguiente conclusión: la satisfacción laboral presente en los colaboradores de la empresa La Positiva Seguros sí se relaciona con el compromiso organizacional, de esta forma se evidenció que, si se llegan a mejorar los aspectos tales como la supervisión del trabajo, la remuneración y demás promociones que se desarrollen internamente en la empresa, se logrará mejorar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores.

Guarniz y Farroñay (2019) mediante su estudio se permitió determinar si la satisfacción laboral se llega a relacionar con el compromiso organizacional en el

personal que labora en una tienda de productos financieros localizado en la ciudad de Chiclayo. Conforme al diseño de investigación se precisó un sueño no experimental, porque ambas variables se estudiaron tal cual se presentaron, además en cuanto al tipo este fue descriptivo. Se empleó y desarrolló dos cuestionarios los cuales se adecuaron tanto a lo establecido por Sonia Palma en referencia a la satisfacción laboral y lo detallado por Meyer y Allen con respecto al compromiso organizacional. Basándonos en los resultados se llega a concluir que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional, esto se observó en el coeficiente Gamma el cual dio 0.611. Si llegamos a centrarnos exactamente en la respuesta al objetivo, podemos decir que el resultado es favorable para la empresa, sin embargo, el autor llegó a proponer algunas recomendaciones basándose en estos dos puntos, uno de ellos fue diseñar un óptimo plan integral el cual pueda incluirse al plan estratégico de la empresa.

Llanca y Gamarra (2019) consideraron importante presentar como finalidad de estudio la relación entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución estatal como lo es la Municipalidad de Lambayeque, principalmente los trabajadores del área administrativa. Partieron su investigación delimitando que el estudio fue de tipo descriptiva, en el diseño los autores enmarcaron que dicho estudio fue no experimental, para poder dar con la finalidad se necesitó de información, la cual fue conseguida por medio del desarrollo de dos cuestionarios adecuadamente estructurados y correctamente aplicados, los participantes fueron todos los trabajadores de la Municipalidad de estudio. A través de la correlación de Pearson se concluyó que entre las dos variables existe una relación importante y muy significativa para la empresa, por ello es que se aceptó la hipótesis donde se precisó lo siguiente: la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso laboral de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Lambayeque. Es importante reconocer que se puede lograr proporcionar mejoras para el funcionamiento de los colaboradores de dicha entidad, por ello es que se han especificado una serie de actividades en concordancia a los factores que generan el bienestar laboral en dicha institución para poder mejorar los niveles de satisfacción laboral y se logre incrementar el grado de compromiso del personal.

Pérez (2021) se enfocó en detallar puntualmente la relación entre la satisfacción laboral y lo que sería la variable compromiso organizacional en el personal que labora en la entidad CHEMOTO SAC. Los participantes de la investigación fueron 94 colaboradores, dato que se registró como muestra de estudio, dichas personas respondieron libremente dos cuestionarios los cuales se centraban en diagnosticar ambas variables y de informar verídicamente sobre el nivel de los temas en dicha empresa. El estudio correspondía al tipo descriptivo, y por la finalidad fue correlacional. Cada uno de los resultados fue analizado cuidadosamente, y se mostró que entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral sí existe relación, sin embargo, esta no es significativa ya que la relación resultó ser débil. Como puntos de recomendación, la autora a detallado algunas actividades para mejorar los niveles presentes de ambas variables, uno de ellos es desarrollar programas en cuestión de compromiso organizacional para lograr mejorar eficientemente el desempeño de los colaboradores y por ende su productividad, así como también talleres que beneficien el tema de satisfacción de los colaboradores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Satisfacción laboral**

Se entiende que la satisfacción laboral es aquella serie de sentimientos tanto cognitivos como afectivos, que los colaboradores desarrollan luego de haber percibido una situación laboral específica (Hellriegel y Solum, 2016)

Asimismo, la satisfacción se conceptualiza como aquel comportamiento que desarrolla la persona referente a cada uno de los elementos que brinda la empresa. Desde este punto, el trabajador logra manifestar ciertas actitudes relacionadas al desempeño mientras se encuentra en su puesto laboral. Se reconoce entonces que, un trabajador ciertamente complacido con su lugar de trabajo desarrolla indudablemente un comportamiento significativo el cual conlleva a desarrollar una mejor convivencia con sus compañeros de trabajo, una mejor coordinación y por consiguiente un mejor desempeño al interior de la empresa (Robbins y Judge 2016).

En este aspecto, se considera que la satisfacción en el trabajo es la inclinación que desarrollan los trabajadores para desarrollar un trabajo eficiente, sin necesidad de realizar algún castigo. Uno de los aspectos más importantes es que los trabajadores que se sienten satisfechos suelen desarrollar niveles de identificación con la empresa donde labora y suelen presentar niveles positivos de motivación intrínseca, a consecuencia de los factores organizacionales que se desarrollan en el ambiente los cuales ejercen una conducta sumamente positiva en ellos (Robbins y Judge 2016).

Cuando una persona desarrolla una complacencia principalmente en los temas de trabajo es porque se han consumado por completo cada una de las necesidades y por ende las expectativas de los trabajadores en relación con sus actividades laborales. Generalmente todos y cada uno de los colaboradores lo que esperan de su trabajo es poder encontrar un adecuado clima donde laborar, sin embargo, esperan que la empresa reconozca el desempeño que realizan, que lleguen a ser tratados con entera dignidad, que el pago que reciban sea completamente justo y que puedan llegar a desarrollarse y crecer profesionalmente dentro de la empresa (Robbins y Judge 2016).

#### **1.3.1.1. Importancia de la satisfacción laboral**

Ciertamente por medio de diferentes investigaciones se ha llegado a comprobar que existe una relación entre la satisfacción y el tema de rotación, debido a esta relación es que se precisa que los trabajadores que se encuentran plenamente satisfechos con sus puestos laborales generalmente disminuyen los índices o tasas de rotación en las empresas (Hellriegel y Soclum, 2016).

Otro de los puntos a tomar en cuenta es que los índices de satisfacción laboral permiten conseguir una adecuada y buena reputación de trabajo para los colaboradores, de esta manera se convierten en mejores lugares para poder trabajar. Lo cual es beneficioso para la empresa, ya que permite conseguir nuevos talentos para la empresa sin necesidad de emplear mucha publicidad (Hellriegel y Soclum, 2016).

La satisfacción laboral actúa como un predictor de cómo se están sintiendo los trabajadores en una empresa en relación con su puesto laboral; por medio de la satisfacción laboral se detallan principalmente aquellas razones cualitativas del liderazgo y como se estaría ejecutando el gobierno de los colaboradores al interior de la empresa (Hellriegel y Slocum, 2016).

El poder medir el nivel de satisfacción permite que se logre precisar aquellas áreas consideradas como de oportunidad que deben de ser cubiertas por las empresas, así como también el tener que mejorar la calidad de vida individual de los trabajadores (Hellriegel y Slocum, 2016).

