



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025

**Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología**

Presentado por:

Autor: Chávez Tamayo, Anderson Fernando


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3793-6387>

Asesor: Mg. Valenzuela Moreno, Erick Jesús

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7485-9593>

Lima – Perú

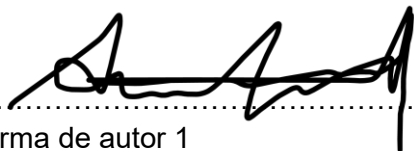
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Anderson Fernando Chávez Tamayo egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025” Asesorado por el docente: Erick Valenzuela Moreno DNI 47171615 ORCID 0000-0002-7485-9593. tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código 14912:458673901 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
 Anderson Fernando Chávez Tamayo
 DNI: 76723965



Firma
 Erick Valenzuela Moreno
 DNI: 47171615

Lima, 17 de junio de 2025

DEDICATORIA

A mi familia, por su amor y apoyo
incondicional en cada etapa de este
camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a mi asesor, Mg. Erick Valenzuela, por su guía experta y valiosos comentarios que enriquecieron esta investigación. Extiendo mi gratitud a todos aquellos que, con su tiempo y conocimientos, contribuyeron a la realización de este trabajo.

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESÚMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica.....	7
1.5 Limitaciones de la Investigación	7
1.5.1 Temporal	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Población.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9

2.1.1 Antecedentes Internacionales	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales	12
2.2 Bases teóricas.....	14
2.2.1 Satisfacción laboral.....	14
2.2.2 Compromiso Organizacional	19
2.3 Formulación de hipótesis	21
2.3.1 Hipótesis General.....	21
2.3.2 Hipótesis Específica.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1 Método de la investigación	23
3.2 Enfoque de la investigación	23
3.3 Tipo de investigación	23
3.4 Diseño de la investigación	23
3.5 Población, muestra y muestreo	24
3.5.1 Población.....	24
3.5.2 Muestra	24
3.5.3 Muestreo	24
3.6 Variables y Operacionalización.....	26
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	32
3.7.1 Técnica.....	32
3.7.2 Descripción	33
3.7.3 Validación	33
3.7.4 Confiabilidad.....	35
3.8 Procesamiento y Análisis de Datos	36
3.9 Aspectos éticos.....	36

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
4.1 Resultados	38
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validez de los instrumentos	
Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos	
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	26
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional.	28
Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones, en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025	38
Tabla 4. Nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025	39
Tabla 5. Prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov	41
Tabla 6. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025	42
Tabla 7. Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025	43
Tabla 8. Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025	44
Tabla 9. Correlación entre satisfacción laboral y compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025	45

RESÚMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en operadores de transporte urbano de una empresa del sur de Lima Metropolitana en 2025. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional y transversal. Se aplicaron dos instrumentos validados: la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, adaptados al contexto peruano. La muestra incluyó a 216 operadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Los resultados mostraron que el 98.6% de los operadores presentó un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 98.6% evidenció compromiso organizacional medio. No se encontró correlación significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($\rho = -0.066$; $p = 0.334$), ni con sus dimensiones: afectivo ($\rho = 0.028$; $p = 0.686$), continuidad ($\rho = -0.040$; $p = 0.558$) y normativo ($\rho = -0.055$; $p = 0.422$). Se concluyó que, en este contexto, factores contextuales como condiciones laborales tangibles y estrés operativo podrían influir más en la satisfacción que los constructos organizacionales tradicionales.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional, transporte urbano, psicología organizacional, condiciones laborales.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment among urban transport operators in a company in southern Lima Metropolitan Area in 2025. A quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional methodology was used. Two validated instruments were applied: the SL-SPC Job Satisfaction Scale and Allen and Meyer's Organizational Commitment Questionnaire, adapted to the Peruvian context. The sample included 216 operators selected through non-probabilistic sampling. Results showed that 98.6% of operators had a moderate level of job satisfaction, while 98.6% exhibited moderate organizational commitment. No significant correlation was found between job satisfaction and organizational commitment ($\rho = -0.066; p = 0.334$), nor with its dimensions: affective ($\rho = 0.028; p = 0.686$), continuance ($\rho = -0.040; p = 0.558$), and normative ($\rho = -0.055; p = 0.422$). It is concluded that, in this context, factors such as tangible working conditions and operational stress may influence satisfaction more than traditional organizational constructs.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, urban transport, organizational psychology, working conditions.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en operadores de transporte urbano del sur de Lima

Metropolitana, un sector clave para la economía peruana pero escasamente estudiado.

El Capítulo I planteó el problema, haciendo énfasis en la baja satisfacción laboral global (24% en Perú) y su impacto significativo sobre el desempeño y bienestar. En ese sentido, se formuló la pregunta central sobre la relación entre ambas variables y se establecieron objetivos específicos para evaluar sus dimensiones. Posteriormente, el Capítulo II desarrolló el marco teórico, integrando modelos como la Teoría de los Dos Factores de Herzberg y el Modelo de Meyer y Allen, junto con antecedentes nacionales e internacionales que evidenciaron hallazgos contradictorios. Luego, el Capítulo III detalló la metodología cuantitativa, con diseño correlacional y aplicación de encuestas validadas a 216 operadores. Con todo lo mencionado, el Capítulo IV presentó los resultados, destacando la ausencia de correlación significativa y discute su contraste con estudios previos. Finalmente, el Capítulo V concluyó que la satisfacción en este sector dependió más de condiciones laborales concretas que de factores organizacionales abstractos, y propuso recomendaciones prácticas para empresas y políticas públicas. La investigación buscó llenar un vacío académico y ofrecer insights aplicables para mejorar la calidad de vida de los operadores y la eficiencia del servicio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según la encuesta realizada en Estados Unidos por Gallup International Association (GIA, 2024), se observó que el 17% de los empleados a nivel mundial no están satisfechos con su trabajo, además, otro 17% se encontró en una posición intermedia, sin sentirse ni satisfecho ni insatisfecho, estos resultados reflejarían una preocupante falta satisfacción laboral en los trabajadores.

En este sentido, se planteó analizar los contextos actuales en los que se desarrollan los trabajadores, ya que, según Gottwald y Lejsková (2023), estos se ven expuestos a las diferentes cargas laborales, caracterizadas por un ritmo acelerado y demandas constantes, lo que influye directamente en su satisfacción laboral (un factor primordial en las organizaciones), ya que la satisfacción laboral no solo impacta en el bienestar psicológico de los empleados, sino que también es fundamental para su salud mental y desempeño en entornos exigentes.

Un informe Global Workforce of the Future indicó que el 27% de los trabajadores a nivel mundial estaría dispuesto a dejar su empleo, y el 45% de ellos está interesados en explorar otras oportunidades laborales, lo que refleja el grado de insatisfacción que experimentan con sus trabajos (Funds Society, 2023).

Así, se observó que los trabajadores se ven enfrentados a diversas situaciones que afectan su satisfacción laboral, y entre ellos se encontraron los operadores de transporte, quienes experimentan condiciones que impactan negativamente su bienestar, como el estrés, donde un estudio reciente de Geotrab revela que el 68% de los operadores de transporte de Estados Unidos experimentan niveles significativos de estrés debido a la carga de trabajo, lo cual repercute directamente en la satisfacción que experimentan en su trabajo (Gómez, 2025).

Además, se halló que diversos problemas específicos en el ámbito laboral, como la carga de trabajo excesiva, las dificultades psicológicas derivadas de un accidente, la calidad del sueño y las condiciones dentro de la cabina del conductor, afectan de manera significativa su satisfacción laboral y bienestar general (Samerei et al., 2020).

Un estudio estadounidense, realizado en la empresa de transporte Harkrider, mostró que el 26% de los conductores consideraron que los diferentes tipos de remuneraciones son fundamentales para ellos, especialmente debido a que el tiempo improductivo, que incluyó actividades como carga y descarga, interviene directamente en su desempeño, además, el 21% destacó la importancia de la calidad de la gestión, ya que consideraron esencial que las empresas tengan una buena organización, por otro lado, un 13% indicó que la calidad del equipo afecta su remuneración, ya que un equipo deficiente requiere meses de reparación, lo que genera tiempos de inactividad improductivos, afectando así la satisfacción laboral de los trabajadores (Wygall et al, 2021).

Al otro lado del mundo, en Europa, el Eurostat publicó datos sobre el bienestar de los trabajadores, revelando que aproximadamente el 7.6% de los encuestados reportaron un nivel bajo o nulo de satisfacción laboral, sin embargo, en países como Francia, Portugal y los Países Bajos, esta cifra fue casi el doble, además, el 4% prefirieron no responder, lo que sugirió que los trabajadores no se sintieron conformes con el trabajo que desempeñan debido a diversos factores que afectan el compromiso que desempeñan dentro de la organización (Ruiz y Ley, 2022).

Por lo tanto, se observó que cuando los trabajadores se sienten satisfechos, experimentaron un sentido de bienestar y motivación que influyó en su compromiso organizacional, ya que el compromiso laboral estaría directamente relacionado con factores como una compensación justa y la motivación dentro del entorno laboral, los cuales, a su vez, reforzarían la satisfacción que sienten los empleados en su trabajo (Rasminingsih et al. 2023).

En ese sentido, el Future of Jobs Report (2023) informó que, en Suiza, más del 70% de los empleados consideraron que la crisis del costo de vida, la falta de seguridad laboral y el acceso limitado a capacitación profesional generan incertidumbre y descontento entre los trabajadores, además, el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como la falta de flexibilidad en horarios y ubicación, agravan aún más la satisfacción laboral y con ello el compromiso organizacional.

