

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la
empresa de transporte Tours Yungay, 2020

Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Apeña Baylon, Jean Carlos

Asesor:

González Chávez, Carlos

CODIGO ORCID 0000-0003-4279-7145

Huaraz – Perú

2024

INDICE

INDICE GENERAL	ii
INDICE DE TABLAS.....	iii
PALABRA CLAVE:	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	vi
TITULO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
1. INTRODUCCION.....	1
ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA.....	1
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	10
PROBLEMA.....	11
CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	11
HIPOTESIS	12
OBJETIVOS	12
2. METODOLOGÌA	13
TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	13
POBLACION Y MUESTRA.....	13
TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	14
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	14
3. RESULTADOS	15
4. ANALISIS Y DISCUSION	27
5. CONCLUSIONES	31
6. RECOMENDACIONES.....	33

AGRADECIMIENTO.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	35
ANEXOS Y APENDICE.....	38

Indice de tablas

Tabla 1: Porcentaje según genero.....	21
Tabla 2: Porcentaje según antigüedad.....	22
Tabla 3: Porcentaje según edad	23
Tabla 4: Nivel de Satisfaccion laboral.....	24
Tabla 5: Nivel de Compromiso organizacional.....	25
Tabla 6: Relación entre factores motivadores y el compromiso organizacional.	26
Tabla 7: Relación entre factores de higiene y el compromiso organizacional.....	27
Tabla 8: Relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional.	28

Índice de figuras

Figura 1: Teorías de la satisfacción centradas en el contenido: áreas compartidas...	4
Figura 2: Modelo bifactorial de Herzberg	7
Figura 3: Dimensiones del compromiso organizacional.....	9
Figura 4: Porcentaje según genero.....	21
Figura 5. Porcentaje según antigüedad.....	22
Figura 6: Porcentaje según edad.....	23
Figura 7: Nivel de Satisfacción laboral.....	24
Figura 8: Nivel de Compromiso organizacional.....	25
Figura 9: Relación entre Satisfacción laboral y compromiso organizacional	28

PALABRAS CLAVES:

Tema	Satisfacción laboral y compromiso organizacional
Especialidad	Administración

KEY WORDS:

Theme	Job satisfaction and organizational commitment
Specialty	Administration

Líneas de Investigación según Código OCDE:

Línea de Investigación	OCDE			Sub-líneas o Campos de Investigación
	Área	Sub área	Disciplina	
Gestión del talento humano	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Comportamiento organizacional

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020”** del (a) estudiante: **Jean Carlos Apeña Baylon**, identificado(a) con **Código N° 1510100130**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 28 de Diciembre de 2020


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TOURS
YUNGAY,2020.**

**JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF
THE STAFF IN THE TRANSPORTATION COMPANY TOURS
YUNGAY, 2020.**

Resumen

El estudio denominado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020.” la misma que busco determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020, asimismo, utilizo una investigación de alcance descriptivo - correlacional de enfoque cuantitativo, enmarcada en el diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 8 colaboradores , la técnica utilizadas fue la encuesta realizando validez mediante juicio de experto y la confiabilidad se determinó mediante alfa de cronbach para la variable Satisfacción laboral 0.832 y la variable compromiso organizaional 0,746 siendo los instrumento altamente confiable , finalmente se concluye que La variable satisfacción laboral tiene relación directa y muy significativa ($p < .01$) y en grado positiva alta ($r = 0,793$) con la variable compromiso organizacional. en los colaboradores de la empresa de transporte Tours Yungay,2020.

Abstrac

The study called "Job satisfaction and organizational commitment of the staff in the transportation company Tours Yungay, 2020." the same one that seeks to determine the relationship between job satisfaction and the organizational commitment of the staff in the transportation company Tours Yungay, 2020, also, I use a descriptive-correlational research with a quantitative approach, framed in the non-experimental design of cross-sectional section with a sample of 8 collaborators, the technique used was the survey, making validity through expert judgment and the reliability was determined by Cronbach's alpha for the variable Job satisfaction 0.832 and the variable organizational commitment 0.746, being the highly reliable instrument, finally concludes that the job satisfaction variable has a direct and highly significant relationship ($p < .01$) and in an excellent positive degree ($r = 0.793$) with the organizational commitment variable. in the collaborators of the transportation company Tours Yungay, 2020.

1. INTRODUCCION

Presentamos nuestros antecedentes con respecto a trabajos previos relacionados con nuestras variables de estudio:

De acuerdo con Aldana (2017), realizo un estudio en Barranquilla, Los resultados a las que llegó determina que las profesionales de la salud de las instituciones del estado demuestran poseer identificación principalmente en el componente afectivo, mientras que en las enfermeras en las organizaciones privadas su identificación es visiblemente normativo.

Asimismo Crespo (2016), realizo un estudio en San Luis Potosí, México, La autora obtuvo como resultado La asociación directa entre las variables, alcanzando la correlación en 0,644 y un grado de significación de 0,000, por lo tanto, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional se obtendrá mayor compromiso organizacional.

Como dicen Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016), realizo un estudio en Coahuila, México., Encontrando que el compromiso en la organización es la fortificación de las personas para identificarse con la corporación. Asimismo, esta correlación se compone del compromiso psicológico, continuación y normativo

Como dice Requejo (2019), realizo una investigación en Tumbes, Perú. Entre los hallazgos del estudio se tiene que los colaboradores de la institución municipal solo una parte manifiestan estar satisfechos.

De acuerdo con Gómez (2019), realizo un estudio en Lima, Perú. Como conclusiones se encontró una asociación alta y positiva entre Satisfacción en el trabajo con Compromiso en la organización. ($r = 0.993$; $p < 0.001$).

Según Flor De María (2018), realizo una investigación en Lambayeque, Perú. La investigadora concluye que el grado de compromiso de los

trabajadores del Restaurant “El Tiburón” es de nivel promedio con inclinación a crecer. Asimismo, el componente afectivo y de continuidad alcanzaron un grado promedio. Por otra parte, el componente normativo alcanzo un grado alto

Según Sánchez (2018), realizo un estudio en Lima, Perú, Entre los hallazgos de la investigación se obtuvo que el compromiso de las enfermeras de la institución de salud. es medio. Por otra parte, el grado de satisfacción en el trabajo del personal de salud es alto. Y respecto a la asociación entre la variable compromiso y las dimension significancia de las tareas es moderadamente significativo. Asimismo, la asociación entre la variable compromiso con la dimension reconocimiento social y persona es moderadamente significativo.

De acuerdo López, (2018), realizo un estudio en Lima, Perú. Entre los resultados más importantes encontró que el promedio de los evaluados presentó nivel bajo de compromiso en la organización, en relación a las dimensiones, los menores niveles se encontraron con un 38.3% para la dimension afectiva, un 50.0% para el componente normativo, y por ultimo un 60.0% para la dimension continuidad

Como plantea Quintos (2018), realizo un estudio en Lima, Perú, Como resultados, se encontró que no existe asociación significativa entre las variables ($r = -.166$ $p > .05$). Finalmente, se concluye la inexistencia de asociación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso de los colaboradores.

Con base a Portilla (2017), realizo un estudio en Lima, Perú. Como resultados, se halló la relación entre las variables investigadas. Posteriormente, el autor determina la significancia de la satisfacción y el compromiso en la organización.

Según Ávila (2015), realizó un estudio en Lima, Perú, Entre los resultados del estudio se tiene en la satisfacción de los trabajadores. En la significancia de la tarea, condición en el trabajo, y beneficio económico se encuentra satisfecho. Por otra parte, El reconocimiento social y/o personal se encuentra en un grado promedio. Finalmente se concluye que el personal de la institución de salud está satisfecho.

De acuerdo a Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido y Torres (2019), realizó un estudio en Chimbote, Perú. Entre los resultados del estudio se obtuvo un grado medio en la satisfacción con la vida (55%) como en la satisfacción en el trabajo (66.9%). Como consecuencia, se alcanzó una asociación positiva alta ($r=0.765$) significativa ($p<0,05$) entre la satisfacción con la vida y la satisfacción en el trabajo.