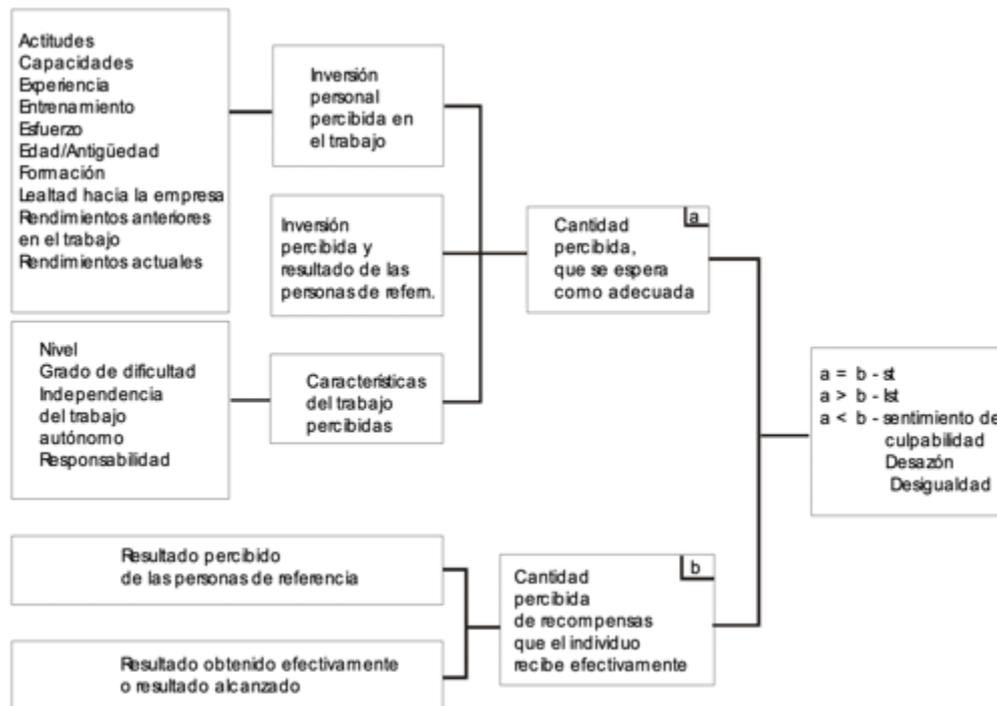
#### **1.3.1.2. Medición de la satisfacción laboral**

Existe mucho contenido científico desarrollado que ha mostrado gran interés en la medición de la satisfacción laboral, puntualmente este hecho se debe a que el concepto de por sí abarca generalmente temas actitudinales los cuales cambian en relación a los sentimientos y aquellas destrezas que presenten los trabajadores, para poder medir la satisfacción laboral muchos autores han propuesto distintos modelos de medición tomando como base algunos factores o también llamados indicadores.

Bajo esta premisa, Lawler llegó a proponer el famoso modelo de determinantes de satisfacción laboral, el cual consiste en desarrollar una comparación entre lo que espera encontrar el trabajador en función de lo que ofrece o brinda la empresa. Generalmente por medio de este modelo las personas desarrollan una comparación entre lo que reciben como recompensa económica y el esfuerzo o considerablemente la inversión de energía que han. Se entiende entonces que este modelo en particular se basa en lo que serían las disonancias cognitivas; es decir un trabajador logrará sentirse satisfecho cuando sienta y perciba que las recompensas otorgadas son realmente justas, lo que implica que sean directamente proporcionales con los esfuerzos que tuvo que realizar en su puesto laboral, por otro lado, un trabajador se sentirá descontento cuando llegue a percibir que se presenta una desigualdad entre lo que recibe y el esfuerzo desarrollado. (Lawler, 1973, como se citó en Caballero 2014).

**Figura 1**

*Modelo de determinantes de la satisfacción laboral*



Nota: modelo de Lawler (1973)

Existe otro instrumento el cual fue validado y elaborado por Meliá y Peiró en el año de 1989, el cual permite medir cada uno de los niveles en función de la complacencia que desarrollan los trabajadores, tomando como base 23 preguntas que están organizadas en 5 factores los cuales son producto del entorno de la empresa. El instrumento diseñado por los autores mencionados posee un completo enfoque para el análisis de la satisfacción laboral en las diferentes realidades a nivel nacional, se ha comprobado que cada uno de los reactivos presentes en dicho instrumento han sido revisados por diferentes expertos además las puntuaciones tanto de confiabilidad como las de fiabilidad le han sumado credibilidad a ello. Una de las principales características de este instrumento es que es muy breve, ya que de manera sintetizada se ha logrado resumir 23 interrogantes (reactivos) lo cual permiten que dicho instrumento sea factible y por ende muy breve al momento de ser desarrollado por las personas que participen en los diferentes trabajos donde se necesite su aplicación.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral de acuerdo con Meliá y Peiró (1989)**

### **Satisfacción con la supervisión**

Por medio de esta dimensión se logra medir la actitud que desarrolla el trabajador en relación con su jefe o supervisor inmediato, basándose puntualmente en el apoyo, acompañamiento laboral, como desarrolla o lleva a cabo el trato con sus compañeros de trabajo y sobre todo la calidad con respecto a su retroalimentación (Meliá y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). Se ha comprobado, a través de trabajos ya realizados que, las relaciones que se llevan a cabo entre los colaboradores y los jefes realmente inciden en la felicidad laboral de cada colaborador, cabe resaltar que en algunas ocasiones los trabajadores no renuncian a una empresa, sino que renuncian a sus jefes o superiores. Es importante precisar que aquellos líderes de las empresas que también se desarrollen como jefes, generalmente crean ambientes muy estresantes y de muy escasa satisfacción. Toda empresa debe considerar colocar a una persona que maneje una autonomía íntegra dentro de ella y que singularmente desarrolle un estilo propio para guiar y conducir a todo un personal permitiéndole la creación de un ambiente saludable y sobre todo agradable, para que esto suceda se necesita de tonos de comunicación sumamente empáticos, que se priorice el tema de predicar con el ejemplo y notablemente la vocación de servicio.

### **Satisfacción con el ambiente físico**

Se ha comprobado que las personas para poder desarrollar actividades laborales o trabajos eficientes de calidad deben de trabajar en ambientes que sean sumamente cómodos o que presenten las condiciones laborales adecuadas para su desarrollo, bajo este criterio los aspectos como, por ejemplo; temperatura, ergonomía, iluminación son puntos esenciales para conseguir resultados significativos. (Meliá y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). El factor del ambiente físico es considerado como un factor en detalle muy determinante y suele estar relacionado con el tema de la seguridad y sobre todo de la higiene en el puesto de trabajo, considerablemente todo el entorno físico (recursos físicos) que brinda la empresa debe de asegurar que brinden un grado de confort y principalmente ergonomía para los colaboradores, tomando en consideración este punto es

necesario que la empresa brinde a su personal una protección tanto visual, auditiva, como también de riesgos y accidentes, y debido a la coyuntura internacional, es necesario y fundamental que las empresas brinden medidas adecuadas con respecto a los temas de bioseguridad, con la finalidad de salvaguardar la salud de su personal y evitar que se propaguen los contagios en referencia a la pandemia.

### **Satisfacción con las prestaciones**

Con respecto a esta dimensión, es aquí que se mide la percepción que desarrolla el colaborador con respecto a las recompensas tanto económicas como las no económicas que la empresa le brinda, así como también las posibilidades que tenga de ascender laboralmente o de adquirir alguna promoción (Meliá y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). Realmente todas las personas se ven en la necesidad de obtener o adquirir dinero. Una de las satisfacciones que siente la persona es cuando percibe que cada esfuerzo desarrollado en su puesto laboral equivale o se relaciona directamente con el pago que adquiere. Es sumamente primordial que se desarrolle un adecuado análisis de todas aquellas actividades y funciones que se desarrollan en los puestos de trabajo, con el único objetivo de poder brindar salarios completamente equitativos y justos.