En Latinoamérica, el 80% de trabajadores dependientes no mostró compromiso con la empresa donde laboran, esto se debe a factores como la falta de oportunidades de crecimiento, remuneraciones percibidas como injustas y la desconexión con los valores organizacionales, lo que impacta negativamente en la productividad y genera una alta rotación de personal, afectando directamente al rendimiento general de las empresas (El Economista, 2022).

En Perú, el sector de transporte, almacenamiento, correo y mensajería representó aproximadamente el 5% del Producto Bruto Interno (PBI) en 2022, lo que subrayó su relevancia dentro de la economía nacional, ya que el desempeño de los trabajadores impactó directamente en la productividad y competitividad de la economía nacional (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2023).

Sin embargo, los datos recientes reflejaron una situación preocupante, donde una encuesta nacional sobre satisfacción laboral, sólo el 24% de peruanos se sienten felices en su trabajo, lo que sugiere que una gran parte de los trabajadores experimentaron insatisfacción, lo que puede afectar al compromiso y desempeño con la organización (La República, 2020).

El impacto social de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los operadores, no solo afectó los propios trabajadores, sino tuvo repercusiones en la calidad del servicio que se brinda a la comunidad, ya que no solo afectaría en la productividad de las empresas, sino también en la salud mental de los trabajadores en el Perú, donde el 85% de las

empresas mostró resistencia al cambio, como en la implementación de nuevas tecnologías, transformación en la cultura organizacional, entre otros más; sin embargo, resulta relevante señalar que el 15% de las empresas que ha implementado cambios ha observado un aumento significativo en el compromiso organizacional, lo que destacó la importancia de mejorar el clima organizacional de los empleados y con ello mejorar su satisfacción dentro de la empresa (Andina, 2023).

En Lima, el sector de transporte urbano enfrentó un reto importante en términos de satisfacción laboral, ya que el 31.1% de los trabajadores consideraron que la calidad de transporte público es un problema, esto refleja una baja valoración de este sector, lo cual es debido a las largas horas al volante y la falta de descanso adecuado, lo que subrayó la necesidad urgente de mejorar estas condiciones para aumentar la satisfacción laboral y mitigar los efectos negativos (Comex Perú, 2023).

Por esta razón, el presente estudio sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de una empresa transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025, fue de gran relevancia, ya que ambas variables influirían directamente en el bienestar laboral y el desempeño profesional. Además, pocos estudios han explorado específicamente en el ámbito del transporte urbano en Lima Metropolitana, lo que creó una brecha en el conocimiento que este estudio pretende abordar, proporcionando datos específicos que permitiría proporcionar información valiosa para las empresas y con ello mejorar la salud ocupacional y la reducción de riesgos psicosociales. Asimismo, se buscó por medio de los resultados de este estudio, proporcionar a las empresas, estrategias y programas orientados a mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, contribuyendo así a su bienestar, desempeño laboral y éxito organizacional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de transporte urbano en el sur de Lima Metropolitana, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de transporte urbano de una empresa del sur de Lima Metropolitana, 2025.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025

Determinar cuál es el nivel de compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente estudio tuvo como objetivo confirmar la relevancia de los postulados teóricos para explicar el comportamiento organizacional, específicamente en el contexto del transporte urbano en Lima Metropolitana. Asimismo, este trabajo fue valioso desde el punto de vista teórico, ya que profundizó en el estudio de dos variables clave en la psicología organizacional: la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Aunque existieron numerosos estudios sobre estos constructos, pocos habían explorado su relación en un entorno tan particular como el del transporte urbano, un sector que presentaba condiciones laborales desafiantes.

1.4.2 Metodológica

Para la metodología, los instrumentos empleados poseyeron validez y confiabilidad, y estuvieron adaptados al contexto nacional para evaluar ambas variables. Se aplicaron la Escala

de opiniones SL-SPC para la satisfacción laboral y la Escala de compromiso organizacional. Asimismo, se realizó una validación y evaluación de la confiabilidad de dichos cuestionarios para verificar su relevancia en el contexto de transporte urbano en Lima Metropolitana.

1.4.3 Práctica

Esta investigación tuvo el potencial de beneficiar tanto a las empresas del sector transporte como a los operadores de transporte urbano, al identificar los factores que influyen en la mejora de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Asimismo, comprender esta relación permitiría a las organizaciones implementar estrategias efectivas para incrementar el bienestar y la retención de los operadores, lo que, a su vez, optimizará el desempeño y la calidad del servicio. Además, al centrarse en un sector clave para la economía de Lima Metropolitana, los resultados podrían servir como base para el diseño de políticas organizacionales y gubernamentales que favorezcan la mejora de las condiciones laborales en el sector.

1.5 Limitaciones de la Investigación

1.5.1 Temporal

La recolección de datos para esta investigación se llevó a cabo durante el año 2025, en un período estimado de 25 días. Esta limitación temporal implicó que los datos representarán una visión puntual de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en ese momento específico, sin considerar posibles variaciones estacionales o cambios a largo plazo en las condiciones laborales de los operadores.

1.5.2 Espacial

La investigación se realizó en Perú, específicamente en la región de Lima, dentro del distrito de Chorrillos ubicado en la zona sur de Lima Metropolitana. Esta área fue elegida debido a que es el lugar de trabajo del investigador, lo cual facilita el acceso a la población de estudio. No obstante, la limitación espacial supuso la necesidad de ajustarse a los horarios de

los operadores, quienes pasan poco tiempo en la base, dedicando ese breve periodo a actividades como alimentación o descanso, lo que restringió las oportunidades para realizar las entrevistas o encuestas de forma más extensa.

1.5.3 Población

La población de estudio estuvo constituida por operadores de transporte urbano que laboran en la zona sur de Lima Metropolitana. Esta población se caracterizó por sus horarios irregulares y por disponer de poco tiempo para actividades ajenas a sus funciones laborales mientras están en la base. Al seleccionar esta población específica, los hallazgos de la investigación estuvieron limitados a las experiencias y percepciones de estos operadores y podrían no ser generalizables a otros trabajadores de transporte urbano en diferentes zonas de Lima o en otros sectores del país.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Rasminingsih et al. (2023) en su estudio tuvieron como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional, la remuneración y la motivación laboral en el rendimiento de los conductores. La metodología de investigación fue de alcance correlacional y transversal, aplicada en una muestra de 235 participantes de Indonesia. Los instrumentos empleados fueron el Structural Equation Modeling (SEM) y el Partial Least Squares (PLS), los cuales permiten analizar las relaciones entre variables latentes y observadas. Los resultados obtenidos revelaron que el compromiso organizacional sí influye significativamente en el desempeño de los conductores ($t = 3.485$; $p = 0.001$). Con base en los hallazgos, los autores concluyeron que fortalecer el compromiso organizacional, junto con una adecuada remuneración y un ambiente motivador, podría ser clave para mejorar el desempeño de los conductores.

Gottwald y Lejsková (2023) en su investigación, tuvieron como finalidad principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la carga de trabajo percibida. La metodología empleada fue de nivel correlacional y de corte transversal, con una muestra de 654 conductores de tren subterráneo provenientes de República Checa. Además, los investigadores exploraron si esta relación estaba influenciada por las tipologías de personalidad de los trabajadores, evaluadas mediante la prueba Myers-Briggs Type Indicator (MBTI). Los resultados obtenidos indicaron una relación significativa entre ambas variables ($r = 0.976$; $p < 0.001$). Con base en los hallazgos, los autores concluyen que el aumento en la carga de trabajo percibida está estrechamente relacionado con una disminución de la satisfacción laboral, lo cual varía según las tipologías de personalidad de los trabajadores.

Slavic-Contreras y Jimenez-Figueroa (2023), en su estudio, tuvieron como objetivo principal examinar la relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y el

enriquecimiento trabajo-familia. El diseño de la investigación fue correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 118 trabajadores de una empresa de transporte en Chile, quienes completaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen & Meyer, la Escala de Satisfacción Laboral S10/12 y la escala de Enriquecimiento Trabajo-Familia. Los resultados obtenidos revelaron relaciones significativas, aunque de magnitud moderada entre las variables analizadas. Se encontró una relación positiva y moderada entre la satisfacción laboral y el enriquecimiento trabajo-familia ($r = 0.49$; $p < 0.001$), lo que sugiere que a medida que la satisfacción laboral aumenta, también lo hace el enriquecimiento trabajo-familia. Sin embargo, la correlación entre el enriquecimiento trabajo-familia y el compromiso organizacional fue baja pero significativa ($r = 0.30$; $p < 0.01$), indicando que, aunque existe una relación, no es tan fuerte. Con base a estos resultados, los autores concluyeron que, se debe considerar el bienestar y la satisfacción de sus empleados para fomentar un mejor equilibrio entre la vida laboral y familiar.