De acuerdo a Macedo, (2019), realizó un estudio en Huaraz, Perú, Entre los resultados del estudio se obtuvo un excelente trabajo en la motivación del empleador entre el compromiso en la organización y la satisfacción en el trabajo en la institución educativa.

Según Torres (2018), realizó un estudio en Chimbote, Perú, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del autoservicio Metro Cajamarca, Como resultados, se encontró que los colaboradores manifiestan: el 09% insatisfechos, el 58% satisfechos y el 33% muy satisfechos.

Para Moré, Carmenate y Junco (2005). La satisfacción en el trabajo es la predisposición del colaborador que comprende la interrelación de componentes centrales en relación al contexto del trabajo, los honorarios, la motivación, las relaciones entre personas, las probabilidades de superación

y el progreso en la profesión, entre los esenciales, complementariamente, Frone y Major (1988). Una eficiente comunicación genera complacencia en el trabajo, En otras palabras, en aquellos colaboradores que se encuentran más involucrados con su trabajo.

La satisfacción en el trabajo, obedece a un estado placentero, Las mejoras y el afán de progreso en el terreno de la constante humanización de la vida laboral son sustanciales al más lícito anhelo de la persona y no muy a largo plazo, sino todo lo contrario, son fuente en el profesional o trabajador, de actitudes rentables, incrementando la producción, incluso, para la propia empresa (Gonzalez, 2001)

En el campo empresarial, la actitud consiste en el sentimiento y las convicciones que establecen en una parte significativa el modo en que los colaboradores conocen su entorno, su involucramiento en las prácticas cotidianas, asimismo, su conducta (Newstron, 2011). Además, La satisfacción en el trabajo es una predisposición hacia el trabajo, que consiste en el estado psicológico positivo o de placer que se origina de la valoración del trabajo (Locke, 1968). La satisfacción en el trabajo es una predisposición en el trabajo. (Gibson, Ivancevich & Donnell, 2001)

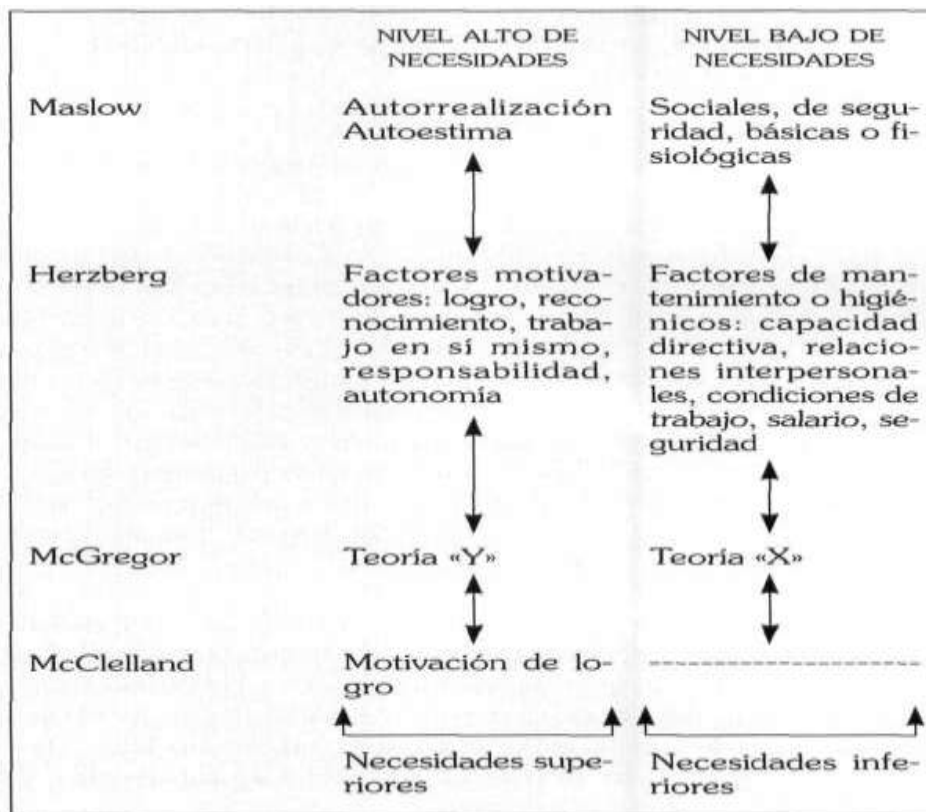


Figura 1: Teorías de la satisfacción centradas en el contenido: áreas compartidas

Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

Teoría Bifactorial.

Este modelo proclama que los elementos que originan la complacencia son diferentes a los que generan insatisfacción. De lo que supone que lo extremo a la satisfacción en el trabajo no es la insatisfacción, sino la no-satisfacción, paralelamente, lo contrario a la insatisfacción no es la satisfacción, sino la no-insatisfacción.

Los elementos concurrentes de satisfacción, se le conoce como factores motivadores y son internos al campo laboral: El trabajo en sí crecimiento, logro, responsabilidad y reconocimiento del logro, Por otra parte, los elementos que son insumos de insatisfacción, se denominan factores de higiene y son externos al trabajo: supervisión, vínculos interpersonales, beneficios

económicos, seguridad, status, condiciones en el trabajo y políticas de la organización y gestión, (Herzberg, 1968).

Teoría de la discrepancia.

Este modelo precisa que la satisfacción en el trabajo es la situación sentimental de placer que es producto de la evaluación en el trabajo como un centro para el logro de los valores individuales. Además, la insatisfacción en el trabajo es el estado psíquico no placentero, como producto de la evaluación del trabajo como barreras del alcance de los valores en el trabajo (Locke, 1968). La no-satisfacción y satisfacción en el trabajo surgen de la valuación que hace el colaborador al confrontar sus valores y la percepción del trabajo en que se desarrolla. Cada vivencia de insatisfacción o satisfacción en el trabajo es producto de una percepción doble: el nivel de la discrepancia valor-juicio y la significancia concerniente del valor en el trabajador.

Teoría del Ajuste en el trabajo.

Este modelo contempla en cuanto más se asocien las destrezas del individuo. (experiencia, actitudes, conocimiento y conducta) en relación a los requerimientos de las tareas de la empresa, es más posible que vaya a llevarse a cabo una labor buena en la organización, posteriormente ser evaluado de forma conveniente por el superior. (Dawes, 2009).

Chiavenato (2000) sostuvo que los individuos satisfechos con su trabajo se consideran más productivas que las no satisfechas. Sin embargo, Pinilla (1982), determino que los colaboradores que están satisfechos en su labor son quienes contribuyen a la productividad y tienen mayor rendimiento y que, por otra parte, aquellos que perciben que se encuentran mal remunerados, trato inadecuado, sin posibilidades de hacer carrera o que sus funciones son rutinarias, son los que rinden en menor proporción.

De las teorías evaluadas, el modelo motivador constituye la esencia para nuestro estudio en la satisfacción laboral, por eso el concepto de los factores motivadores e higiénicos detalla que produce de manera original que el trabajador se encuentre satisfecho e insatisfecho.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Factores Motivadores

También conocidos como factores intrínsecos. Generados por la realización del individuo que se obtienen en la función de su tarea el reconocimiento laboral, la trascendencia de la tarea que se realiza, el desarrollo personal y profesional y la responsabilidad. Si estos elementos están vigentes en la función del trabajo, ayudan a estimular en el colaborador un eminente nivel de motivación. Estimulando a si un buen rendimiento. (Manso, 2002)

Factores de Higiene

También conocidos como factores extrínsecos comprenden elementos tales como, las conexiones interpersonales, la supervisión, el ambiente físico de trabajo, los incentivos económicos, las directrices y prácticas de la administración entre otros. Cuando aquellos elementos no están presentes no contribuye a que el colaborador este satisfecho. Por otra parte, cuando están vigentes no generan en el personal una fuente de motivo. Solo contribuye a descender la insatisfacción. (Manso, 2002).