### **Satisfacción intrínseca**

Guarda relación el tema de la motivación intrínseca, es aquí donde el colaborador encuentra satisfacción propia sobre aquellas actividades que desarrolla de forma espontánea y libre basándose en cada uno de los requerimientos dados. (Meliá y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). Todo trabajo debe de contener algunos aspectos o condiciones desafiantes, con el único fin de convertir a aquellas actividades repetitivas en actividades que logren aportar significativamente el desarrollo y establecimiento de competencias y destrezas laborales. Generalmente es fundamental que al interior del ambiente de trabajo cada una de las tareas laborales desarrolle un aporte valioso para lograr fortalecer cada una de las habilidades de los colaboradores, bajo este criterio se precisa como recomendación instaurar el tema del empoderamiento y sobre todo la creación de ideas totalmente innovadoras y sobre todo auténticas por parte de los trabajadores.

## **Satisfacción con la participación**

Es el resultado de la integración que el trabajador percibe en relación con sus pares en la empresa y principalmente en su puesto laboral. Se entiende que los trabajadores de por sí necesitan sentir que pertenecen o que forman parte esencial de un equipo humano para sentirse completamente útiles (Melia y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). Una de las actividades que sin duda alguna genera estrés es la interacción con las personas, suele ser en muchas ocasiones algo desgastante para los seres humanos sobre todo cuando se desarrollan conflictos redundantes. Frente a esto es que los líderes de la empresa deben actuar de mediadores entre las diferentes personalidades que desarrollan los trabajadores y principalmente encaminar a la empresa a desarrollar ambientes donde se mantenga el respeto y sobre todo la coordinación, con la única finalidad de conseguir espacios saludables.

### **1.3.2. Compromiso laboral**

Conforme a lo establecido por Becker (1960) detalla que el compromiso organizacional es aquel vínculo que se desarrolla entre el colaborador con la empresa donde labora, ya sea ocasionado por el tiempo que el colaborador permaneció en la organización o debido a los cambios que se hayan ejecutado cuando el colaborador aún permanecía en la empresa, Becker establece que el compromiso organizacional es una relación en donde el aspecto más importante son los años de trabajo que el colaborador ha brindado a la empresa.

Se entiende entonces que el compromiso organizacional es considerado como el apego que suelen sentir muchos colaboradores directamente con la empresa o el lugar donde laboran por muchos años, es por eso que siguen trabajando y hasta en ciertas ocasiones llegan a sentir miedo de empezar desde cero en otras empresas, en pocas palabras, se crea la necesidad de seguir laborando en la empresa donde trabajan, otros colaboradores llegan a sentir una obligación debido a que gracias a dicha empresa es que han logrado conseguir oportunidades de cambio realmente nuevas. (Meyer y Allen, 1991).

Amorós (2007) estableció que el concepto de compromiso organizacional esta generalmente relacionado con la intensidad en la que un colaborador se siente comprometido con la empresa donde labora debido a la identificación que generó para poder cumplir y lograr cada una de las metas y objetivos que se establecieron, además señala que a lo largo del tiempo las diferentes investigaciones desarrolladas han dado a conocer que realmente existe una relación negativa entre lo que sería el compromiso organizacional y la necesidad de colaborar en la empresa, es por ello que se reconoce importante el establecimiento de estrategias a fin de poder desarrollar una rotación en cada uno de los puestos laborales y de esta manera mejorar e incrementar la satisfacción en los colaboradores.

Por otra parte, los autores Robbins y Coulter (2005) precisaron en relación con el compromiso organizacional, los colaboradores lograr desarrollar un compromiso con su trabajo y generalmente se llegan a identificar con las metas y objetivos que ha establecido la empresa, por consiguiente, es que participan en las tareas para llegar a ser tomados en consideración como parte de la organización.

Se tiene claro entonces que, el compromiso organizacional desarrolla uno de los roles más importantes dentro de la empresa, ya que hoy en día es función de los directivos lograr que todo el personal desarrolle un verdadero compromiso con la entidad con la finalidad de que se cumplan cada una de las metas organizacionales por medio de la identificación y de su completa participación.

#### **1.3.2.1. Dimensiones del compromiso laboral**

Meyer y Allen (1991) abordan que el concepto de compromiso organizacional se encuentra compuesto por 3 dimensiones, las cuales son:

##### **Dimensión 1: Afectivo.**

Meyer y Allen (1991; citado por Rodríguez et al., 2004), comprobaron que suele presentarse un compromiso afectivo cuando se demuestra la existencia de valoración hacia un puesto laboral dentro de la empresa, ya que se logra obtener diferentes beneficios y sobre todo se llega a sentir plena satisfacción al formar parte

en dicho equipo de trabajo principalmente por que cumple con cada una de sus necesidades y las expectativas que desarrolla.

Así también Peña et al. (2016) en relación al compromiso afectivo lo han señalado como aquel sentimiento desarrollado hacia una empresa, por ello es que el colaborador se logra identificar con ella a través del desarrollo y la participación en cada actividad que realizan adicionándole a eso el surgimiento de emociones de forma interna.

Asimismo Lupercio et al. (2007) detallaron con respecto al compromiso afectivo suele presentarse como algo retador para los trabajadores de una empresa, donde se debe tener presente cuales son las metas, funciones y principalmente cuales son los objetivos que quiere y busca lograr cumplir como parte integral de la empresa, también es considerado como el estado emocional que el colaborador desarrolla o logra identificar con sus superiores al recibir de ellos un trato cordial y amable, principalmente cuando se le denotan ciertas recomendaciones para que logre mejorar la eficacia de sus actividades, en el compromiso afectivo también se involucra el poder sentirse bien con los demás colaboradores de la empresa.

## **Dimensión 2: Continuidad.**

Meyer y Allen (1991; citado por Rodríguez et al., 2004), especificaron que es el compromiso donde el trabajador desarrolla un análisis reflexivo con respecto a la situación de comenzar desde cero en una empresa nueva, es por medio de este compromiso que el colaborador analiza su rendimiento laboral y donde reconoce que los años han llegado a permitir conocer y reforzar su desempeño de trabajo, así como también sobre los beneficios que se han brindado a lo largo del tiempo, además también confirma que hoy en día la tasa desocupación al es alta y debido a ello los trabajos están sumamente son escasos.

Lupercio et al. (2007) concuerdan con Meyer y Allen (1991) quienes detallaron que el compromiso de continuidad se relaciona de forma significativa con el reconocimiento económico, las cuales han sido recibidas por los colaboradores

por los años en los que a servido en la empresa, así como también todas las experiencias adquiridas y por lo general analizan el riesgo que se tiene si llegan a perder absolutamente todo principalmente en estos tiempos donde los trabajos es un tema de gran incertidumbre a nivel nacional, en otras palabras, el colaborador siente un entero compromiso debido a que ha podido recibir diversos beneficios en la empresa y principalmente porque se llegan a sentir plenos (satisfechos) trabajando para ella.

Por otro lado se tiene lo que precisa Rivera (2010), quien afirma que el compromiso de continuidad es principalmente el interés que presenta el colaborador de haber contado o recibido todos los beneficios brindados por la empresa, además es por medio de este compromiso que se analizan cada una de las oportunidades brindadas para avanzar de forma profesional o mejorar su rendimiento de trabajo, el colaborador debe y tiene que pensar muy bien todo y decidir si dejar todo lo conseguido o tomar el riesgo de comenzar un nuevo trabajo en otra empresa.