Hernández-Rodríguez et al. (2022) Realizaron un estudio con el objetivo analizar los riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral. La investigación se diseñó bajo un enfoque de nivel correlacional y de corte transversal, con una muestra de 601 conductores profesionales de España. Para la recopilación de datos, se utilizaron el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) y el Overall Job Satisfaction Questionnaire. Los resultados indicaron que el 54.9 % de los participantes se sienten satisfechos con su trabajo en términos generales, con niveles similares de satisfacción extrínseca (55.7 %) e intrínseca (53.9 %). Además, el estudio identificó relaciones significativas ($p < 0.001$) entre varias dimensiones psicosociales y el nivel de satisfacción laboral. Entre estas dimensiones, se destacó la influencia de las demandas psicológicas cuantitativas y emocionales ($p < 0.001$), la integración en la empresa ($p < 0.001$) y el reconocimiento ($p < 0.001$). Sin embargo, factores como el soporte social y el sentido de comunidad en el trabajo no mostraron una relación significativa con la

satisfacción laboral. A partir de estos resultados, los autores concluyeron que existe una relación entre la satisfacción laboral y los factores psicosociales, destacando la relevancia de los factores psicosociales como la demanda emocional y el reconocimiento en el bienestar laboral de los conductores profesionales.

Cadena (2021) en su estudio, tuvo como objetivo analizar la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional, motivado por la falta de canales adecuados y un bajo cumplimiento de normas internas en la organización. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y alcance correlacional, aplicado a una muestra de 78 empleados de la Cooperativa de transporte Ambato, de Ecuador. Para la recolección de datos, se utilizaron el Test de Comunicación Organizacional de Portugal y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen para evaluar ambas variables. Los resultados mostraron que existe una correlación significativa y positiva de magnitud media entre la comunicación interna y el compromiso organizacional ($r = 0.47; p < 0.01$). Se concluyó que, aunque predominan niveles altos de comunicación y compromiso organizacional, algunas dimensiones tienden a niveles medios, resaltando el potencial fortalecimiento del compromiso organizacional a través de la mejora de la comunicación interna.

Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la función mediadora de la salud mental en la relación entre la satisfacción laboral y el burnout en conductores de carga extrapesada. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional y de corte transversal, aplicado a una muestra de 52 conductores de 11 empresas de transporte en Ecuador. Para la recolección de datos, se utilizaron los instrumentos validados como el Inventario de Burnout de Maslach, el Cuestionario General de Salud de Goldberg y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados mostraron que los conductores presentaban un nivel moderado de satisfacción laboral, junto con una presencia significativa de síntomas de burnout y problemas de salud mental. Se halló que tanto

la satisfacción laboral como la salud mental estaban directamente relacionadas con el burnout, explicando el 41.7% de la varianza. Además, se observó una correlación negativa fuerte entre satisfacción laboral y burnout ($\rho = -0.63$, $p < 0.01$), lo que indica que un mayor nivel de satisfacción laboral se asocia con una menor incidencia de burnout entre los conductores.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Loyaga y Rebaza (2022) realizaron un estudio con el propósito de analizar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de los colaboradores en la Empresa Miranda S.A.C., ubicada en Trujillo, durante el año 2022. La investigación se llevó a cabo bajo un diseño correlacional y de tipo transversal en una muestra de 25 colaboradores. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta, aplicando el Cuestionario de compromiso organizacional y el Cuestionario de calidad de servicio. Los hallazgos mostraron una correlación positiva de magnitud moderada entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio ($r = 0.283$) según la prueba de Spearman. No obstante, el valor de significancia obtenido ($\text{sig.} = 0.170$) superó el umbral de 0.05, indicando que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables. Los hallazgos revelaron que, en nivel de compromiso organizacional no influye de manera directa y significativa en la calidad del servicio brindado por los colaboradores.

Espíritu (2022) en su estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana. El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de distintas áreas de una empresa privada. Para la recolección de datos, se emplearon la Escala de satisfacción laboral SL-ARG y la Escala de Compromiso Organizacional. Los resultados evidenciaron que existe una correlación débil entre ambas variables ($r = .232$; $p = .006$), lo que indica que, aunque existe una relación positiva, esta no es lo suficientemente fuerte como para

que el compromiso organizacional tenga un impacto considerable sobre la satisfacción laboral de los empleados.

Tejada (2022) realizó un estudio con el objetivo de examinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales en una empresa de transporte de carga nacional. Utilizando un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en 195 conductores de remolcadores de carga de la provincia de Jaén. Para la recolección de datos, se emplearon el Instrumento de compromiso organizacional y el Instrumento de desempeño laboral. Los resultados revelaron que el 46.2% de los conductores tenía un compromiso organizacional de nivel medio, y se encontró una correlación positiva alta ($r = 0.852$) entre el compromiso organizacional y la productividad. Los hallazgos del estudio sugieren que un mayor nivel de compromiso organizacional se asocia de manera significativa con un mejor desempeño laboral en los conductores de remolcadores de carga.

Hidalgo (2021) realizó un estudio con el objetivo de medir la asociación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima. El enfoque utilizado para el estudio fue de tipo descriptivo, de nivel correlacional y de corte transversal, con una muestra de 150 agentes de seguridad. Para la recolección de datos, se emplearon los cuestionarios de la Escala de Estrés de la Organización internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los resultados revelaron una correlación significativa inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($r = -0.799$; $p < .001$), lo que indica que, a mayor estrés laboral, menos será la presencia de satisfacción laboral entre los trabajadores. Estos hallazgos sugieren que el estrés laboral tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral, lo que resalta la importancia de implementar medidas para reducir el estrés en los trabajadores.

Aliaga y Castillo (2020) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los empleados. El diseño de la investigación fue no

experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 61 empleados tanto entre operativos y administrativos, de una empresa en Lima. Para la recopilación de datos, se utilizaron los instrumentos de Escala de CLima laboral CL – SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Los resultados mostraron una correlación significativa y directa entre el cLima organizacional y la satisfacción laboral ($r = 0.545^{**}$; $p < 0.01$), lo que sugiere que un cLima organizacional positivo está asociado con niveles más altos de satisfacción entre los empleados. Concluyendo que, la comunicación interna, el reconocimiento y el apoyo social son importantes para mejorar el compromiso y el rendimiento laboral.

Talledo y Amalla (2020) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la motivación y el compromiso laboral en conductores de transporte de personal de la empresa Transportes Línea S.A. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estaba compuesta por 389 trabajadores de la ciudad de Trujillo. Para la recolección de datos, se emplearon la Escala de motivación de Steets y Braunstein y la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. En cuanto al compromiso laboral, los resultados mostraron que el 21,24 % de los conductores se ubicaron en el nivel eficiente, el 73,75 % en el nivel regular y el 5,01 % en el nivel deficiente. Asimismo, la correlación significativa entre el compromiso laboral y la motivación fue alta ($r = 0,992$). Los resultados del estudio sugieren que un nivel elevado de motivación podría estar asociado con un mayor compromiso laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se entiende como la actitud general de un individuo hacia su trabajo, que refleja el nivel de agrado o disfrute que experimentan al realizar sus tareas

laborales. Esta actitud puede estar influenciada por factores emocionales y cognitivos, los cuales están vinculados al entorno laboral y las experiencias personales en el ámbito de trabajo.

Asimismo, Bakker y Demerouti (2007) por medio de su modelo teórico explican cómo el estado del arte destaca el equilibrio que deben existir entre las demandas laborales y los recursos disponibles para que los empleados puedan alcanzar una satisfacción dentro del trabajo y con ello mejorar su bienestar laboral.

En este sentido, los modelos teóricos desempeñan un papel fundamental al proporcionar marcos conceptuales que permiten comprender y explicar los diversos factores que influyen en estas variables. Estos modelos ofrecen un enfoque sistemático para analizar y evaluar los aspectos clave relacionados con ellas. A continuación, se presentarán algunos de los modelos más destacados y ampliamente utilizados en la literatura.

Teoría de Los Dos Factores de Herzberg

Según Herzberg (1966), la satisfacción laboral resulta de la interacción entre factores intrínsecos y motivadores, donde su teoría de los dos factores distingue entre los factores de higiene, relacionados con el entorno laboral, y los factores motivadores, vinculados al contenido del trabajo. Los factores de higiene, tales como el salario, los beneficios, las políticas organizativas, las condiciones de trabajo, la calidad de la supervisión y las relaciones interpersonales, son esenciales para prevenir la insatisfacción, aunque no garantizan la satisfacción. En cambio, los factores motivadores, como el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento profesional, son cruciales para enriquecer el trabajo y fomentar una satisfacción intrínseca y duradera.

En este contexto, la teoría de Herzberg destaca que la satisfacción laboral no es simplemente la ausencia de insatisfacción, sino que ambas dimensiones coexisten y requieren una atención diferenciada. Mientras que los factores de higiene deben ser adecuados para prevenir el malestar, los factores motivadores deben fortalecerse para fomentar un mayor

compromiso, motivación y rendimiento. Así, esta teoría subraya que, para mejorar la experiencia laboral, las organizaciones deben equilibrar la atención a ambos tipos de factores (Herzberg, 1966).

Basándose en esta teoría, Sonia Palma Carrillo desarrolló un instrumento para medir la variable de satisfacción laboral en el contexto peruano, el cual fue posteriormente revisado por Bravo en 2015.

Teoría de la Discrepancia de Locke

La teoría del valor, también conocida como, explica que la satisfacción e insatisfacción laboral dependen de la alineación entre los valores personales del trabajador y lo que el trabajo ofrece. La satisfacción se genera cuando el empleo contribuye a alcanzar los valores del individuo, mientras que la insatisfacción ocurre cuando el entorno laboral se convierte en un obstáculo para lograr dichos valores (Cavalcante, 2004).

Asimismo, Cavalcante (2004) destaca que la intensidad de la satisfacción o insatisfacción laboral está directamente relacionada con la importancia que cada persona otorga a los valores involucrados. Además, cuanto más relevante sea un aspecto del trabajo, mayor será el impacto emocional si este se cumple o no. Por ello, se resalta la necesidad de que las empresas comprendan los valores de sus empleados y ajusten las condiciones laborales para alinearlas con dichas prioridades, promoviendo así una mayor satisfacción y motivación.