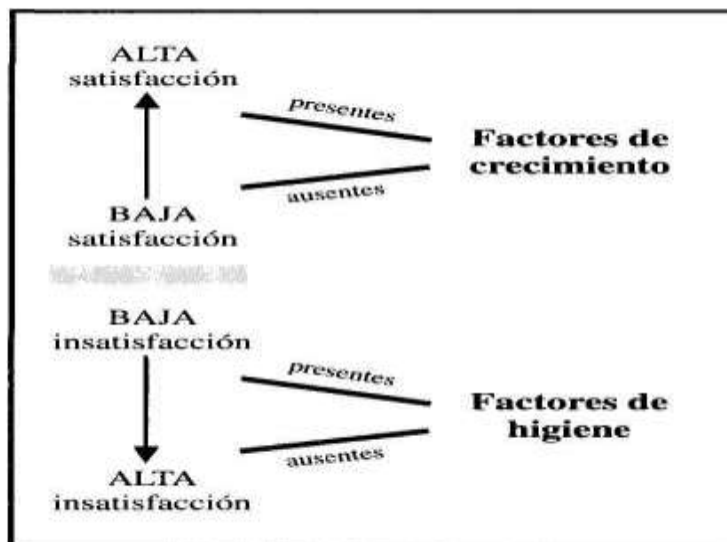


Figura 2. Modelo bifactorial de Herzberg.

Compromiso Organizacional

Becker, (1960) y Blau y Scott, (1962), sostuvieron que los estudios realizados sobre el compromiso laboral, surgen en 1960 y aumenta en la década posterior, cuando surgen Teorías para conocer este constructo de mucho interés esencialmente hacia los profesionales de la Psicología. (Becker, 1960; Blau y Scott, 1962)

El compromiso en el trabajo se asocia con los sentimientos que origina que el empleado satisfecho de su organización piense mínimamente en buscar otras alternativas laborales Evidenciándose con esto la inclinación del mismo hacia la organización, producto de un acomodado y fuerte imagen de la empresa (Kruse, 2013). Además., conociendo las ventajas que origina la identificación de los colaboradores con la empresa, (Chiang, et al. ,2010). Asimismo, Sorenson (2013), determino el compromiso en la organización es un trabajo que los directivos de las empresas asumirán aplicar a largo plazo, detallando que se logra incrementando la colaboración en los empleados, promoviendo los mecanismos de comunicación horizontal y vertical y después promover el reconocimiento de su desempeño.

Kinicki y Kreitner (2006) determinaron que la identificación en la empresa refleja el grado del trabajador de involucramiento con una compañía y está comprometido con sus metas. Como consecuencia Díaz y Rodríguez (2007) afirmaron el gran aporte para la ciencia psicológica en las compañías y que se define como la forma que el colaborador se involucra y aumenta una conexión psicológica con la empresa, con sus objetivos y anhela continuar perteneciendo a la compañía. Asimismo. Guimarães, (2007), sostuvo que el compromiso en la empresa es sinónimo de conexión, ligación afectiva que se constituye entre el individuo y su organización.

La identificación con la organización, es el nivel en que el colaborador se involucra con los objetivos de la empresa, y anhela sostener su vínculo con dicha compañía. Además, la identificación con la organización se conceptualiza como conocimiento, pronostico y gestión de las conductas del trabajador en la organización. Por otra parte, el compromiso es un vínculo psíquico entre un individuo y su compañía, la cual genera efectos en relación a la determinación para continuar en la compañía o abandonarla. Los autores señalan una subdivisión en tres componentes del compromiso: continuidad (necesidad), normativo (deber) y afectivo (deseo). (Meyer y Allen ,1991).

Peters y Waterman (1982), sostuvieron que involucrar a la empresa a través de una cultura fuerte, reflejada por una visión participativa, cuya meta es la productividad a través de los individuos. Este concepto implica un fuerte compromiso;

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Los tres enfoques del compromiso organizacional las cuales son: a) enfoque de intercambio: producto de una relación de contribuciones e incentivos entre el colaborador y la organización., b) enfoque psicológico: caracterizada por la identificación del individuo con los principios y metas de la empresa, su anhelo por ayudar a la compañía alcance sus objetivos, y el afán de pertenecer a la

compañía y c) enfoque de atribución: incorpora que el individuo de forma obligatoria , libre y definitiva a tener un sentido de pertenencia con la organización y apoyar en los sucesos que ello demande. (Varona ,1993).

Por estos principios anteriores es que surge las dimensiones del compromiso en la organización en sus tres elementos: continuidad, afectivo y normativo, los cuales representan tres formas distintos y asociadas entre sí. Además, según los autores, un colaborador puede generar vínculos psicológicos con su compañía de tal modo que pueda sostener o no un nexo. Con respecto a costo-beneficios que se perdería al abandonar o no a la compañía, y ser leal o no a su organización. (Meyer y Allen ,1991).



Figura 3. Dimensiones del Compromiso organizacional

Compromiso afectivo

La conexión psicológica que los individuos moldean con la compañía. Visualiza la inclinación de las emociones al sentir el agrado de sus expectativas (psíquicas) y necesidades. Además, se complacen en permanecer en la compañía. El colaborador con este modo de involucramiento percibe estar orgulloso de identificarse con la compañía. Meyer y Allen (1991) No obstante, los sentimientos son un elemento fundamental en esta dimensión. Por otra parte, Las emociones son sentimientos de intensidad que se direccionan, permitiendo identificar nuestras conductas. (Chiavenato ,2004)

Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad o conveniencia consiste en las inversiones realizadas, El colaborador continúa con la compañía porque marcharse su posición significaría resignarse de las inversiones efectuadas. (Arias, 2001). Asimismo, Las alternativas e inversiones son dos elementos que inciden en la práctica de la dimensión calculadora. No obstante, los esfuerzos y sacrificios conforman lo que el colaborador invierte por el desempeño en una institución. De este modo evalúa las alternativas que se presentan para renunciar a su puesto de trabajo. (Meyer y Allen ,1991)

Compromiso normativo

El componente normativo emerge producto de que el colaborador percibe el deber de continuar en la compañía porque analiza que eso es lo adecuado. (Bayona y Goñi ,2007), Por otra parte, Goman (1992) la fidelidad tiene dos componentes: un elemento es intrínseco o emocional y otro extrínseco o comportamental. Complementariamente, La lealtad implica emociones de interés, unión y solidaridad; externamente, la lealtad implica conductas y acciones., La autora señala que hoy en día las organizaciones se les hace difícil garantizar un trabajo fijo. De este modo, los directivos modernos tienen una responsabilidad enorme para mostrar que se preocupan por sus clientes,

Usuario. Asimismo, Meyer y Allen (1991). El compromiso normativo es la creencia en la lealtad a la organización en reciprocidad a ciertos beneficios.

Por todo lo dicho, este estudio pretende abordar la satisfacción y compromiso en los colaboradores de la empresa de transportes Tours Yungay. Esto involucra conocer el grado de satisfacción y compromiso del capital humano es más que un reto, una necesidad apremiante en el contexto presente.

La justificación en esta investigación se considera de carácter científico y social.

Aporte científico

El estudio tiene significancia porque los hallazgos del estudio podrían generalizarse y adherirse al conocimiento científico. Asimismo, para cubrir espacios con respecto a la epistemología de las variables de estudio

Beneficio social

El estudio tiene significancia, porque contribuye al beneficio de la cadena estratégica de la empresa. En preferencia los trabajadores, los beneficiarios del servicio y la comunidad de la provincia. Ya que los hallazgos encontrados permitirán que la empresa de transporte Tours Yungay, apliquen sugerencias en favor de los individuos para mejorar la actitud de su personal en el trabajo.

Por lo que nos planteamos a continuación nuestro problema de investigación:

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la empresa transporte Tours Yungay, 2020?

Respecto a la conceptualización y operacionalización de nuestras las variables, pasamos a presentar las siguientes definiciones:

Definición conceptualización de variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Locke, (1968). La satisfacción en el trabajo es una predisposición hacia el trabajo, que consiste en el estado psicológico positivo o de placer que se origina de la valoración del trabajo.