Por medio de este compromiso, los trabajadores de una empresa llegan a valorar o tomar en consideración todo aquello que han logrado y aprendido a través del tiempo en su puesto de trabajo, también es donde llegan a reconocer que la empresa ha invertido en su desarrollo profesional y experiencial, que dicha inversión se llevó a cabo por medio de cursos, programas y hasta capacitaciones, en pocas palabras, los trabajadores deciden si continuar o no en la empresa por su propia decisión.

### **Dimensión 3: Normativo.**

Meyer y Allen (1991; citado por Rodríguez et al., 2004), con respecto al compromiso normativo señalaron que se encuentra vinculado al compromiso ético, esto quiere decir que el colaborador siente un alto grado de agradecimiento, hasta se podría decir que se siente obligado, debido a que la empresa le ha llegado a brindar el apoyo y una serie de oportunidades para que mejore su funcionalidad laboral, además de brindarle beneficios en concordancia a su puesto de trabajo.

En tanto Lupercio, Carlos y Gonzales (2007), con respecto al compromiso normativo, afirmaron que este se relaciona de manera directa con la retribución económica que llega a recibir el colaborador, además tiene presente que hoy en día continuar trabajando en una empresa se vuelve cada vez más difícil debido al desarrollo y avances de las competencias y destrezas laborales, tomando en cuenta lo antes mencionado es que decide seguir en la empresa.

Barraza y Acosta (2008) manifiestan un concepto diferente sobre el compromiso normativo debido a que estos autores enfocan que en el compromiso afectivo se vincula con el compromiso afectivo, esto significa que el colaborador relaciona el afecto o cariño, el tiempo que ha permanecido en la empresa y es así que decide seguir laborando en ella.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?

¿Cuál es el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?

¿Cómo son las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

### **Justificación teórica**

Para Ñaupas et. al (2013) los estudios deben destacar la importancia de tomar teorías validadas a nivel internacional, para la presente investigación se realizó una revisión de la literatura sobre las teorías de motivación y desempeño laboral. Para el estudio se tomó en cuenta la teoría bifactorial y para el desempeño se siguieron los lineamientos de Chiavenato, ambas teorías se adaptan muy bien a realidades locales y sobre todo a empresas de servicios, donde la evaluación de desempeño se basa en competencias.

### **Justificación metodológica**

Los autores Ñaupas et. al (2013) decreta que desde un punto vista metodológico, los estudios deben aplicar los métodos necesarios para encontrar conclusiones en base a la naturaleza de las variables. Para el estudio se utilizó la revisión de la literatura y el método deductivo para llegar a hallazgos particulares en base a teorías generales.

### **Justificación social**

La presente investigación tiene como finalidad permitir la retención de los socios a través de una mejora sustancial del compromiso, evitando los índices de rotación y generando un aumento significativo de sus índices de rentabilidad.

Además el estudio se orienta a identificar las razones que generan una mejor respuesta de felicidad en el trabajo de los socios, evidenciando que actividades permiten mejorar las condiciones de trabajo.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Si existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.

H0: No existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.

Establecer el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.

Identificar las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.

## II. MATERIAL Y METODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

Se toma un enfoque cuantitativo con el fin de asignar valores a los niveles de las variables y obtener promedios agrupados de los diferentes reactivos que se aplican (Hernández y Mendoza, 2018). El nivel es descriptivo, porque se enumeran los atributos y características que tienen los aspectos de satisfacción laboral, también se evidencian los rasgos que permiten obtener mejores niveles de compromiso organizacional.

#### Diseño de la Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, con la recogida de datos en un solo espacio de tiempo.

El diseño experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios (Hernández y Mendoza, 2018).

### 2.2. Población y muestra

#### Población

Arias et al. (2016) indica que la población es la unidad estratégica de donde se obtiene la información para analizar y tomar decisiones. La población son los 220 socios inscritos en los libros notariales de la cooperativa.

#### Muestra

Se decidió utilizar el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, con una confianza del 90%, obteniendo como muestra a 53 socios.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

### 2.3. Variables de investigación

#### Variable 1: Satisfacción laboral

Se entiende que la satisfacción laboral es aquella serie de sentimientos tanto cognitivos como afectivos, que los colaboradores desarrollan luego de haber percibido una situación laboral específica (Hellriegel y Soclum, 2016)

### **Variable 2: Compromiso laboral**

Conforme a lo establecido por Becker (1960) detalla que el compromiso organizacional es aquel vínculo que se desarrolla entre el colaborador con la empresa donde labora, ya sea ocasionado por el tiempo que el colaborador permaneció en la organización o debido a los cambios que se hayan ejecutado cuando el colaborador aún permanecía en la empresa, Becker establece que el compromiso organizacional es una relación en donde el aspecto más importante son los años de trabajo que el colaborador ha brindado a la empresa.

**Tabla 1***Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento	
Satisfacción laboral	Ambiente físico	Limpieza	1	Ordinal	Encuesta	
			2			
		Iluminación	3			
		Ventilación	4			
		Temperatura	5			
			6			
	Satisfacción intrínseca	Oportunidades	7			
			8			
		Salario	9			
			10			
	Prestaciones	Formación	11			Cuestionario
		Oportunidades	12			
		Relaciones	13			
	Supervisión	Supervisión	14			
			15			

		16
	Igualdad	17
	Apoyo	18
		19
	Decisiones	20
Participación		21
	Cumplimiento	22
		23

---

*Nota:: elaboración propia en base a las teorías estudiadas*

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala Técnica/instrumento</b>
Compromiso laboral	Afectivo	Identificación	1,2,3,4,5,6,7	Encuesta  Cuestionario
		Felicidad		
		Motivación		
	Continuidad	Seguridad	8,9,10,11,12	
		Estabilidad		
		Obligación moral		
Normativo	Lealtad	13,14,15,16,17,18	Liker	

*Nota: elaboración propia en base a las teorías estudiadas*

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

### Técnicas de recolección de datos

Hernández (2018) refiere que la encuesta es una técnica basada en la recolección de datos, la cual detalla procedimientos que ayudan a reunir información de forma confiable y válida.

### Instrumentos de recolección de datos

Según Baena (2017) la recolección de datos que necesita una investigación se realiza mediante fuentes oficiales que brinden y contemplen datos procesados y verificados tales como son los cuestionarios. Es así como para el presente estudio se utilizaron cuestionarios validados para estudiar la satisfacción y el compromiso laboral

### Validación y confiabilidad de instrumentos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Nota: SPSS 24

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	41

Nota: SPSS 24

Para certificar la exactitud de los cuestionarios, ambos fueron sometidos a la prueba de alfa de Cronbach en base a una recogida piloto.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Inicialmente, se procedió con la solicitud de los permisos necesarios para la aplicación del instrumento dentro de la entidad, este fue revisado previamente, donde se pudo obtener el visto bueno para su aplicación en la entidad seleccionada una vez obtenidos los permisos por parte de la misma.

Posteriormente se aplicó el instrumento con la finalidad de obtener los datos necesarios que logren cumplir con los objetivos de la investigación, los datos fueron procesados el mismo día con la finalidad de mantener un buen orden y filtro. Estos luego se plasmaron mediante tablas o gráficos acorde a las normas APA séptima edición, lo que permitió tener una mejor explicación y discusión teniendo en cuenta los trabajos y aportes teóricos previos.