Modelo de Hackman y Oldham

Según Hackman y Oldham (1976) sostienen que ciertas dimensiones del trabajo están influenciadas por la satisfacción, la motivación y la calidad de vida laboral de los empleados. Entre estas dimensiones se incluyen: la variedad de habilidades, que permite a los empleados desarrollar una amplia gama de capacidades; la identidad de la tarea, que otorga un sentido de propósito al mostrar cómo el trabajo contribuye al resultado final; y la significancia de la tarea, que destaca el impacto que el trabajo tiene en los demás y en el éxito de la organización.

Además, la autonomía se fomenta por medio de la autorrealización, ya que permite a los empleados tomar decisiones sobre su trabajo, mientras que el feedback les proporciona información clara sobre su desempeño, lo que les ayuda a ajustar sus esfuerzos y mejorar los resultados. La combinación de estas características combinadas promueve un mayor compromiso, satisfacción y motivación en los empleados (Hackman y Oldham, 1976).

Modelo de Mathieu y Zajac

Mathieu y Zajac realizaron una revisión de la literatura disponible sobre el compromiso organizacional publicada entre 1967 y 1987, clasificando dicho compromiso en dos facetas: el compromiso actitudinal y el compromiso calculador. El primero se refiere a la identificación del individuo con la organización y su grado de involucramiento en ella, mientras que el segundo se basa en los vínculos creados por las inversiones personales, como tiempo o los beneficios, que generan costos percibidos al considerar la posibilidad de abandonar la organización. Los autores señalan que existe un paralelismo entre estas facetas y las dimensiones de compromiso afectivo y de continuidad. (Mathieu y Zajac, 1990)

Entre los hallazgos más relevantes, se observó que la edad muestra una mayor correlación con el compromiso actitudinal que con el calculador, además, las mujeres tienen un nivel más alto de compromiso actitudinal, aunque las diferencias con el calculador son mínimas. La educación, por su parte, presenta una relación negativa con ambos tipos de compromiso, siendo esta más pronunciada con el compromiso actitudinal. Asimismo, las personas casadas tienden a mostrar un mayor compromiso organizacional, y la antigüedad en el puesto está más asociada con el compromiso actitudinal, al mismo tiempo, la antigüedad en la organización se correlaciona con el compromiso calculador. También se observó que la jerarquía del puesto guarda una relación positiva con el compromiso, aunque no se especifica la faceta involucrada, y que la ambigüedad del rol está negativamente relacionada con el compromiso en general. (Mathieu y Zajac, 1990)

Este modelo propuesto por Bakker y Demerouti (2007) explica cómo las demandas laborales y los recursos disponibles afectan el bienestar de los empleados, donde estas demandas laborales incluyen factores que requieren esfuerzo, como la carga de trabajo excesiva o las presiones emocionales, los cuales pueden causar estrés y agotamiento si no se gestionan bien, asimismo, los recursos laborales son aquellos factores que ayudan a los empleados a afrontar esas demandas, como la autonomía, el desarrollo profesional, el apoyo social y los beneficios laborales, promoviendo así el bienestar y reduciendo el impacto negativo del estrés, de igual forma, el estado del arte sobre el modelo resalta el desequilibrio que existen entre las demandas excesivas y recursos limitados que pueden generar altos niveles de estrés y afectar negativamente el bienestar y el rendimiento. En este contexto, el modelo destaca la importancia del equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para el bienestar de los empleados, ya que la presencia de suficientes recursos permite a los trabajadores manejar mejor las exigencias laborales, lo que promueve su bienestar, motivación y satisfacción (Vizoso, 2022).

Satisfacción laboral en el contexto peruano

En el ámbito laboral en Perú, los niveles de satisfacción laboral son considerablemente bajos, ya que solo un 24% de los empleados expresan satisfacción con sus puestos de trabajo, lo cual está vinculado con la falta de desafíos en las tareas laborales y las condiciones desfavorables del clima organizacional, lo que impacta directamente en su bienestar y satisfacción laboral (Ackermann, 2020). En contraste con esto, un estudio realizado por Tasayco (2022) revela que, en una microempresa, solo el 26.7% de los trabajadores expresaron estar satisfechos con su labor, estos resultados ponen en manifiesto que, en general, la falta de estímulos y un ambiente laboral no favorable son factores determinantes en la insatisfacción laboral. Por ello, estos porcentajes evidencian la necesidad urgente de mejorar las condiciones laborales para lograr un mayor bienestar entre los empleados.

2.2.2 Compromiso Organizacional

Es el lazo psicológico que un empleado establece con su organización, caracterizado por la identificación y participación en la misma. Este compromiso conlleva una actitud de dedicación hacia el bienestar de la organización y el deseo de conservar la afiliación a la misma. A continuación, se presentan los aspectos más relevantes:

Modelo de Angle y Perry

Angle y Perry (1981) conceptualizan el compromiso organizacional como un constructo bidimensional, distinguiendo entre el compromiso de valor y el compromiso de permanencia. El primero se refiere al grado en que los empleados comparten y apoyan los objetivos y valores de la organización, lo que refleja una alineación ideológica con la misma. Por otro lado, el compromiso de permanencia está relacionado con la intención de los empleados de seguir formando parte de la organización, y está influenciado por factores como las inversiones personales realizadas y la percepción de las oportunidades laborales externas disponibles. Esta conceptualización destaca que el compromiso organizacional no es unidimensional, sino que abarca tanto la identificación con los valores de la empresa como la decisión práctica de permanecer en ella.

Meyer y Allen desarrollaron una teoría innovadora sobre el compromiso organizacional, la cual se ha convertido en un referente fundamental en el campo de la psicología organizacional. Su modelo sugiere que el compromiso no es un concepto unidimensional, sino que consta de tres dimensiones interconectadas: afectivo, de continuidad y normativo. Asimismo, el compromiso organizacional se manifiesta de tres maneras: el compromiso afectivo, que emerge del lazo emocional que el empleado tiene con la empresa, donde permanece porque lo desea y se identifica con sus valores; el compromiso de continuidad, que se basa en un cálculo pragmático, donde el trabajador se queda porque percibe altos costos al marcharse, y por último, el compromiso normativo que nace de una obligación

moral, donde el empleado permanece por lealtad y un sentido de deber hacia la organización (Ávila y Pascual, 2020).

Lo más significativo de este modelo es que estas tres dimensiones no son excluyentes, esto quiere decir que, un mismo empleado puede experimentar simultáneamente diferentes niveles de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, donde cada dimensión influye de manera distinta en el comportamiento laboral, proporcionando una comprensión más rica y compleja del por qué las personas deciden permanecer en una organización. Además, la teoría de Meyer y Allen ha sido ampliamente utilizada en investigaciones de comportamiento organizacional, permitiendo a académicos y profesionales comprender mejor los factores que determinan la vinculación de los empleados con sus organizaciones, lo cual ha servido como una herramienta fundamental para predecir comportamientos laborales como la rotación, el desempeño y la productividad. (Allen y Meyer, 1993). Esta es la teoría en la que se basaron Arciniega y González en 2006 para desarrollar el instrumento que mide la variable satisfacción laboral dentro de la realidad peruana.

Modelo de relaciones laborales de Kahn

Kahn (1990) propone un modelo que resalta la importancia del compromiso emocional y psicológico en el entorno laboral, donde plantea que los empleados experimentan mayor compromiso y bienestar cuando están emocionalmente involucrados con sus tareas, lo que impacta positivamente tanto en su satisfacción laboral como en su bienestar general, además, se considera la conexión emocional con las actividades laborales, la cultura organizacional y las relaciones interpersonales, que juegan un papel crucial en la experiencia laboral de los empleados. De esta manera, el bienestar de los trabajadores se ve directamente influenciado por el nivel de compromiso que logren desarrollar, destacando la importancia de un ambiente laboral que favorezca la participación emocional y psicológico, por ello, si un empleado mantiene un buen nivel de energía y se muestra concentrado en sus funciones, demostrará un

alto compromiso con la empresa, cumpliendo de manera óptima con sus responsabilidades (Rivera, 2020).

Compromiso laboral en el contexto peruano

El compromiso laboral ha sido un tema relevante dentro de las empresas, ya que se ha demostrado que un alto nivel de compromiso de los empleados impacta positivamente en su rendimiento, productividad y satisfacción, esto se relaciona con lo señalado por Leiva (2021) donde mostro que el 67.1% de los empleados demostraron un fuerte compromiso laboral, lo que se reflejó en una mayor dedicación hacia sus tareas y actividades, además de una menor tendencia a procrastinar en el trabajo. Por otro lado, un estudio realizado por Rodríguez (2024) encontró que el 29.4% de los empleados presentaron un bajo nivel de compromiso, lo cual estuvo vinculado con un nivel bajo de motivación de 14.7%. Esto resalta la influencia de la motivación y el ambiente laboral en el compromiso laboral, ya que aquellos empleados con un alto nivel de compromiso tienden a mostrar mayor dedicación y productividad, mientras que aquellos con baja motivación presentan un compromiso reducido, lo que impacta negativamente en su desempeño.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

2.3.2 Hipótesis Específica

Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método de investigación fue hipotético-deductivo, ya que el estudio requirió la obtención de datos numéricos que permitieron un análisis estadístico detallado de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la población objetivo. Este enfoque también fue adecuado porque facilitó la medición de la intensidad de dicha relación, y ofreció una comprensión precisa y basada en evidencia sobre las variables estudiadas (De la Cruz, 2020).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, dado que se buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de transporte urbano. Al tratarse de un enfoque correlacional, no se pretendió establecer relaciones causales, sino únicamente identificar la dirección y magnitud de la asociación entre las dos variables (Murillo et al., 2023).