Variable 2: Compromiso organizacional

Mathieu y Zajac (1990). El compromiso en la organización es la conexión, vínculo del colaborador con la empresa.

definición operacionalización de variables

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Factores motivadores o intrínsecos

Castillo (2006) La motivación intrínseca son internos al trabajo y dirigen a la satisfacción del individuo. Además, su carencia no genera insatisfacción.

- Factores de Higiene o extrínsecos

Manso (2002), Los factores extrínsecos son las emociones negativas o de insatisfacción que los individuos aseguran experimentar en su centro laboral y que atribuyen en su trabajo.

Variable: Compromiso organizacional

Dimensiones:

- Compromiso afectivo

Meyer y Allen (1991) Es el vínculo psicológico que los colaboradores forjan con la compañía al cubrir sus carencias y expectativas.

- Compromiso de continuidad

Meyer y Allen (1991) Las alternativas e inversiones y son dos elementos que inciden en la práctica de la dimensión calculadora. No obstante, los esfuerzos y sacrificios conforman lo que el colaborador invierte por el desempeño en una institución. De este modo evalúa las alternativas que se presentan para renunciar a su puesto de trabajo

- Compromiso normativo.

Meyer y Allen (1991). El compromiso normativo es la creencia en la lealtad a la organización en reciprocidad a ciertos beneficios

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	La Satisfacción laboral es un Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, Tomado de (Herzberg, 1968)	La Satisfacción laboral es una respuesta emocional de los trabajadores en relación a los indicadores de las dimensiones Factores motivadores y Factores de higiene.	Factores motivadores o intrínsecos.	Significación de la Tarea	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
					Me gusta el trabajo que realizo
					Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
				Reconocimiento personal y/o social	Me complacen los resultados de mi trabajo
					Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir
					No siento que el trabajo que hago es apreciado
			Factores de higiene o extrínsecos.	Condiciones de Trabajo	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
					Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras
					La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores
				Beneficios Económicos	El ambiente donde trabajo es confortable
					Me disgusta mi horario
					Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
Me siento mal con lo que gano					

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular. Tomado de Arciniega. (2002)	El compromiso organizacional es el grado en que el trabajador se identifica con la organización en relación de los indicadores de las dimensiones. Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.	Compromiso afectivo	Pertenencia	Tengo confianza con los valores de la empresa Siento apego emocional a la empresa Me he integrado plenamente con la empresa.
				Significado	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la empresa. Esta empresa tiene un gran significado para mí. Realmente siento los problemas de la empresa como propios
				Inversiones	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la empresa, incluso si lo deseara. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta empresa,, yo consideraría trabajar en otra parte.
			Compromiso de continuidad	Alternativas	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta empresa. Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
				Lealtad	Soy leal a esta empresa Para mí no es del todo ético estar cambiando de empresa.
			Compromiso normativo	Reciprocidad	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento. No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la hipótesis, es la siguiente:

Hi: La satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020.

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona con el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020.

Los objetivos del presente estudio fueron los siguientes

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

Objetivos específicos

- Medir el nivel de la satisfacción laboral en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
- Medir el nivel de compromiso organizacional en el personal de la empresa transporte Tours Yungay, 2020.
- Determinar la relación entre los factores motivadores y el compromiso organizacional en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
- Determinar la relación entre los factores de higiene y el compromiso organizacional en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

2. METODOLOGIA

Tipo y diseño de investigación

TIPO

Tipo de Investigación: Aplicado

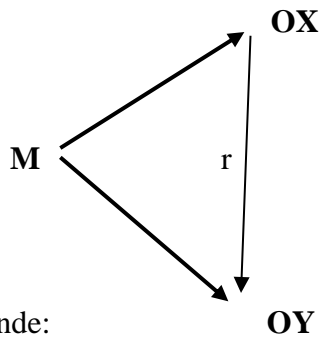
Alcance de la investigación: Descriptivo-Correlacional

Enfoque: Cuantitativo

DISEÑO

Diseño no experimental : La variable 1 (Satisfacción laboral) carecen de manipulación intencional.

Corte transversal, se recolecta los datos en un momento determinado de tiempo.



Dónde:

M: Muestra

r: Relación entre variables

O_X: Observación de la V1: Satisfacción en el trabajo.

O_Y: Observación de la V2: Compromiso empresarial

Población – Muestra

POBLACIÓN:

La población lo conforma la suma total de 8 trabajadores que cuentan con vínculo laboral en la empresa transporte Tours Yungay en el periodo 2020.

MUESTRA:

La muestra del estudio lo conformo la suma total de la población conformado por 8 colaboradores que laboran en la empresa transporte Tours Yungay en el periodo 2020.

Tecnicas e instrumento de investigacion

TECNICAS:

La encuesta.

INSTRUMENTOS:

Se empleo un cuestionario de preguntas, oportunamente estructurada cuyas interrogantes sirvieron para recolectar datos de las variables .

Para la validez del contenido se asigno a tres profesionales de la especialidad, quienes otorgaron su opinión de instrumento aplicable para el estudio. Asimismo, se aplicó el alfa de Crombach para cuantificar el grado de confiabilidad de los instrumentos, teniendo como resultado para la V1: Satisfacción laboral 0.832 y la V2: Compromiso organizacional 0,746 , Por lo tanto, los instrumentos es aplicado y altamente confiable. (Ver Anexo 03)

Procesamiento y análisis de la información

La información obtenida se proceso con el programa estadístico SPSS versión 23 que permitio procesar la base de datos. Se utilizo.

Estadística descriptiva: Para medir los niveles de las variables representado por frecuencias y graficos

Estadística inferencial: Para medir la asociación entre las variables, se utilizo el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall cuyo nivel de medición de las variables es ordinal.

3. RESULTADOS

Tabla 1

*Porcentaje del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
Según género.*

Género del trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	0	0
Masculino	8	100
Total	8	100

Fuente. –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación,
uso SPSS ver.23



Figura 4

*Porcentaje del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
Según género.*

Interpretación:

En la Tabla 1, se observa que, el 100.0% del total de colaboradores encuestados, son de género masculino.

Tabla 2

*Porcentaje del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
Según antigüedad de la empresa.*

Antigüedad en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
0 a 1 años	1	12.5
2 a 5 años	3	37.5
6 a 10 años	3	37.5
11 años a más	1	12.5
Total	8	100

Fuente. –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

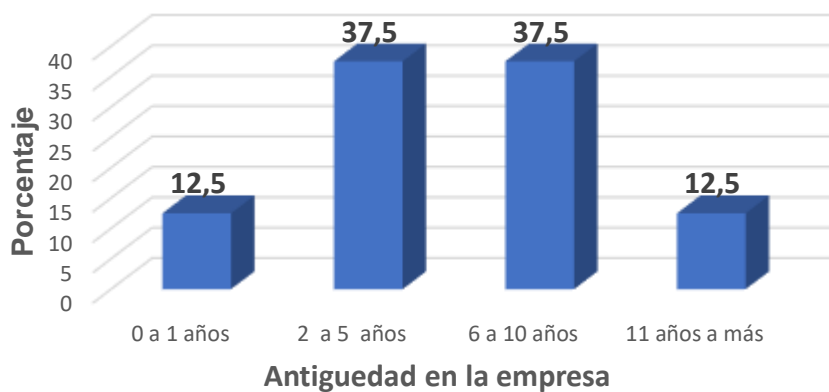


Figura 5

*Porcentaje del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
Según antigüedad de la empresa*

Interpretación:

En la Tabla 2 , se observa que, el 37,5% tiene de 2 a 5 años y de 6 a 10 años de antigüedad, por otra parte el 12,5% cuentan con 0 a 1 años y de 11 años a mas de antigüedad en la empresa.

Tabla 3

*Porcentaje del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
Según edad de la empresa.*

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	2	25
26 a 35 años	3	37.5
36 a 45 años	2	25
más de 46 años	1	12.5
Total	8	100

Fuente. –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23.