Finalmente, con los resultados y discusión obtenidos se presentaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Con los datos conseguidos mediante la aplicación del cuestionario, se procedió a trabajar la situación de las variables. Esta información fue procesada para generar una base de datos donde las respuestas se mostraron de forma cuantificada, para posteriormente llevarse a la base de datos del programa Statistical Package for Social Sciences - SPSS versión 26.0 con la finalidad de obtener índices estadísticos de correlación, los cuales permitieron cumplir con los objetivos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los aspectos fueron tomados del paper Noreña et. al (2014) quien postula aspectos para una realidad peruana.

El principio de libertad y responsabilidad, ningún elemento de la muestra fue obligado a participar de la investigación, se respetó la decisión de cada participante.

La confidencialidad, la investigadora se comprometió a no divulgar los datos de la organización para otros fines, solo teniendo como finalidad la construcción del presente estudio.

La confirmabilidad, se tomaron las previsiones del caso para certificar que la información confirma la satisfacción de los objetivos de investigación.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Tomados en base a Noreña et. al (2014)

Credibilidad: la realidad problemática, refleja en estricto el estado actual de la empresa, en ningún momento se manipuló la información.

Transferibilidad: debido a la certeza de los datos, la información puede ser transferida a otras futuras investigaciones

Dependencia: Seguridad de que una variable de la presente investigación dependa de la otra.

Confirmación: se pidieron a expertos la validación de los instrumentos para la recolección de datos.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 3**

*Baremos de la variable satisfacción laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Ambiente físico	5--12	13--20	21--18
Satisfacción intrínseca	3--7	8--12	13--17
Prestaciones	4--9	10--15	16--21
Supervisión	7--16	17--26	27--36
Participación	4--9	10--15	16--21
Satisfacción laboral	23--54	55--86	87--118

*Fuente: elaboración propia*

**Tabla 4**

*Baremos de la variable compromiso laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Afectivo	7--16	17--26	27--36
Continuidad	5--12	13--20	21--18
Normativo	6--15	16--25	26--35
Compromiso laboral	18--42	43--67	68--92

*Fuente: elaboración propia*

Nota: Para proceder con el análisis de las variables agrupadas, se elaboraron baremos agrupados por el mínimo y máximo de preguntas, las cuales muestran rangos e intervalos que muestran niveles bajo, medios y altos. La construcción de los baremos permite evidenciar los totales de las variables, en base a los objetivos de investigación.

**Tabla 5**

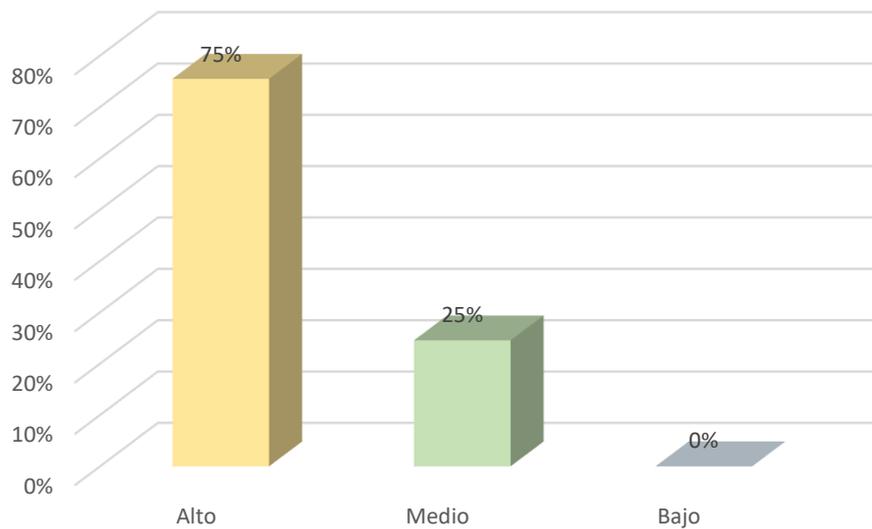
*Grado de satisfacción laboral*

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	40	75%
Medio	13	25%
Bajo	0	0%
Total	53	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 2**

*Grado de satisfacción laboral*



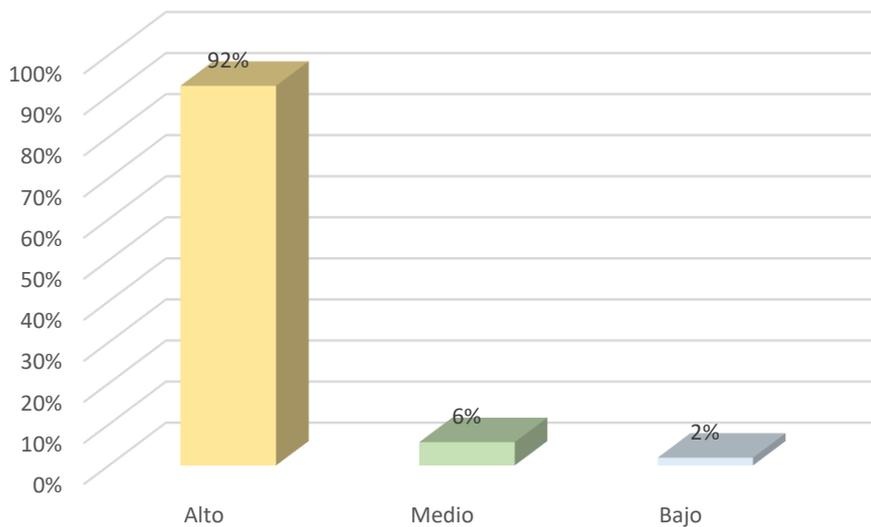
Nota: El 75% de los socios encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 25% de socios encuentra un nivel medio de satisfacción laboral. Se entiende que la satisfacción laboral es aquella serie de sentimientos tanto cognitivos como afectivos, que los colaboradores desarrollan luego de haber percibido una situación laboral específica (Hellriegel y Soclum, 2016)

**Tabla 6**  
*Grado de compromiso laboral*

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	49	92%
Medio	3	6%
Bajo	1	2%
Total	53	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

**Figura 3**  
*Grado de compromiso laboral*



Nota: El 92% de los socios encuentra un nivel alto de compromiso laboral, mientras que un 6% encuentra un nivel medio y un 2% encuentra un nivel bajo de compromiso laboral. Conforme a lo establecido por Becker (1960) detalla que el compromiso organizacional es aquel vínculo que se desarrolla entre el colaborador con la empresa donde labora, ya sea ocasionado por el tiempo que el colaborador permaneció en la organización o debido a los cambios que se hayan ejecutado cuando el colaborador aún permanecía en la empresa

### 3.1.1. Estadística inferencial

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,763	456	,000
Compromiso laboral	,612	366	,000

*Nota: procesado en SPSS 24*

Se aplicó prueba de Shapiro Wilk, obteniendo un sig bilateral de 0.000 el cual es menor que 0.05, deduciendo una distribución no normal. Se decide utilizar la prueba del coeficiente de Spearman

**Tabla 8**

*Correlaciones entre variables*

		Satisfacción laboral	Compromiso laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	1	,806
	Sig. (bilateral)		,000
	N	53	53
Compromiso laboral	Correlación de Spearman	,806	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	53	53

*Nota: procesado en SPSS 24*

Se obtiene un  $r=0.806$ , con un sig. bilateral menor que 0.05, por lo cual se evidencia una relación fuerte y directa entre las variables de estudio. Por tanto, se acepta la hipótesis H1 y se descarta la hipótesis H0.