3.3 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, orientada a evaluar el grado de asociación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. Este tipo de investigación fue adecuado, ya que permitió identificar si existe una relación significativa entre ambas variables en el contexto específico de los operadores de transporte urbano (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon las variables del estudio, además, fue de nivel correlacional, con el objetivo de identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en su contexto natural, asimismo, fue de corte transversal, lo que permitió analizar la relación existente en un único momento en el tiempo (Arispe et al., 2020).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Según Mejía et al. (2021), la población está formada por el total de individuos que constituyen un conjunto sobre los que se desea conocer algo. Para ello, la presente investigación se llevó a cabo con 493 operadores de la empresa Preferencial San Juanito SAC, de Lima metropolitana.

3.5.2 Muestra

La muestra es la parte representativa de una población, donde los individuos son seleccionados al azar, lo que permite que los resultados sean los más precisos y representativos para el estudio (Gamboa, 2023). Para determinar la muestra se consideró una referencia orientadora basada en la fórmula para poblaciones finitas (con un nivel de confianza del 95%, margen de error del 5% y $p = 0.5$), la cual sugirió un tamaño aproximado de 216 personas. Esta cifra fue útil como guía práctica, aunque no implica una representatividad estadística generalizable.:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad n = \frac{473.9384}{2.1904} = 216.42$$

3.5.3 Muestreo

El muestreo que se manejó en esta investigación es no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionaron los participantes en función de su accesibilidad y disponibilidad dentro del contexto de la investigación, sin embargo, aunque este tipo de muestreo facilita la recolección de datos, presenta limitaciones en cuanto a la generalización de los resultados, ya que no representa a toda la población (Hernández, 2021). Para minimizar los sesgos, se tomaron en cuenta los criterios establecidos para seleccionar a los operadores, con el fin de lograr una muestra más equilibrada.

Criterios de inclusión

- Operadores de transporte que aceptaron voluntariamente participar de la investigación.
- Operadores de transporte que llenaron y completaron adecuadamente los instrumentos (Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1993), adaptado al contexto peruano por Arciniega y Gonzales (2006)).
- Operadores de transporte que estuvieron al menos 6 meses de estar laborando en la empresa.

Criterios de Exclusión

- Operadores que no firmaron el consentimiento informado
- Operadores de transporte que tuvieron menos de 6 meses trabajando en la empresa.
- Operadores que no completaron adecuadamente las encuestas.

3.6 Variables y Operacionalización

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración (niveles o rangos)
Condiciones físicas o Materiales Beneficios Materiales / Remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de tareas Relación con Autoridad	Según Palma (1999), se entiende como satisfacción laboral a la actitud que se tiene hacia el trabajo y es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones personales.	La variable será medida mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (1999), instrumento validado en población peruana. Esta escala está compuesta por 36 ítems distribuidos en cinco dimensiones: ambiente laboral, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, cada una abordada a partir de indicadores observables como ambiente físico, beneficios, comunicación, apoyo del jefe, entre otros. Las respuestas se recopilan utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos, que va desde “Totalmente de acuerdo” (5 puntos) hasta “Totalmente en desacuerdo” (1	Ambiente laboral Comodidad Ambiente físico Expectativas económicas Sueldo adecuado Explotación laboral Irregularidades con los horarios Relación con los compañeros Trabajo en grupo Satisfacción con las actividades Realización personal	5 = Total acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Total desacuerdo	151 a 180 (Satisfacción frente al trabajo) 91 a 150 (Media satisfacción con el trabajo) 36 a 90 (Insatisfacción frente al trabajo)

punto). La puntuación total obtenida en la escala se interpreta dentro de los siguientes rangos: 130 a 180 puntos: Satisfacción frente al trabajo	Comodidad con las tareas Bienestar laboral
91 a 129 puntos: Nivel intermedio de satisfacción. 36 a 90 puntos: Insatisfacción frente al trabajo.	
Este instrumento permite operacionalizar cuantitativamente el nivel de satisfacción laboral en los participantes. Aunque el instrumento no ha sido específicamente adaptado a operadores de transporte urbano, su validación previa en el contexto peruano lo hace pertinente para su aplicación en esta investigación exploratoria.	Comunicación clara Apoyo del jefe

Tabla 2.*Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional.*

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Compromiso afectivo de continuidad Compromiso de normativo	Según Arciniega y Gonzales (2006) el compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una organización y sus empleados e influye en la decisión de dichos empleados de seguir perteneciendo a esa organización.	La variable Compromiso Organizacional será medida mediante el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1993), adaptado al contexto peruano por Arciniega y Gonzales (2006). Este instrumento evalúa tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, a partir de un total de 18 ítems. El cuestionario utiliza una	Nivel de Compromiso	1 = En fuerte desacuerdo	Alto (96-121) Medio (77-95) Bajo (63-76)
	Nivel de Involucramiento	2 = En moderado desacuerdo			
	Lealtad con la organización	3 = En ligero desacuerdo			
	Sentido de obligación con la organización	4 = Indiferente			
	Aspiraciones	5 = En ligero acuerdo			
	Satisfacción Laboral				
	Nivel Económico				

escala tipo Likert de siete puntos, que va desde 1 (En fuerte desacuerdo) hasta 7 (En fuerte acuerdo). La puntuación total permite determinar el nivel general de compromiso organizacional del trabajador; los rangos de interpretación son los siguientes: 96 a 121 puntos: Alto compromiso organizacional
86 a 95 puntos: Compromiso organizacional medio
63 a 76 puntos: Bajo compromiso organizacional

Cada dimensión se analiza a través de sus respectivos indicadores:

6 = En

moderado

acuerdo

7 = En fuerte

acuerdo

nivel de involucramiento,
sentimiento de obligación y
necesidad de permanencia,
permitiendo observar las distintas
formas en que el trabajador se
vincula con la organización.
Aunque el instrumento no ha sido
adaptado específicamente para
operadores de transporte urbano, su
validación previa en población
peruana lo hace aplicable en este
estudio.

Variable 1: Satisfacción Laboral***Definición conceptual***

Según Palma (1999), la satisfacción laboral se entiende como la actitud hacia el trabajo, y es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediada por las significaciones personales. Esta actitud puede verse influenciada por diversos factores, como las experiencias previas, las condiciones laborales y las expectativas personal, los cuales impactan en el bienestar y desempeño del trabajador.

Definición operacional

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC fue desarrollada por Sonia Palma Carrillo en 1999 en Lima, Perú. Este instrumento está compuesto por 36 afirmaciones que se agrupan en 7 factores: condiciones físicas o materiales (1, 13, 21, 28 y 32), beneficios laborales y remunerativos (2, 7, 14 y 22), políticas administrativas (8, 15, 17, 23 y 33), relaciones sociales (3, 9, 16 y 24), desarrollo personal (4, 10, 18, 25, 29 y 34), desempeño en las tareas (5, 11, 19, 26, 30 y 35) y la relación con la autoridad (6, 12, 20, 27, 31 y 36). Cada ítem se evalúa por medio de una escala de 5 niveles que va desde 5 “Totalmente de acuerdo” a 1 “Totalmente en desacuerdo” y contiene ítems de respuesta inversa (2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19 y 24). Donde la puntuación total va desde 180 puntos “Satisfacción frente al trabajo” a 36 puntos “Insatisfacción frente al trabajo”. Asimismo, puede aplicarse de manera individual o colectiva, y está dirigido a personas adultas de 18 años en adelante. Su propósito principal es evaluar el nivel de satisfacción laboral en organizaciones o entidades (Palma, 1999).

Variable 2: Compromiso Organizacional***Definición conceptual***

Arciniega y Gonzales (2016) señalan que el compromiso organizacional es el estado psicológico que se caracteriza por la relación entre una organización y sus empleados, la cual influye en la decisión de estos empleados de seguir perteneciendo a esa organización.

Definición operacional

La variable de compromiso organizacional será evaluada mediante el Cuestionario de Allen y Meyer, desarrollado en 1993, y adaptado por Arciniega y Gonzales en el año 2006. Este cuestionario está formado por 18 ítems en los que los participantes deben indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo en relación con afirmaciones sobre distintas características de la organización. El instrumento utiliza una escala tipo Likert con opciones de respuesta que van desde 1 “En fuerte desacuerdo” hasta 7 “En fuerte acuerdo”. Evalúa tres dimensiones: la afectiva (1, 3, 7, 10, 11, 12 y 15), que mide la identificación e implicación del empleado con la empresa; la normativa (2, 5, 6, 9, 14 y 18), que se refiere al sentimiento de obligación del trabajador para permanecer en la organización; y la continua (4, 8, 13, 16 y 17), que examina la percepción de los costos asociados con abandonar la organización. Cada dimensión está representada por seis ítems, donde la puntuación total va desde 96-121 (alto) a 63-76 (bajo) (Allen y Meyer, 1993).

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Técnica

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta como método principal de recolección de datos, ya que permitió obtener información directa de los participantes en relación con las variables de estudio. De acuerdo con Campos (2021), la encuesta es una técnica diseñada para recabar datos proporcionados por una muestra de individuos sobre sus características, opiniones o actitudes respecto a un tema específico, en un momento determinado.