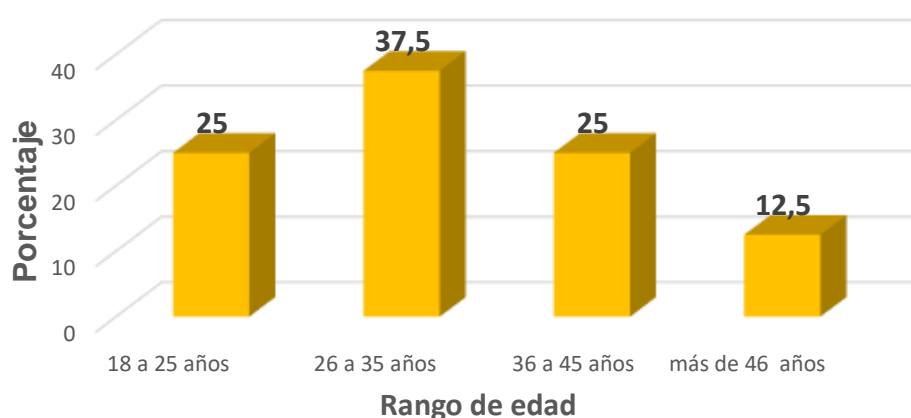


Figura 6

*Porcentaje del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.
Según edad de la empresa.*

Interpretación:

En la Tabla 3 , se puede apreciar que el 37,5% del personal que labora en la empresa de transporte Tours Yungay su edad oscila entre los 26 a 35 años, el 25% su edad oscila entre los 36 a 45 años, un 25% de 18 a 25 años y de un porcentaje menor, 12,5% sus edades oscilan mas de 46 años respectivamente.

Tabla 4

Participación porcentual del personal que labora en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020, según el nivel de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Nivel Alto	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente. - Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

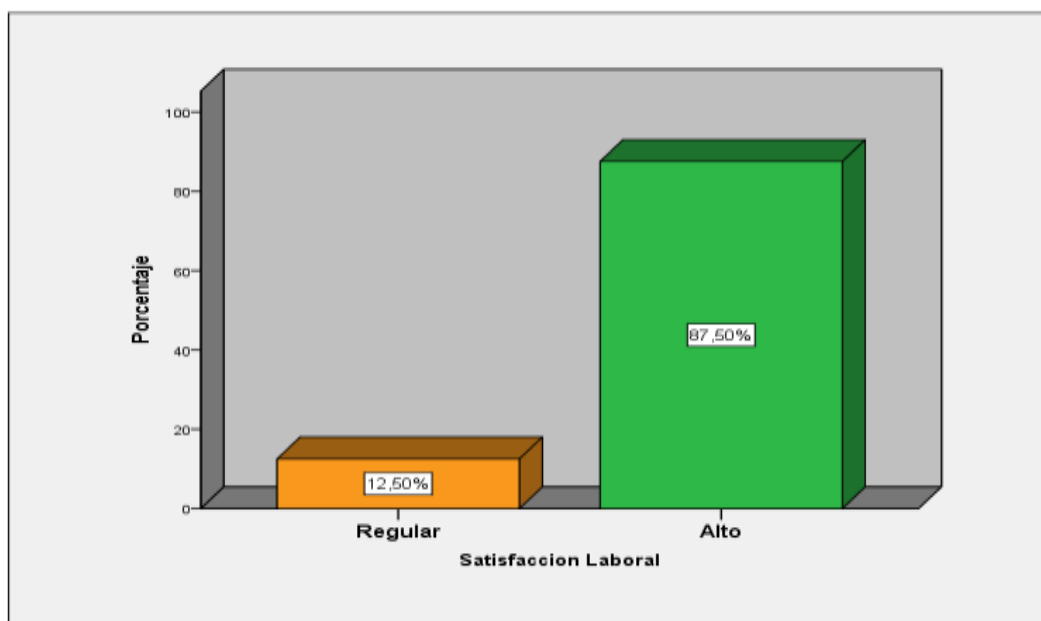


Figura 7

Nivel de satisfacción laboral.

Interpretación

En la Tabla 4 se deduce que, del total de entrevistados, el 87,5% opinan que su satisfacción laboral se encuentra en un nivel alto, el 12,5% consideran que su satisfacción laboral es regular.

Tabla 5

Participación porcentual del personal que labora en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020, según el nivel de compromiso organizacional.

		Compromiso organizaional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Alto	8	100,0	100,0	100,0

Fuente. - Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

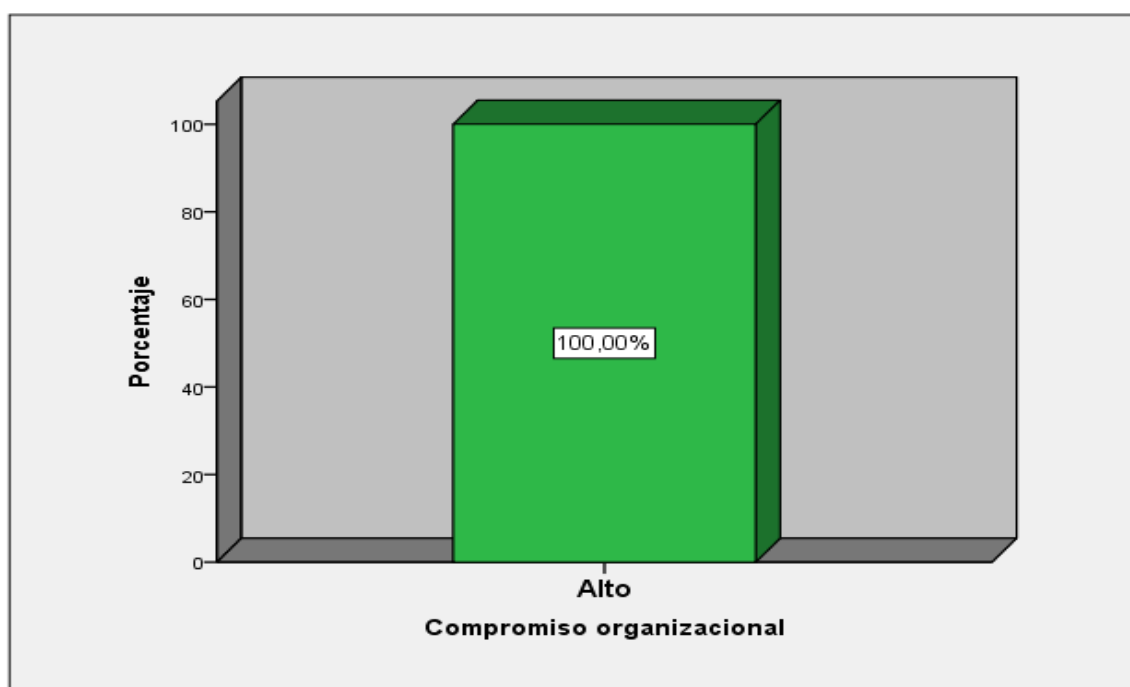


Figura 8

Nivel de compromiso organizacional

Interpretación

En la Tabla 6 se deduce que, del total de entrevistados, el 100.0% opinan que su compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto

Tabla 6

Relacion entre los factores motivadores y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

			Correlaciones	
			Factores motivadores	Compromiso organizacional
Tau_b de Kendall	Factores motivadores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,731* ,015
		N	8	8
	Compromiso organizacio nal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,731* ,015	1,000 .
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación

Esta tabla 6, da cuenta el coeficiente Tau_b de Kendall (0.731), lo que representa una correlación positiva alta entre las variables, se concluye que los factores motivadores se relaciona significativamente con la variable compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

Tabla 7

Relacion entre los factores de higiene y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

Correlaciones

			Factores de higiene	Compromiso organizacional
Tau_b de Kendall	Factores de higiene	Coeficiente de correlación	1,000	,588
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	8	8
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,588	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación

Esta tabla 7, da cuenta el coeficiente Tau_b de Kendall (0.588), lo que representa una correlación positiva moderada entre las variables, se concluye que los factores de higiene se relaciona significativamente con la variable compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