**Tabla 9***Correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral*

		Compromiso laboral	
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coeficiente de correlación	,641*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	53
	Satisfacción intrínseca	Coeficiente de correlación	,421
		Sig. (bilateral)	,000
		N	53
	Prestaciones	Coeficiente de correlación	,733
		Sig. (bilateral)	,001
		N	53
	Supervisión	Coeficiente de correlación	,524*
		Sig. (bilateral)	,002
		N	53
	Participación	Coeficiente de correlación	,498**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	53

*Nota: procesado en SPSS 24*

De acuerdo a la estadística inferencial se observa que la relación más alta la obtiene la dimensión prestaciones con el compromiso laboral, ello quiere decir que a medida que la cooperativa ofrezca mejores condiciones de prestaciones, entonces se obtendrá una mejor respuesta en base al compromiso organizacional. Por otro lado, se observa que la relación más débil es la que se suscita entre la dimensión satisfacción intrínseca con el compromiso laboral.

### 3.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general se obtiene un  $r=0.806$ , con un sig. bilateral menor que 0.05, por lo cual se evidencia una relación fuerte y directa entre las variables de estudio. Por tanto, se acepta la hipótesis H1 Si existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022. Los resultados e información obtenida concuerdan con la investigación de Salazar (2018) que por medio de cuestionarios analizados y procesados por medio del programa DYANE la versión 4, el cual permitió dar con la determinación de la relación entre la satisfacción con el compromiso laboral. Como conclusión se evidenció la relación entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, esto en pocas palabras quiere decir que los colaboradores del banco en mención que presentan un nivel de satisfacción laboral bueno tienden a sentirse completamente comprometidos con la empresa.

De igual forma los resultados coinciden con los hallazgos de la tesis de Vizcaíno (2020) quien llegó a definir que la satisfacción laboral no guarda relación alguna con el tiempo que el trabajador lleva laborando en la empresa, sin embargo, se evidenció una relación fuerte con el compromiso organizacional, lo cual concluye en que la satisfacción laboral sí se relaciona fuertemente con el compromiso organizacional. es decir, a un mejor nivel de satisfacción laboral paralelamente el nivel de compromiso organizacional mejorará. De manera distinta la investigación de Tello (2018) encuentra que no existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral, encontrándose que las variables pueden actuar de forma independiente, destacando que algunos trabajadores pueden decir que se encuentran afectivamente bien en el trabajo, pero no se sienten comprometidos.

Por lo tanto, se deduce que la satisfacción no se relaciona con el tiempo laboral de los socio, para que exista la construcción del sentimiento de satisfacción solo es necesario tener contacto con la organización, en este sentido mientras que mejor cuidado se tengan los aspectos de afectivos y emotivos por parte de los socio, entonces se desarrollará un mayor apego entre los colaboradores, permitiendo

sentirse seguros dentro de la organización y reduciendo los índices de rotación o absentismo.

Con respecto al objetivo específico uno, el 75% de los socios encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 25% de socios encuentra un nivel medio de satisfacción laboral. Se entiende que la satisfacción laboral es aquella serie de sentimientos tanto cognitivos como afectivos, que los colaboradores desarrollan luego de haber percibido una situación laboral específica (Hellriegel y Soclum, 2016). La investigación de Vizcaino (2020) dista de los resultados obtenidos, concluyendo que en una organización pública existen bajos niveles de satisfacción laboral, debido a que no existen políticas formales que se orienten a mantener un estado de bienestar para el colaborador. En base a los resultados se deduce que la cooperativa tiene un sistema administrativo que permite la articulación de actividades en busca del bienestar de los colaboradores.

Por otro lado, el estudio de Tello (2018) encuentra un alto grado de satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa de calzado, debido a que los aspectos de condiciones de trabajo tangibles, liderazgo y aspectos remunerativos permiten generar bienestar en la jornada laboral.

En relación al objetivo específico 2 El 92% de los socios encuentra un nivel alto de compromiso laboral, mientras que un 6% encuentra un nivel medio y un 2% encuentra un nivel bajo de compromiso laboral. Conforme a lo establecido por Becker (1960) detalla que el compromiso organizacional es aquel vínculo que se desarrolla entre el colaborador con la empresa donde labora, ya sea ocasionado por el tiempo que el colaborador permaneció en la organización o debido a los cambios que se hayan ejecutado cuando el colaborador aún permanecía en la empresa.

La investigación de Arévalo (2019) se opone a los resultados de la investigación, encontrando brechas negativas en el compromiso laboral de los colaboradores, el autor recomienda que es necesario para poder mejorar el compromiso de los colaboradores y que puedan de alguna manera sentirse plenos

en la organización, el instituto deberá de enfocar sus estrategias en mejorar la satisfacción del colaborador, por consiguiente, ambas variables mejorar consecutivamente. A fin de complementar el estudio se recomendó desarrollar más investigaciones que incidan o no sobre las variables que ya se tocaron en este estudio.

Por otro lado, la investigación de Huamancolí (2018) encuentra un nivel alto de compromiso laboral puesto que los colaboradores se sienten satisfechos con sus empleador, como punto de conclusión se tuvo que los profesores presentan una buena satisfacción laboral y por consiguiente el compromiso con la empresa también se mantiene positivo, lo cual indica que ambas variables se relacionan de forma significativa en dicha institución, asimismo se llegó a evidenciar que los profesores estarían desarrollando de manera eficaz sus funciones educativas.

De acuerdo a la estadística inferencial se observa que la relación más alta la obtiene la dimensión prestaciones con el compromiso laboral, ello quiere decir que a medida que la cooperativa ofrezca mejores condiciones de prestaciones, entonces se obtendrá una mejor respuesta en base al compromiso organizacional.

Con respecto a esta dimensión, es aquí que se mide la percepción que desarrolla el colaborador con respecto a las recompensas tanto económicas como las no económicas que la empresa le brinda, así como también las posibilidades que tenga de ascender laboralmente o de adquirir alguna promoción (Meliá y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). Realmente todas las personas se ven en la necesidad de obtener o adquirir dinero. Una de las satisfacciones que siente la persona es cuando percibe que cada esfuerzo desarrollado en su puesto laboral equivale o se relaciona directamente con el pago que adquiere. Es sumamente primordial que se desarrolle un adecuado análisis de todas aquellas actividades y funciones que se desarrollan en los puestos de trabajo, con el único objetivo de poder brindar salarios completamente equitativos y justos.

Llanca y Gamarra (2019) reconocen que se puede lograr proporcionar mejoras para el funcionamiento de los colaboradores de una entidad, por ello es

que se han especificado una serie de actividades en concordancia a los factores que generan el bienestar laboral en base a mejores prestaciones para una institución para poder mejorar los niveles de satisfacción laboral y se logre incrementar el grado de compromiso del personal

Por otro lado, se observa que la relación más débil es la que se suscita entre la dimensión satisfacción intrínseca con el compromiso laboral.

Guarda relación el tema de la motivación intrínseca, es aquí donde el colaborador encuentra satisfacción propia sobre aquellas actividades que desarrolla de forma espontánea y libre basándose en cada uno de los requerimientos dados. (Melia y Peiró, 1989, como se citó en Caballero 2014). Todo trabajo debe de contener algunos aspectos o condiciones desafiantes, con el único fin de convertir a aquellas actividades repetitivas en actividades que logren aportar significativamente el desarrollo y establecimiento de competencias y destrezas laborales. Generalmente es fundamental que al interior del ambiente de trabajo cada una de las tareas laborales desarrolle un aporte valioso para lograr fortalecer cada una de las habilidades de los colaboradores, bajo este criterio se precisa como recomendación instaurar el tema del empoderamiento y sobre todo la creación de ideas totalmente innovadoras y sobre todo auténticas por parte de los trabajadores.