Para aplicar esta técnica, se utilizaron dos instrumentos validados en el contexto peruano: la Escala de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma (1999), adaptada por Bravo en 2015, que evalúa la variable satisfacción laboral, y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1993), adaptado por Arciniega y Gonzales (2006), que

mide el compromiso organizacional. Ambos instrumentos fueron seleccionados por su solidez teórica y metodológica, y serán sometidos a pruebas de validez y confiabilidad en la muestra correspondiente, con el fin de garantizar mediciones precisas y consistentes respecto a las variables objeto de estudio.

3.7.2 Descripción

Variable 1: Satisfacción laboral

- **Nombre:** Escala de Opiniones SL-SPC
- **Autor original:** Sonia Palma
- **Año de desarrollo:** 1999
- **Autor de adaptación:** Bravo en 2015
- **Administración:** Individual o colectiva
- **Duración:** Aproximadamente 20 minutos
- **Aplicación:** 17 a más

Variable 2: Compromiso organizacional

- **Nombre:** Escala de compromiso organizacional
- **Autor original:** Allen y Meyer
- **Año de desarrollo:** 1993
- **Autor de adaptación:** Arciniega y González en 2006
- **Administración:** Individual
- **Duración:** Aproximadamente 20 minutos
- **Aplicación:** 18 a más

3.7.3 Validación

Variable 1: Satisfacción Laboral

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba original; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala con las del cuestionario de

satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

Para la versión adaptada por Bravo, la misma que fue usada para la presente investigación, la evaluación de la validez del instrumento se llevó a cabo mediante diversos métodos. Se utilizó un análisis factorial apoyado en la medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cuyo valor superó el umbral de 0.5, y en la prueba de esfericidad de Bartlett, que presentó un resultado de 10161.49 con un nivel de significancia inferior a 0.05. Esto permitió identificar la presencia de cuatro componentes principales. Asimismo, se confirmó la validez de contenido a través de entrevistas cognitivas, siguiendo la metodología propuesta por Smith y Molina de la Universidad de Costa Rica. Además, la correlación entre los ítems y el total de la escala, así como entre los ítems y sus respectivas áreas, superó el valor de 0.30, lo que respalda la coherencia de los ítems con el constructo general (Bravo, 2015).

Variable 2: Compromiso organizacional

Para la prueba original, los análisis factoriales confirmatorios demostraron una excelente validez de constructo. El modelo de tres factores mostró un RNI (Relative Noncentrality Index) de 0.972 y un PNFI (Parsimonious Normed Fit Index) de 0.845, superando claramente a modelos alternativos de uno o dos factores. Las cargas factoriales de los ítems fueron consistentes, oscilando entre 0.63 y 0.82 para el compromiso afectivo, 0.35 a 0.75 para continuidad, y 0.56 a 0.79 para el normativo. (Meyer y Allen, 1993).

En el caso de la adaptación realizada por Arciniega y Gonzalez, que fue también la versión usada en esta investigación, la validez de contenido fue obtenida mediante la participación de 10 jueces expertos en áreas como psicometría, psicología organizacional y metodología. Estos evaluaron aspectos como la pertinencia, claridad y relevancia de los ítems, utilizando el coeficiente V de Aiken, el cual arrojó valores superiores a 0.80. Asimismo, se evaluó la validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio y confirmatorio, cuya

estructura se ajustó adecuadamente al modelo teórico original. En el análisis confirmatorio, los índices de ajuste obtenidos (RNI = 0.972, PNFI = 0.893) respaldaron la consistencia del modelo propuesto (Arciniega y González, 2006).

3.7.4 Confiabilidad

Variable 1: Satisfacción laboral

El coeficiente de Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad de la prueba original, la cual se obtuvo que es de 0.79.

En la versión adaptada por Bravo (2015), la cual se usó en esta investigación, el instrumento fue aplicado a una muestra de 1,058 trabajadores con relación de dependencia laboral en Lima Metropolitana, obteniendo evidencias de confiabilidad a través del método de consistencia interna. Los coeficientes obtenidos fueron de 0.84 para el Alfa de Cronbach y 0.81 para el de Guttman, lo que indica una adecuada estabilidad interna de la medida.

Variable 2: Compromiso organizacional

Para la prueba original, (Meyer y Allen, 1993) se demostraron altos niveles de consistencia interna en sus tres dimensiones. La dimensión de Compromiso Afectivo presenta coeficientes Alpha de Cronbach que oscilan entre 0.85 y 0.89, lo que refleja una elevada confiabilidad en la medición del vínculo emocional con la organización. Por su parte, la dimensión de Compromiso de Continuidad reporta valores entre 0.79 y 0.84, indicando una adecuada consistencia interna en la evaluación de la percepción de costos asociados al abandono de la organización. En cuanto al Compromiso Normativo, los valores se sitúan en un rango de 0.73 a 0.77, lo cual, si bien es ligeramente inferior a las otras dos dimensiones, sigue siendo aceptable.

La adaptación al español del instrumento de compromiso organizacional (Arciniega & González, 2006) demostró una confiabilidad aceptable ($\alpha \geq 0.72$), respaldando su uso en contextos laborales hispanohablantes.

3.8 Procesamiento y Análisis de Datos

El procedimiento de recolección de datos comenzó con la preparación de los materiales que se utilizaron tanto en la muestra piloto como en la prueba final. En esta etapa inicial, se seleccionó un pequeño grupo de operadores de la empresa para realizar una prueba piloto del cuestionario.

Esta muestra piloto tuvo como objetivo evaluar la claridad, validez y comprensión de las preguntas. Durante esta fase, se les explicó a los participantes el propósito del estudio y cómo responder las preguntas de cada cuestionario, así como los procedimientos y garantías de confidencialidad, además, se le proporcionó el formato del consentimiento informado para que pueda ser llenado por los trabajadores, al mismo tiempo, se coordinó con los supervisores los horarios adecuados para realizar las pruebas, las cuales se administraron durante las pausas laborales o fuera de los turnos activos. Las pruebas consistieron en cuestionarios estandarizados sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, que se entregaron de manera individual.

Una vez realizado dicho proceso, los datos recopilados se registraron en Excel, usando códigos numéricos para asegurar la confidencialidad, y luego se transferirán al software SPSS para análisis estadísticos. Se realizaron análisis descriptivos y pruebas inferenciales como Kolmogorov-Smirnov, Rho de Spearman o Pearson, según correspondió.

Para garantizar la exactitud de las mediciones, se verificó la entrada de datos, y se realizó un piloto con un grupo reducido de operadores antes de la recolección formal. Esto aseguró que las pruebas se administren de manera estandarizada y que los datos sean precisos y confiables.

3.9 Aspectos éticos

Se consideraron las pautas éticas establecidas en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2018) para llevar a cabo este estudio. Estas pautas se centran

en respetar el anonimato de los participantes para evitar cualquier información que pueda perjudicar a las personas y a la organización.

Además, se les informó sobre el propósito de la investigación a través de una carta de presentación y se obtuvo su consentimiento explícito mediante un formulario de consentimiento informado. Asimismo, se recopiló el marco teórico siguiendo los parámetros establecidos para este estudio, evitando cualquier forma de plagio de investigaciones anteriores. Por último, es importante destacar que los resultados de esta investigación no fueron manipulados y se utilizó una metodología rigurosa en beneficio de la comunidad científica en su conjunto. El estudio también fue evaluado por el Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener, para asegurar el cumplimiento de todos los aspectos éticos involucrados y que el procedimiento de recolección de datos se haya realizado de forma respetuosa, segura y sin cohesión alguna.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 3.

Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones, en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

Variable y dimensiones	Insatisfacción frente al trabajo		Media satisfacción con el trabajo		Satisfacción con el trabajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción Laboral	3	1.4	213	98.6	0	0	216	100
Condiciones físicas	159	73.6	57	26.4	0	0	216	100
Beneficios Remunerativos	44	20.4	107	49.5	65	30.1	216	100
Políticas Administrativas	68	31.5	111	51.4	37	17.1	216	100
Relaciones Sociales	2	0.9	87	40.3	127	58.8	216	100
Desarrollo Personal	37	17.1	179	82.9	0	0	216	100
Desempeño de tareas	12	5.6	104	94.4	0	0	216	100

Relación con la autoridad	36	16.7	180	83.3	0	0	216	100
------------------------------	----	------	-----	------	---	---	-----	-----

En la Tabla 3 se observó que los resultados reflejaron diferencias claras en los niveles de satisfacción laboral entre las distintas dimensiones evaluadas en los 216 operadores. A nivel general, predominó la satisfacción media (98.6%), lo que sugiere una percepción de conformidad parcial sin alcanzar niveles óptimos. Ningún participante manifestó altos niveles de satisfacción en dimensiones críticas como las condiciones físicas del entorno laboral, las oportunidades de desarrollo personal, el desempeño de tareas o la relación con la autoridad.

Entre las áreas mejor valoradas sobresalen las relaciones sociales (58.8%) y, en menor medida, los beneficios remunerativos (30.1%). No obstante, estos aspectos positivos se vieron contrarrestados por hallazgos preocupantes: el 73.6% de los trabajadores indicó insatisfacción con las condiciones físicas de trabajo, y un 31.5% mostró desacuerdo con las políticas administrativas.

También se observó una alta concentración de respuestas neutras en aspectos operativos clave. Por ejemplo, el 94.4% mostró una valoración media con respecto al desempeño de tareas, el 83.3% en relación con la autoridad y el 82.9% en desarrollo personal. Además, se detectó una cierta polarización en los beneficios remunerativos, donde un 30.1% los consideró adecuados, pero un 20.4% los calificó como insuficientes.