Tabla 8

Relacion entre la satisfaccion laboral y el compromiso organizacional , en la del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020

Correlaciones			Satisfacci ón laboral	Compromiso organizacion al
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 8	,793** ,008 8
	Compromiso organizacion al	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,793** ,008 8	1,000 . 8

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

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación

Esta tabla 8, da cuenta el nivel de significancia (0.008) es menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Como puede apreciarse el resultado es una correlación positiva alta de 0,793. Podemos afirmar que existe una asociación conjunta de ambas variables; en la medida en que aumenta la satisfacción laboral, aumenta el compromiso de los colaboradores con la empresa de transporte Tours Yungay

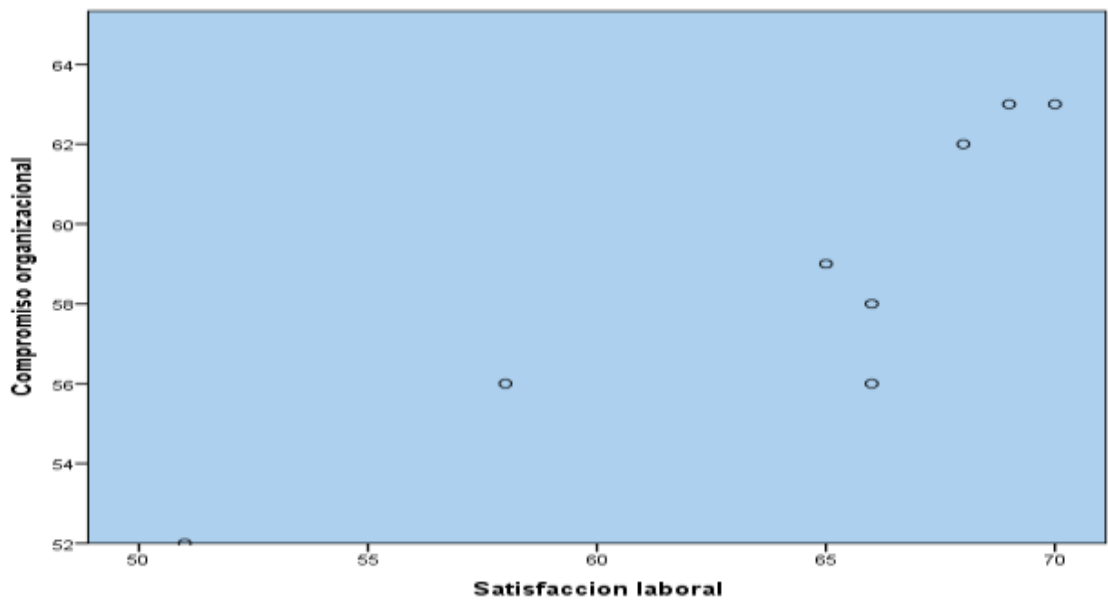


Figura 9

Relacion entre la satisfaccion laboral y el compromiso organizacional

4. ANALISIS Y DISCUSION

En cuanto al objetivo general Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020

En la tabla 9 en nuestro estudio, da cuenta el nivel de significancia (0.008) es menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Como puede apreciarse donde el coeficiente de correlación de Tau_ b de Kendall el resultado es una correlación positiva alta de (0,.793). Podemos afirmar que, si existe una correlación conjunta entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020. Resultado confirmado por Gómez (2019), Existe una relación alta y positiva entre Satisfacción Laboral con Compromiso Organizacional ($r = 0.993$; $p < 0.001$). Por otro lado, diferentes a Quintos (2018), en su trabajo de investigación concluye. que no existe una relación significativa entre nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r = -.166$ $p > .05$).

En cuanto al objetivo específico de investigación para describir el nivel de satisfacción laboral del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

En la Tabla 5 en nuestro estudio da cuenta que, del total de entrevistados, el 87,5% opinan que su satisfacción laboral se encuentra en un nivel alto. Resultado que es compartido al autor Ávila (2015), en su conclusión la significancia de la tarea, condición en el trabajo, y beneficio económico se encuentra satisfecho. Por otra parte, El reconocimiento social y/o personal se encuentra en un grado promedio. Finalmente se concluye que el personal de la institución de salud está satisfecho. y discrepan los resultados de Requejo (2019), en el cual concluye que los colaboradores de la institución municipal solo una parte manifiestan estar satisfechos. Como señala Locke, (1968). La satisfacción en el trabajo es una predisposición hacia el trabajo, que consiste en el estado psicológico positivo o de

placer que se origina de la valoración del trabajo Esto nos permite hipotetizar que los trabajadores de la empresa de transporte Tours Yunga pretenden obtener con su esfuerzo y lo que realmente obtiene.

En cuanto al objetivo específico de investigación para describir el nivel de compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

En la Tabla 6, en nuestro estudio da cuenta que, del total de entrevistados el 100.0% opinan que su compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto. Resultados diferentes a López (2018), en lo cual concluye que los evaluados presentaron nivel bajo de compromiso en la organización. Por otro lado, a Flor De María (2018), en lo cual concluye que el grado de compromiso en los trabajadores del Restaurant “El Tiburón” es de nivel promedio con inclinación a crecer. Asimismo, el componente afectivo y de continuidad alcanzaron un grado promedio. Como señala. Meyer y Allen (1991), el compromiso como un vínculo psíquico entre un individuo y su compañía, la cual genera efectos respecto a la determinación para seguir en la organización o abandonarla. Esto nos permite hipotetizar que los trabajadores de la compañía Tours Yungay, se identifican con la empresa además el deseo de quedarse en ella como integrantes.

En cuanto al objetivo específico de investigación para determinar la relación entre los factores motivadores y el compromiso organizacional en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

De la tabla 7, según la percepción de los colaboradores la empresa de transporte Tours Yungay, se logró determinar una correlación alta entre la dimension factores motivadores y la variable compromiso organizacional, donde el Coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es (0.731), lo que representa una correlación positiva alta entre las variables factores motivadores, con la variable compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours

Yungay. Resultados diferentes a Sánchez (2018), en lo cual concluye que la asociación entre la variable compromiso con la dimensión reconocimiento social y persona es moderadamente significativo. Como señala Castillo (2006) La motivación intrínseca son internos al trabajo y dirigen a la satisfacción del individuo. Además, su carencia no genera insatisfacción

En cuanto al objetivo específico de investigación para determinar la relación entre los factores de higiene y el compromiso organizacional en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

De la tabla 8, según la percepción de los colaboradores la empresa de transporte Tours Yungay, se logró determinar una correlación alta entre la dimensión factores de higiene y la variable compromiso organizacional, donde el Coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall (0.588), lo que representa una correlación positiva moderada entre las variables, se concluye que los factores de higiene se relaciona significativamente con la variable compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. En su trabajo de investigación Macedo (2019), concluye. Un excelente trabajo en la motivación del empleador entre el compromiso en la organización y la satisfacción en el trabajo en la institución educativa. Como apunta Manso (2002). También conocidos como factores extrínsecos comprenden elementos tales como, las relaciones interpersonales, la supervisión, las condiciones físicas de trabajo, los incentivos económicos, las directrices y prácticas de la administración entre otros

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. La variable satisfacción laboral tiene relación directa y muy significativa ($p < .01$) y en grado positiva excelente ($r = 0,793.$) con la variable Compromiso organizacional. en los colaboradores de la empresa de transporte Tours Yungay,2020.
2. En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo que presentan los colaboradores el 87,5%, manifiesta un nivel alto, el 12,5% consideran un nivel regular. en los colaboradores de la empresa de transporte Tours Yungay,2020
3. En cuanto al grado de compromiso organizacional que presentan los colaboradores el 100.0% opinan que su compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto en los colaboradores de la empresa de transporte Tours Yungay,2020.
4. La correlación es positiva alta entre las variables entre los factores motivadores y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. ($r = 0.731$).
5. La correlación es positiva moderada entre los factores de higiene y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. ($r = 0.588$)