La investigación de Perez (2021) detalla algunas actividades para mejorar los niveles presentes de satisfacción y de compromiso, uno de ellos es desarrollar programas en cuestión de compromiso organizacional para lograr mejorar eficientemente el desempeño de los colaboradores y por ende su productividad, así como también talleres que beneficien el tema de satisfacción intrínseca de los colaboradores, como lo son el manejo del estrés, el manejo de problemas personales.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Si existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022. se deduce que la satisfacción no se relaciona con el tiempo laboral de los socios, para que exista la construcción del sentimiento de satisfacción solo es necesario tener contacto con la organización, en este sentido mientras que mejor cuidado se tengan los aspectos de afectivos y emotivos por parte de los socios entonces se desarrollará un mayor apego entre los colaboradores.

Con respecto al objetivo específico uno, el 75% de los socios encuentra un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 25% de socios encuentra un nivel medio de satisfacción laboral. En base a los resultados se deduce que la cooperativa tiene un sistema administrativo que permite la articulación de actividades en busca del bienestar de los colaboradores.

El 92% de los socios encuentra un nivel alto de compromiso laboral, mientras que un 6% encuentra un nivel medio y un 2% encuentra un nivel bajo de compromiso laboral. El compromiso laboral de los colaboradores se encuentra conformado por aspectos afectivos y normativos.

De acuerdo con la estadística inferencial se observa que la relación más alta la obtiene la dimensión prestaciones con el compromiso laboral, ello quiere decir que a medida que la cooperativa ofrezca mejores condiciones de prestaciones, entonces se obtendrá una mejor respuesta en base al compromiso organizacional. Por otro lado, se observa que la relación más débil es la que se suscita entre la dimensión satisfacción intrínseca con el compromiso laboral.

## **4.2. Recomendaciones**

La gerencia de personal debe ser consciente que la satisfacción laboral de los socios tiene un impacto significativo en el compromiso de los socios, en este sentido es necesario la construcción de un plan para mejorar el compromiso laboral.

La gerencia de personal debe incrementar el número de prestaciones que brindan a sus socios, entre estas prestaciones se debe incluir las actividades de trabajo social, proporcionando seguros contra muerte y coberturas de sepelio

La gerencia de personal debe implementar programas de capacitación en base a temas de satisfacción intrínseca, con el fin de incentivar el desarrollo personal y laboral de los colaboradores y así obtener una mejora en los aspectos de complacencia en el trabajo.

Finalmente, la gerencia de personal debe identificar a los socios que tienen más tiempo en la organización con el fin de investigar en ellos los aspectos emotivos de compromiso laboral en este segmento de socios.

## REFERENCIAS

- Amóros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lima, Perú: Escuela de Economía.
- Araya, S., Diaz, K. y Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propós. represent. vol.8 no.3*. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arévalo, C. (2019). *Análisis de la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los colaboradores de un Instituto Tecnológico Superior de la ciudad de Quito*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17562/Disertaci%C3%B3n%20Carla%20Valeria%20Ar%C3%A9valo%20Benalc%C3%A1zar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Baca, G. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la positiva seguros sede Chiclayo año 2019*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3067/1/TL\\_BacaYenqueGiuliana.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3067/1/TL_BacaYenqueGiuliana.pdf)
- Baez, R., Zayas, P., Velásquez, R. y Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial* (40), 1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Baez, Y. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del gobierno regional de Madre de Dios, 2021*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68907/Baez\\_C\\_YR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68907/Baez_C_YR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. (3era ed.) GEP.
- Barraza, A y Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20-35.

- Becker, H.S., (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 1(55), 32-40.
- Caballero, K. (2014). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado Revista de Curriculum*. (6), 12. Universidad de Granada
- Chiang, M. y Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Rev. Cient. UCSA vol.8 no.1*  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 10, núm. 19. DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.600>
- Guarniz, M. y Farroñay, P. (2019). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la tienda – financiera riple y de chiclayo*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5693/Guarniz\\_Cava\\_Mar%c3%ada\\_Carolina\\_y\\_Farro%c3%b1ay\\_Cumpa\\_Pablo\\_Joel.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5693/Guarniz_Cava_Mar%c3%ada_Carolina_y_Farro%c3%b1ay_Cumpa_Pablo_Joel.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. décima edición. Thompson. España
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V. Sandoval, S. y Méndez, L (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* (8), 18. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Huamancolí, F. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Distrito de Chalhahuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac, año 2018*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33592/huamancol%AD\\_rf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33592/huamancol%AD_rf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Llanca, F. y Gamarra, J. (2019). *La satisfacción laboral y la relación con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial De Lambayeque - 2019*. Universidad de Lambayeque.  
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/280/1/TESIS%20LLANCA%20%20F%20GAMARRA%20S%20FINAL.pdf>
- Lupercio, R., Carlos, C. y Gonzáles, Y. (2007). Relación entre dos posibles antecedentes del desempeño de los empleados: desarrollo moral y compromiso organizacional. *Conciencia Tecnológica*, 1(34), 21-25.
- Mendoza, G. (2021). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en Docentes que Dictan Clases Remotas en una Universidad Privada de Chepén, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69767/Mendoza\\_CGV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69767/Mendoza_CGV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61- 89.  
[http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Muñoz, D., Vásquez, P. Roque, P., Aguilar, M., Cajero, A. y Delgado J. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene* (16), 2.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004)
- Palma, C. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52752/Palma\\_RCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52752/Palma_RCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29070/1/535%20O.E..pdf>
- Pérez, M. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la empresa CHEMOTO SAC 2020*. Universidad Particular de Chiclayo.  
[http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1239/1/T044\\_71387652\\_T.pdf](http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1239/1/T044_71387652_T.pdf)
- Peña, M., Chavez, A. Alarcon, M. (2017). El Compromiso Organizacional De Los Trabajadores En Pequeñas Empresas (The Organizational Commitment of

Workers in Small Businesses). *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, v. 9 (7) p. 109-119. <https://ssrn.com/abstract=2916862>

Pintado, M. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables-FACEAC, UNPRG; Lambayeque, 2017-2018*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6834/Pintado%20Dami%C3%A1n%20M%C3%B3nica%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, D. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de insumos naturales - Pachacamac, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59455/Rivera\\_ADM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59455/Rivera_ADM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S., Coulter, M., (2005). *Administración*. México: Pearson Education,

Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Décimo quinta edición. Pearson. Mexico.

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Tello, L. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>

Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>

## **ANEXOS**

## Cuestionario para medir satisfacción laboral

Estimado socio

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor lea y responda de acuerdo con su criterio

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

	1	2	3	4	5
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
La iluminación de su lugar de trabajo					
La ventilación de su lugar de trabajo					
La temperatura de su local de trabajo					
Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.					
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
El salario que usted recibe.					
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa					
Las oportunidades de promoción que tiene.					
Las relaciones personales con sus superiores					
La supervisión que ejercen sobre usted					
La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea					
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.					
El apoyo que recibe de sus superiores					
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					

Su participación en las decisiones de su departamento o sección						
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa						
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales						
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales						

## Cuestionario para medir compromiso laboral

Estimado socio

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor lea y responda de acuerdo con su criterio

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

	1	2	3	4	5
Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.					
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización					
Mi organización tiene un gran significado personal para mí.					
Me siento como parte de una familia en mi organización.					
Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.					
Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.					
Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.					
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización					
Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					

Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.					
Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella					
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.					
Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.					
Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
Creo que le debo mucho a mi organización.					