En conjunto, estos resultados indicaron cierta estabilidad o indiferencia laboral, con altos niveles de satisfacción media, pero sin indicadores claros de bienestar laboral pleno. Esto sugirió la necesidad de revisar aspectos estructurales del entorno laboral, especialmente en lo concerniente a condiciones físicas y políticas administrativas.

Tabla 4. Nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

Variable y dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Compromiso organizacional	3	14	213	98.6	0	0	216	100
Compromiso afectivo	21	9.7	134	62	61	28.2	216	100
Compromiso normativo	15	6.9	169	78.2	32	14.8	216	100
Compromiso de continuidad	19	8.8	167	77.3	30	13.9	216	100

En la Tabla 4 se presentaron los niveles de compromiso organizacional, tanto a nivel global como por dimensiones específicas. A nivel general, ningún participante (0%) manifestó un compromiso organizacional alto, predominando el nivel medio con un 98.6% de la muestra. Este resultado reflejó una tendencia marcada hacia un compromiso moderado, sin alcanzar niveles de identificación organizacional óptimos.

Sin embargo, al analizar las dimensiones por separado, se observaron diferencias importantes. El compromiso afectivo fue la dimensión mejor valorada, con un 28.2% de participantes ubicados en el nivel alto. Este resultado representa el porcentaje más relevante del análisis, aunque coexistió con un 9.7% de participantes que presentaron niveles bajos, lo que sugirió polarización en el vínculo emocional con la organización.

En cuanto al compromiso normativo, el 78.2% de los operadores mostró un nivel medio, mientras que el 14.8% manifestó una alta sensación de obligación moral hacia la empresa. La dimensión de continuidad, por su parte, obtuvo resultados similares: 77.3% en nivel medio y

13.9% en nivel alto, lo que indicó que una parte del personal se siente impulsado a continuar por razones prácticas o económicas.

Es importante señalar que, aunque ciertas dimensiones presentaron porcentajes aislados en nivel alto, el compromiso organizacional global se calculó a partir del puntaje total del instrumento. Esto significó que, para determinar un compromiso alto a nivel global, el participante debió alcanzar un puntaje elevado en la suma de todas las dimensiones. Dado que la mayoría obtuvo niveles intermedios en más de una dimensión, el puntaje total no fue suficiente para clasificar a ningún operador dentro del nivel alto general.

Finalmente, los niveles bajos de compromiso fueron escasos a nivel global (1.4%), aunque con cierta variabilidad según la dimensión; por ejemplo, el 8.8% de los operadores mostró puntajes bajos en compromiso de continuidad y un 6.9% en el normativo.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 5.
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.136	216	0.000
Compromiso Organizacional	0.093	216	100

En la Tabla 5 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. Ambas obtuvieron valores de significancia inferiores a 0.05 ($p = 0.000$ y $p = 0.016$ respectivamente), lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

En consecuencia, se optó por utilizar estadística no paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para la comprobación de las hipótesis del estudio.

Comprobación de hipótesis general

H0: No existe relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso

Organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

H1: Existe relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

Tabla 6.

Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

		Compromiso Organizacional
Satisfacción	rho	-0.066
laboral	p-valor	0.334

En la Tabla 6 se presentan los resultados de la correlación de Spearman entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El análisis arrojó un coeficiente de correlación de $\rho = -0.066$ y un valor de significancia de $p = 0.334$, lo cual indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p > 0.05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis nula.

El coeficiente negativo cercano a cero sugiere una relación inversa muy débil, prácticamente inexistente en términos prácticos. Es decir, aun si la correlación hubiera sido significativa, su magnitud sería tan baja que no tendría relevancia en la práctica organizacional. Esto indica que, en esta muestra, los niveles de satisfacción laboral de los operadores no se asocian de forma apreciable con su compromiso hacia la organización.

Comprobación de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025

Tabla 7.

Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

		Compromiso Afectivo
Satisfacción Laboral	rho	0.028
	p-valor	0.686

En la Tabla 7, se presentan los resultados de la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo. El coeficiente de correlación de Spearman fue de $\rho = 0.028$, con un valor de significancia de $p = 0.686$, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p > 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis nula.

Aunque el coeficiente es positivo, su valor es cercano a cero, lo que sugiere una relación directa muy débil, sin efecto práctico relevante. En otras palabras, los niveles de satisfacción laboral no guardan asociación perceptible con el grado de compromiso afectivo que los operadores manifiestan hacia la organización.

Estos resultados pueden interpretarse como una posible desconexión emocional entre el entorno laboral percibido (satisfacción) y la vinculación afectiva con la empresa, lo cual invita a considerar otros factores psicológicos o contextuales que puedan influir en el compromiso afectivo más allá de la satisfacción laboral general.

Comprobación de hipótesis específica 2

H0: No existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

Tabla 8.

Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

		Compromiso de continuidad
Satisfacción Laboral	rho	0.040
	p-valor	0.558

En la Tabla 8 se visualiza la correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso de continuidad. El coeficiente de Spearman fue de $\rho = 0.040$, con un valor de significancia de $p = 0.558$, lo cual indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p > 0.05$).

Dado esto, se acepta la hipótesis nula, confirmando que no hay una asociación estadísticamente demostrable entre la satisfacción laboral y el compromiso de continuidad en la muestra evaluada ($N = 216$).

Además, el coeficiente de correlación es positivo, pero cercano a cero, lo que sugiere una relación directa extremadamente débil, sin efecto práctico relevante. Esto implica que el grado en que los trabajadores están satisfechos con su entorno laboral no influye de manera significativa en su permanencia por motivos económicos o prácticos.

Estos resultados pueden reflejar que, para este grupo de operadores, la decisión de continuar en la empresa podría responder a factores externos (como necesidad económica, mercado laboral limitado, entre otros), más que al nivel de satisfacción laboral percibido.

Comprobación de hipótesis específica 3

H0: No existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

H1: Existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.

Tabla 9.

Correlación entre satisfacción laboral y compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

		Compromiso normativo
Satisfacción Laboral	rho	0.055
	p-valor	0.422

En la Tabla 9, se presentan los resultados de la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo. El coeficiente de Spearman fue de $\rho = 0.055$, con un valor de significancia $p = 0.422$, por lo tanto, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p > 0.05$).

En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, lo que indica que en la muestra analizada ($N = 216$), no existe evidencia suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada con el sentido de obligación moral que los operadores sienten hacia la empresa.

Aunque el coeficiente de correlación es positivo, su valor es muy cercano a cero, lo que representa una relación débil sin relevancia práctica. Es decir, incluso si se hubiera alcanzado significancia, la magnitud del efecto sería prácticamente nula.

Estos resultados sugieren que el sentido de deber u obligación moral de los trabajadores hacia la organización no depende del grado de satisfacción percibida en su entorno laboral, sino posiblemente de factores personales, culturales o contractuales ajenos a la experiencia subjetiva de satisfacción.

Los hallazgos del presente estudio deben interpretarse considerando el contexto específico del estudio. La muestra estuvo conformada por operadores de una sola empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana durante el año 2025, por lo que los hallazgos podrían no ser generalizables a otras organizaciones, regiones o momentos históricos distintos. Factores contextuales como la cultura organizacional específica, las condiciones laborales de la empresa, y el entorno socioeconómico local pueden haber influido en las respuestas de los participantes, lo que limita la validez ecológica del estudio.

4.1.3 Discusión de resultados

A partir del análisis aplicado, se ha determinado que no existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025. Este resultado difirió notablemente del estudio de Espíritu (2022), quien encontró una correlación positiva débil ($r = 0.232$; $p = 0.006$) entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de Lima. Esta divergencia pudo explicarse por múltiples factores contextuales. La naturaleza del sector transporte urbano presenta condiciones particulares como exposición continua a estrés vial, interacción constante con usuarios frecuentemente conflictiva, presión por cumplimiento de horarios y cuotas de pasajeros, y largas jornadas laborales que generan desgaste físico significativo. Adicionalmente, en este sector predomina el esquema de pago por

pasajero o por vuelta completa, lo que genera una dinámica de competencia más que de compromiso institucional, fomentando una relación más transaccional que emocional con la empresa. Cabe destacar que la presente investigación contó con una muestra considerablemente mayor ($N = 216$) en comparación con Espíritu (2022) ($N = 150$), lo que podría proporcionar mayor precisión estadística y explicar la ausencia de correlación significativa encontrada.

El contexto operativo del transporte urbano en Lima presenta características únicas que podrían diluir la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los conductores enfrentan condiciones de alto estrés como el tráfico intenso, inseguridad vial y presión por cumplimiento de horarios, que pueden generar agotamiento emocional y reducir su capacidad para desarrollar vínculos organizacionales sólidos. Como señalan Hernández-Rodríguez et al. (2022), las demandas emocionales impactan significativamente en la satisfacción laboral de conductores, pero no necesariamente en su compromiso. La naturaleza del trabajo, caracterizada por rutas separadas, escaso contacto con la administración y rotación constante de turnos limita el desarrollo de una cultura organizacional cohesiva, dificultando la formación de compromiso afectivo. En el sector transporte de Lima predominan contratos temporales o esquemas informales de trabajo, lo que podría explicar la débil correlación negativa con el compromiso de continuidad ($\rho = -0.040$), ya que los operadores valoran la estabilidad laboral por encima de la satisfacción.