6. Recomendaciones:

- 1.** Se sugiere al administrador de la compañía transporte Tours Yungay. canalicen en la priorización de los recursos hacia los elementos relevantes de la satisfacción en el trabajo, en las condiciones ambientales de trabajo y reconocimiento individual con el propósito aumentar la probabilidad de involucramiento en el personal.
- 2.** Se sugiere al administrador de la empresa transporte Tours Yungay. implementar evaluaciones periódicas de satisfacción del colaborador en el trabajo con el propósito de vigilar los elementos que inciden en la satisfacción laboral,
- 3.** Se sugiere al administrador de la empresa transporte Tours Yungay, realizar estudios de tipo longitudinal con el mismo muestreo con el propósito de analizar las alteraciones en el tiempo.
- 4.** Se recomienda al administrador de la empresa transporte Tours Yungay elaborar diagnósticos de la situación, para identificar la percepción de los trabajadores. Estos estudios deberían seleccionar datos sobre qué les interesa, cómo se sienten en su ambiente donde trabajan, cuáles son sus perspectivas. Asimismo, acorde a los resultados proponer propuestas de mejora.
- 5.** Se recomienda al administrador de la empresa transporte Tours Yungay. Ofrecer entrenamiento para desarrollar habilidades en todos los niveles: individual y equipos de trabajo y ayudar a evaluar el funcionamiento de estos.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Efraín y Margarita por apoyarme en todo momento por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi hijo Itzhael por ser parte importante de mi vida, por ser mi razón de salir adelante a pesar de las adversidades.

7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover de la Hera, C. Moriano, J. Osca. A. Topa, G. Psicología del Trabajo, Universidad Nacional de Educación a distancia – Madrid 2012. Edición digital
- Arias, (2008) Factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital San Rafael. San José - Costa Rica: Universidad Estatal San José, 2008.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista Contaduría y Administración, N°200.
- Bayona, C. y Goñi S. (2007). Compromiso organizacional. Consulta: 11 de febrero de 2009. <http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/101968381.htm>
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66, 350-360.
- Blau, P.M. y Scott, W.R. (1962). Formal organization: A comparative approach. San Francisco, Calif: Chandler.
- Bon N, (2005) “101 Formas de motivar los empleados” Editorial Norma 2005. Bogota Colombia
- Castillo, J (2006) Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad. ECOE ediciones. 2º Edición. Bogota. Colombia
- Chiang, M; Martin, M y Nuñez, A (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Bibliotecas Comillas. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-305-6
- Chapman, G, White, P (2011) Los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo. Como motivar a su personal para mejorar su empresa. Editorial Porta Voz. Michigan USA.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Deborah C Stephens y Gary Heil (2005) “El Management según Maslow” una visión humanística para la empresa de hoy. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Barcelona. España.
- Díaz, N., & Rodríguez, F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como Variable Actitudinal. *Anales de Psicología*, 23, 207-215. Retirado en 30 de mayo de 2008, de la Base Redalyc (Recursos Electrónicos UCA).
- Fernández, R (2010) *La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial. Club universitario. San Vicente-Alicante- España
- Flor De María, T (2018), *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “el tiburón” en la ciudad de Lambayeque*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf
- Formanchuk, A. (2005). *Comunicación interna y sentido de pertenencia*. Recuperado de En: <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/pertenencia.htm>.
- Frone, M.R. y Major, B. (1988). Communication quality and job satisfaction among managerial nurses. *Group Organization Studies*, 13(3), 332-347.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones, comportamiento, estructura y procesos*, (10ma ed.). Santiago de Chile: Mc-Graw-Hill Interamericana.

- González, L (2001) Satisfacción y motivación en el trabajo, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España.
- Goman C. (1992). An Examination of Adams “Theory of Inequity” en Administrative. Academy of Management Journal. August 1992, pp. 37- 39.
- Guimarães, V. (2007). Bases de poder do supervisor, conflitos intragrupais e comprometimento organizacional e com a equipe: um estudo exploratório. Disertación de Master. Universidad de Uberlandia
- Hackman, J. O. (1975). Una nueva estrategia para el enriquecimiento del trabajo. California, EE. UU: California Management Review.
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? Harvard Business Review, 87507.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª. ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0291-9
- Gao, J. H. & Taormina, R. J. (2003). Performance appraisal in Zhuhai and Macao. Proceedings of the 7th International Human Resource Management Conference, Limerick, Ireland.
- Kruse, K (2013) How do you measure engagement. Revista Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/#6b43cdf64014>
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICEstSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICEstSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138

- Locke, E. (1976). The nature and causes of Job satisfaction. En Dunnette, Handbook of organizational and industrial Psychology. Chicago: Rand McNally.
- López, J. (2018). Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Lima – Perú.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2006). Comportamiento Organizacional (2.^a ed.) (M. Rosa, Trad.). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil.
- Mc. Gee, G.W. y Ford, R. C. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of Applied Psychology*, 72, 638-641.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. Universidad EAFIT (28). Recuperado el 08 de marzo de 2018, de https://www.researchgate.net/profile/Juan_Manso3/publication/26422979_El_legado_de_Frederick_Irving_Herzberg/links/5564770908ae6f4dcc99ebb9/El-legado-de-Frederick-IrvingHerzberg.pdf
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, Vol.108, N° 02, pp. 171-194.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991): A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, Vol. 01, pp. 61-89.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. y Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkages. The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. California: Academic Press.
- Moré L., G., Carmenate V., G. y Junco C., A.M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento

empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, 25(2), 55.

Paz, C., Rodríguez, I. & Santos, A. (2006). Capital Humano y E-RRHH. Revista de relaciones Industriales y Recursos Humanos, 28(1), 3-8.

Peters, T. y Waterman R. (1982). In search of excellence. New York: Warner Books.

Pinilla, A. (1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.

Portilla, R. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.

Ramos A. (2005). El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía. Universidad de Colima, México.

Robbins S. (2004). Comportamiento Organizacional. México DF: Pearson Education.

Sorenson, S (2013) Engaging Employees After the Honeymoon Period. Recuperado de http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication

Tormo Carbó, G. & Osca Segovia, A. (2011). Antecedentes organizacionales y personales de las intenciones de compartir conocimiento: apoyo,

clima y compromiso en la organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213- 226

Varo, J (1994) *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos. S.A. Madrid, España 1994.

Varona, F. (1993). *Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional*. *Revista Diálogos*. N° 35, pp. 68-77.

Vélas, J (1996) *Motivos y Motivación en la empresa*. Ediciones Díaz de Santos 1. Madrid. España.

Weiner, Y. (1982). *Commitment in organizations: A normative view*. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.

APENDICES Y ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
V. Dependiente Satisfacción laboral	Las satisfacción laboral es un Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto(Herzberg, 1968).	La satisfacción laboral es una respuesta emocional de los trabajadores en relación a los indicadores de las dimensiones Factores motivadores y Factores de higiene.	Factores motivadores o intrínsecas	Significacion de la Tarea	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	Nominal
					Me gusta el trabajo que realizo	
				Reconocimiento personal y/o social	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir	
				No siento que el trabajo es apreciado		
			Factores de higiene o extrínsecos	Condiciones de Trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	
				Beneficios Economicos	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
V.Independiente	Conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una	El compromiso organizacional es el grado en que el	Compromiso afectivo	Pertenencia	Tengo confianza con los valores de la empresa	

Compromiso organizacional	organización en particular. Arciniega (2002)	trabajador se identifica con la organización en relación de los indicadores de las dimensiones. Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.		Significado	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la empresa	Ordinal
			Compromiso de continuidad	Inversiones	Sería difícil para mí en este momento dejar la empresa, incluso si lo deseara.	
				Alternativas	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta empresa.	
			Compromiso normativo	Lealtad	Soy fiel a esta empresa.	
				Reciprocidad	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.	