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	H1: Si existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	Satisfacción laboral
<b>Problema específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?	Identificar el grado de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.		

<p>¿Cuál es el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?</p>	<p>Identificar el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.</p>		
<p>¿Cómo son las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022?</p>	<p>Identificar las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.</p>	<p>H0: No existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.</p>	<p>Compromiso laboral</p>

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0748-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 04 de noviembre de 2022.

**VISTO:**

El Oficio N°0384-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 02 de noviembre de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO 1°: APROBAR, la actualización** del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	BANCES VENTURA SEGUNDO	PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LAS VENTAS EN LA MICROEMPRESA DILE HOLA A TU BELLEZA CON YSAMAX EIRL. CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	DELGADO IPARRAGUIRRE, JOSÉ OSCAR	SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA-SAN IGNACIO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	FARFÁN RISCO, MANUEL ÁNGEL	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS PUNTOS DE VENTA DE LA EMPRESA UNIMAQ-LIMA 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO,** las resoluciones N°0920-FACEM-USS-2019, de fecha 24/07/2019, numeral 1; N°0171-FACEM-USS-2019, de fecha 11/03/2019, numeral 6 y N°0929-FACEM-USS-2019, de fecha 24/07/2019, numeral 11, respectivamente.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



**Mg. LISET SOGERY SILVA GONZALES**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0749-2022-FACEM-USS**

Pimentel, 04 de noviembre de 2022.

**VISTO:**

El Oficio N°0384-2022/FACEM-DA-USS de fecha 02/11/2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, donde solicita la designación de asesor de Tesis, de la EP de Administración, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR**, como asesor de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (S)	TÍTULO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ASESOR
1	BANCES VENTURA SEGUNDO	PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LAS VENTAS EN LA MICROEMPRESA DILE HOLA A TU BELLEZA CON YSAMAX EIRL. CHICLAYO 2022	MG. SILVA GONZALES LISET SUGEILY
2	DELGADO IPARRAGUIRRE, JOSÉ OSCAR	SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA-SAN IGNACIO 2022	DRA. REYES REYES CARLA ANGELICA
3	FARFÁN RISCO, MANUEL ÁNGEL	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS PUNTOS DE VENTA DE LA EMPRESA UNIMAQ-LIMA 2022	DRA. REYES REYES CARLA ANGELICA

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**USS** Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



**USS** Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CC. Escuela / Archivo

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESION</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAESTRO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 ANOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA-SAN IGNACIO 2022</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Delgado Iparraguirre José Oscar	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b> Identificar el grado de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	Identificar el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	Identificar las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	El instrumento consta de 41 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de	

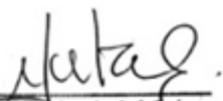
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La iluminación de su lugar de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La ventilación de su lugar de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La temperatura de su local de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS :
Las satisfacciones que le produce su trabajo por <u>si</u> mismo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El salario que usted recibe.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades de promoción que tiene.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las relaciones personales con sus superiores	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La supervisión que ejercen sobre usted	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El apoyo que recibe de sus superiores	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	TA ( X )                      TD( )

	SUGERENCIAS: _____
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Mi organización tiene un gran significado personal para mí.	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Me siento como parte de una familia en mi organización.	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____
Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el	TA ( X )                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____

suelo y prestaciones que tengo aquí.	
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Ahora mismo no abandonaré mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La organización donde trabajo merece mi lealtad.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Creo que le debo mucho a mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 41 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es fiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

  
**Mr. Julio Roberto Inquierto Espinosa**  
ABESOR ESPECIALISTA  
CLAD. 10051

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESION</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GERENCIA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 ANOS
	<b>CARGO</b>	ANALISTA DE RIESGOS
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA-SAN IGNACIO 2022</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Delgado Iparraguirre José Oscar	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b> Identificar el grado de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.  Identificar el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.  Identificar las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
		El instrumento consta de 41 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La iluminación de su lugar de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La ventilación de su lugar de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La temperatura de su local de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS :
Las satisfacciones que le produce su trabajo por <u>si</u> mismo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El salario que usted recibe.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades de promoción que tiene.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Las relaciones personales con sus superiores	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La supervisión que ejercen sobre usted	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El apoyo que recibe de sus superiores	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	TA ( X )                      TD(   )

	SUGERENCIAS: _____
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Mi organización tiene un gran significado personal para mí.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me siento como parte de una familia en mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

suelo y prestaciones que tengo aquí.	
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La organización donde trabajo merece mi lealtad.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Creo que le debo mucho a mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 41 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es fiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

**COMCREAT SRL**  
.....  
RAFAEL ZOUERDO E.   
Firma de la empresa experta

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		EMMA VERONICA RAMOS FARROÑAN
	<b>PROFESION</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DOCTORA EN EDUCACION
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	14 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE INVESTIGADOR
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA-SAN IGNACIO 2022</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Delgado Iparraguirre José Oscar	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b> Identificar el grado de satisfacción laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
	Identificar el grado de compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.	
Identificar las relaciones que se suscitan entre las dimensiones de la satisfacción con el compromiso laboral de los socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. San Ignacio 2022.		
El instrumento consta de 41 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La iluminación de su lugar de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La ventilación de su lugar de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La temperatura de su local de trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: :
Las satisfacciones que le produce su trabajo por <u>si</u> mismo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El salario que usted recibe.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	TA ( X )                      TD( )

	SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las oportunidades de promoción que tiene.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las relaciones personales con sus superiores	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La supervisión que ejercen sobre usted	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
El apoyo que recibe de sus superiores	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Mi organización tiene un gran significado personal para mí.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me siento como parte de una familia en mi organización.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra	TA ( X )                      TD(   )

institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	SUGERENCIAS: _____
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
La organización donde trabajo merece mi lealtad.	TA ( X )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
Creo que le debo mucho a mi organización.	TA ( X )                      TD( )

	SUGERENCIAS: _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 41 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es fiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	





COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES  
"Gallito De Las Rocas Ltda."

RUC: 20570586506

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Estimado señor:**

Dr. JANET ISABEL CUBAS CARRANZA

Directora de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Señor de Sipán

Por medio de la presente el Gerente de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda. Hace de su conocimiento que el Bach. De la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, **JOSE OSCAR DELGADO IPARRAGUIRRE**, identificado con DNI 75812790, con código universitario 2171803069, tiene mi autorización para proseguir con su investigación titulada:

**SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE LAS ROCAS LTDA- SAN IGNACIO 2022.**

Se otorga la presente a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

San Ignacio, 05 de octubre del 2022

COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES  
GALLITO DE LAS ROCAS  
  
Elton Noel Cruz Alberca  
DNI 46921418  
GERENTE GENERAL

**Figura 4**  
*Recolección de datos*



Nota: base del investigador

**Figura 5**  
*Recolección de datos*



Nota: base del investigador

NOMBRE DEL TRABAJO

**SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES GALLITO DE**

AUTOR

**Jose Oscar Delgado Iparraguirre**

RECuento DE PALABRAS

**10931 Words**

RECuento DE CARACTERES

**59956 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**43 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**181.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 19, 2023 12:04 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 19, 2023 12:05 PM GMT-5**

● **23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0748-2022**, presentado por el/la Bachiller, **JOSE OSCAR DELGADO IPARRAGUIRRE**, con su tesis Titulada **Satisfacción y Compromiso Laboral de los Socios de la Cooperativa de Servicios Múltiples Gallito de las Rocas Ltda - San Ignacio 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pirmentel, 24 de abril de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.