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	VARIABLE	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020?	Satisfacción laboral Compromiso organizacional	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el nivel de satisfacción laboral del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. - Identificar el nivel de compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. - Determinar la relación entre los factores motivadores y el compromiso organizacional en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. - Determinar la relación entre los factores de higiene y el compromiso organizacional en el personal de la empresa de transporte Tours Yungay, 2020. 	<p>Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.</p>	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Tipo descriptivo Correlacional y diseño no experimental, de corte transversal .</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: La población lo conformo la suma total de 8 trabajadores que cuentan con vínculo laboral en la empresa transporte Tours Yungay en el periodo 2020</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO: Se empleará la encuesta como técnica y el cuestionario, como instrumento.</p>

--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 02: ENCUESTA

Cuestionario sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la empresa transporte Tours Yungay, 2020.

Soy estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad San Pedro, la cual estoy realizando una investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay - 2020. Se le agradece a Ud. Pueda brindar la información requerida con la mayor claridad y sinceridad posible. Gracias por su valioso aporte.

PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Antigüedad en la empresa: Años. meses.

3. Rango de edad:

18 a 25 años

26 a 35 años

36 a 45 años

más de 46 años

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la satisfacción laboral. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

Totalmente de Acuerdo (5)

De Acuerdo (4)

Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3)

En Desacuerdo (2)

Totalmente en Desacuerdo (1)

	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
2.	Me gusta el trabajo que realizo					
3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.	Me complacen los resultados de mi trabajo					
5.	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir					
6.	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
7.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
8.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
9.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
10.	El ambiente donde trabajo es confortable					
11.	Me disgusta mi horario					
12.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
13.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
14.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16.	Me siento mal con lo que gano					

PARTE III

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al compromiso organizacional. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

Totalmente de Acuerdo (5)

De Acuerdo (4)

Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3)

En Desacuerdo (2)

Totalmente en Desacuerdo (1)

	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Tengo confianza con los valores de la empresa					
2.	Siento apego emocional a la empresa					
3.	Me he integrado plenamente con la empresa					
4.	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la empresa					
5.	Esta empresa tiene un gran significado para mí					
6.	Realmente siento los problemas de la empresa como propios					
7.	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la empresa, incluso si lo deseara.					
8.	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta empresa,, yo consideraría trabajar en otra parte					
9.	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta empresa					
10.	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
11.	Soy leal a esta empresa					
12.	Para mí no es del todo ético estar cambiando de empresa					
13.	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento					
14.	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella					

ANEXO N° 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. "Encuesta para medir la Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020.", que es parte de la investigación Titulada, "Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Santos Miguel Esquivel Infantes

FORMACIÓN ACADÉMICA: Doctor en Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Comportamiento organizacional

TIEMPO: 13 años. CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay,2020."

DIMENSIÓN	ITEMS	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores motivadores o intrínsecos.	1. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	4	
	2. Me gusta el trabajo que realizo	4	4	4	4	
	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	4	
	4. Me complacen los resultados de mi trabajo	4	4	4	4	
	5. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir	4	4	4	4	
	6. No siento que el trabajo que hago es apreciado	4	4	4	4	
	7. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	4	4	4	4	
	8. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	4	4	4	4	
Factores de higiene o extrínsecos	9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	4	4	4	3	
	10. El ambiente donde trabajo es confortable	4	4	4	4	
	11. Me disgusta mi horario	4	4	4	4	
	12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	4	4	4	4	
	13. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	4	4	4	4	
	14. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	4	4	4	4	
	15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	4	
	16. Me siento mal con lo que gano	4	4	4	4	
Compromiso afectivo	17. Tengo confianza con los valores de la empresa	4	4	4	4	
	18. Siento apego emocional a la empresa	4	4	4	4	
	19. Me he integrado plenamente con la empresa	4	4	4	4	
	20. Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la empresa	4	4	4	4	
	21. Esta empresa tiene un gran significado para mí.	4	4	4	4	

	22. Realmente siento los problemas de la empresa como propios	4	4	4	4	
Compromiso de continuidad	23. Sería muy difícil para mí en este momento dejar la empresa, incluso si lo deseara.	4	4	4	4	
	24. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta empresa., yo consideraría trabajar en otra parte	4	4	4	4	
	25. Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta empresa	4	4	4	4	
	26. Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	4	4	4	4	
Compromiso normativo	27. Soy leal a esta empresa	4	4	4	4	
	28. Para mí no es del todo ético estar cambiando de empresa	4	4	4	4	
	29. Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento	4	4	4	4	
	30. No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella.	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES.			SI NO
Validado por: <i>Dr. Santos Miguel Esquivel Infantes</i>		Fecha: 30/12/2020	
Firma: 	Teléfono: 995606369	Email: santosesqui@hotmail.com	

**Estadísticas de fiabilidad de
la Satisfacción laboral**

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,832	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	60,13	31,839	,848	,792
2. Me gusta el trabajo que realizo	60,63	36,839	,343	,830
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	59,75	36,500	,501	,819
4. Me complacen los resultados de mi trabajo	60,13	37,839	,196	,844
5. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir	59,38	36,268	,910	,807
6. No siento que el trabajo que hago es apreciado	60,13	31,839	,848	,792
7. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	59,50	34,857	,699	,807
8. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	59,50	37,714	,562	,819
9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	59,63	37,411	,590	,817
10. El ambiente donde trabajo es confortable	60,13	31,839	,848	,792
11. Me disgusta mi horario	59,50	36,857	,705	,813
12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	60,00	30,857	,882	,787
13. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	60,50	45,429	-,594	,862
14. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	61,38	44,268	-,342	,862
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	61,00	42,000	-,103	,848
16. Me siento mal con lo que gano	60,63	38,554	,409	,825

**Estadísticas de fiabilidad
del Compromiso
organizaional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Tengo confianza con los valores de la empresa	55,13	15,554	-,102	,774
2. Me he integrado plenamente con la empresa.	54,25	13,929	,314	,736
3. Esta empresa tiene un gran significado para mí	54,13	12,411	,721	,695
4. Sería muy difícil para mí en este momento dejar la empresa, incluso si lo deseara.	53,88	12,982	,664	,706
5. Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta empresa	54,00	12,857	,616	,707
6. Siento apego emocional a la empresa	55,00	13,143	,533	,715
7. Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la empresa	54,13	13,268	,477	,720
8. Realmente siento los problemas de la empresa como propios	54,63	13,696	,361	,732
9. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta empresa,, yo consideraría trabajar en otra parte	54,13	12,982	,341	,736
10. Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	54,50	14,286	,374	,734
11. Soy leal a esta empresa	54,25	13,357	,472	,721
12. Para mí no es del todo ético estar cambiando de empresa	54,50	9,143	,882	,639
13. Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento	54,88	14,125	,308	,737
14. No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella	54,75	17,929	-,540	,822

ANEXO N° 04: BASE DE DATOS

N°	Satisfacción Laboral																Compromiso organizacional													
	Factores motivadores o intrínsecos								Factores de higiene o extrínsecos								Compromiso afectivo						Compromiso de continuidad				Compromiso normativo			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3
6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
8	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5

REPOSITORIO INSTITUCIONAL



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Apeña Baylon, Jean Carlos		47055186	Jeanchy.91.06@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.			
5. Programa Académico			
ADMINISTRACIÓN			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	17	07	2024

Huella Digital



Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30025, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2013-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA*.

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27444, art. 32, núm. 32.3)


Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal en la empresa de transporte Tours Yungay, 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	docplayer.es Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
12	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
13	Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci Trabajo del estudiante	1%
14	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	creativecommons.org Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	mafiadoc.com Fuente de Internet	<1%



20	dalechatea.me Fuente de Internet	<1%
21	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	archive.org Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
25	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1%
26	www.aseedar-td.org Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
28	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
29	www.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%



31	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
32	tabasco.gob.mx Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1%
36	www.escp-eap.net Fuente de Internet	<1%
37	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
38	dspace.otalca.cl:8888 Fuente de Internet	<1%
39	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1%
40	1library.co Fuente de Internet	<1%
41	dspace.casagrande.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1%
42	muchosapuntos.com Fuente de Internet	



<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 5 words

Excluir bibliografía

Activo