El análisis de variables socioeconómicas revelaría aspectos determinantes en la ausencia de correlación. La limitada movilidad horizontal en el sector transporte urbano limeño genera que, incluso estando insatisfechos, los trabajadores mantengan vínculos con la organización por necesidad económica más que por compromiso. Esto contrastó con el hallazgo de Hidalgo (2021), quien reportó correlación inversa fuerte entre estrés laboral y satisfacción ($r = -0.799$) en un sector con mayor movilidad laboral. El perfil demográfico de los operadores, predominantemente con educación secundaria y técnica incompleta, restringe

sus alternativas laborales, priorizando la estabilidad sobre la satisfacción o el compromiso afectivo con la organización.

La correlación prácticamente nula ($\rho = 0.028$) entre satisfacción laboral y compromiso afectivo contradujo la literatura predominante. Aliaga y Castillo (2020) encontraron correlación significativa entre clima laboral y satisfacción ($r = 0.545$; $p < 0.01$), destacando que el reconocimiento fortalece el compromiso afectivo. En el caso estudiado, la ausencia de esta relación podría explicarse por la priorización de necesidades básicas: los operadores valoran más la seguridad vial, estabilidad económica e infraestructura vehicular adecuada que los vínculos emocionales con la empresa. Asimismo, a diferencia de otros sectores, las empresas de transporte urbano limeñas raramente implementan programas estructurados de reconocimiento o desarrollo profesional que fomenten el compromiso afectivo, lo que debilita este vínculo emocional con la organización. Esta situación se agravó cuando consideramos las condiciones laborales precarias que caracterizan al sector, donde el foco está puesto en la subsistencia más que en el desarrollo profesional o el bienestar psicológico.

El compromiso de continuidad mostró correlación negativa no significativa con la satisfacción ($\rho = -0.040$), mientras que el compromiso normativo presentó una relación inversa similar. Esta tendencia podría atribuirse a la percepción de sacrificio: cuanto mayor es la percepción de "costos hundidos" en la organización, menor parece ser la satisfacción laboral, sugiriendo que la permanencia se basa en necesidad más que en deseo. A diferencia del hallazgo de Espíritu (2022), en este contexto el sentido de obligación (compromiso normativo) podría experimentarse como una imposición externa y no como una internalización de valores, explicando su relación inversa con la satisfacción. Esta interpretación se alineó con la realidad socioeconómica de los trabajadores del sector, quienes posiblemente perciban pocas alternativas de movilidad laboral, incrementando su necesidad de permanencia en la organización a pesar de no experimentar satisfacción en ella.

Los hallazgos cuestionaron la universalidad de los modelos clásicos de compromiso organizacional en contextos laborales no convencionales. El sector transporte urbano requiere enfoques teóricos que integren variables contextuales específicas como estrés vial, sistemas de pago, rotación y cultura organizacional fragmentada. Las estrategias para incrementar la satisfacción laboral deberían enfocarse en factores tangibles como condiciones laborales, seguridad vial y estabilidad contractual, antes que en elementos abstractos de vinculación organizacional. El contraste con estudios como el de Tejada (2022), que identificó correlación alta entre compromiso organizacional y desempeño laboral ($r = 0.852$) en conductores de carga, evidenció que incluso dentro del sector transporte existen diferencias sustanciales según el tipo de servicio y las condiciones específicas de trabajo. Esto sugiere la necesidad de considerar la heterogeneidad dentro del propio sector transportes al momento de diseñar estrategias de gestión del compromiso organizacional.

Este análisis coincidió parcialmente con Loyaga y Rebaza (2022), quienes no hallaron correlación significativa entre compromiso organizacional y calidad del servicio ($r = 0.283$; $p = 0.170$) en colaboradores de una empresa trujillana. Si bien ambos estudios utilizaron la prueba de Spearman, la diferencia en la dirección de la correlación (positiva en Loyaga vs. negativa en este caso) podría atribuirse a las particularidades del sector transporte urbano, donde factores como la presión operativa o la rotación laboral debilitan la vinculación emocional con la organización. Esta convergencia de resultados reforzó la idea de que, en ciertos contextos laborales, las variables organizacionales clásicas podrían manifestarse de manera diferencial, requiriendo marcos interpretativos adaptados.

El presente estudio presenta limitaciones que deben considerarse para una interpretación más completa de los resultados. No se evaluaron factores psicosociales específicos del sector como estrés vial, agresiones de usuarios o presión por cumplimiento de cuotas, que podrían mediar la relación entre las variables estudiadas. La naturaleza transversal

del estudio limitó la comprensión de la evolución temporal de ambas variables, recomendándose diseños longitudinales para futuras investigaciones. El enfoque cuantitativo exclusivo pudo enriquecerse con metodologías cualitativas que permitan comprender los significados atribuidos al trabajo y al compromiso en este sector específico. Estas limitaciones no invalidan los hallazgos, pero sugirieron la necesidad de interpretarlos considerando el contexto específico en que fueron obtenidos.

En síntesis, los resultados reflejaron que, en el transporte urbano de Lima, la satisfacción laboral estuvo menos asociada a constructos organizacionales clásicos y más influenciada por factores contextuales y psicosociales no explorados en este estudio. Esto subrayó la necesidad de adaptar los modelos teóricos a las realidades específicas del sector, incorporando variables como políticas de bienestar integral y condiciones laborales tangibles.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. A partir de los hallazgos de esta investigación, se concluye que no se evidenció una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana. Esto indica que la percepción positiva del entorno laboral no garantiza una mayor vinculación psicológica con la organización en su conjunto.
2. En términos generales, se evidenció que ninguno de los participantes presentó un nivel alto de compromiso organizacional. La gran mayoría, equivalente al 98.6% de la muestra, se ubicó en un nivel medio. Este hallazgo pone de manifiesto una inclinación predominante hacia un compromiso moderado con la organización, sin que se observe una identificación plena u óptima con la misma.
3. La mayoría de encuestados manifestó un nivel de satisfacción laboral moderado (98.6%), lo cual indica una percepción de conformidad parcial o indiferencia frente a sus condiciones laborales, sin llegar a expresar una satisfacción plena u óptima.
4. En cuanto a las dimensiones del compromiso, tampoco se hallaron correlaciones significativas con la satisfacción laboral. En el caso del compromiso afectivo, la ausencia de relación puede estar influenciada por la naturaleza operativa de la labor, donde los trabajadores priorizan la seguridad, el cumplimiento de rutas y condiciones externas más que el apego emocional hacia la empresa. Esto refuerza la idea de que, en estructuras organizativas de corte funcional y exigencia técnica, el vínculo afectivo puede quedar relegado.
5. Respecto al compromiso de continuidad, la falta de asociación sugiere que percibir opciones laborales limitadas o estabilidad externa no se traduce necesariamente en

satisfacción con el entorno actual, lo cual puede estar condicionado por la percepción de rutina, sobrecarga o ausencia de reconocimiento.

6. En cuanto al compromiso normativo, tampoco se halló relación con la satisfacción laboral. Esto puede deberse a que los sentimientos de obligación moral hacia la organización podrían originarse en factores externos —como la presión familiar, necesidad económica o contratos formales— más que en una identificación genuina o satisfacción con el entorno laboral.
7. En conjunto, estos resultados evidencian que, en este contexto específico, el grado de satisfacción laboral no es un predictor del compromiso organizacional en ninguna de sus dimensiones, lo cual plantea la necesidad de explorar otras variables como clima organizacional, reconocimiento laboral, liderazgo o cultura organizacional que puedan tener mayor influencia en la permanencia y motivación del personal.
8. Finalmente, se reconoce que la generalización de estos hallazgos debe hacerse con cautela, ya que responden a un contexto específico (una sola empresa, sector transporte urbano, zona sur de Lima Metropolitana, año 2025). Por tanto, las conclusiones tienen validez ecológica limitada y deben ser contrastadas en contextos distintos para determinar su alcance real.

5.2 Recomendaciones

1. Al jefe del área de operaciones: Priorizar mejoras en condiciones laborales tangibles, como el mantenimiento vehicular, la seguridad en las rutas y el acceso a seguros médicos. Aunque no se halló una correlación significativa entre la satisfacción y el compromiso organizacional, el bajo nivel de asociación sugiere que la experiencia laboral positiva podría depender más de factores concretos e inmediatos, en lugar de estrategias simbólicas de fidelización.

2. Al jefe de recursos humanos: Implementar encuestas periódicas para identificar necesidades específicas de los operadores (por ejemplo, horarios flexibles, políticas de descanso). Estas acciones permitirán ajustar las políticas en función del contexto cambiante y de las percepciones reales de satisfacción de los colaboradores, las cuales podrían estar influenciadas por variables no medidas en el presente estudio.
3. Al responsable del área de bienestar laboral: Diseñar programas de reconocimiento no monetario, como capacitaciones en manejo del estrés o talleres de seguridad vial. Estas medidas también responden a la evidencia discutida sobre el posible impacto del estrés operativo en el desapego emocional (compromiso afectivo) hacia la empresa.
4. A la gerencia general: Fomentar canales de comunicación bidireccional, como reuniones periódicas o buzones de sugerencias, para permitir que los operadores expresen inquietudes. Dado que no se encontró relación entre satisfacción y dimensiones del compromiso, fortalecer la escucha interna puede generar conexiones más genuinas y mejorar el cLima organizacional.
5. A las autoridades correspondientes: Promover, a nivel de políticas públicas, regulaciones laborales adaptadas al sector transporte (por ejemplo, descansos obligatorios, estándares de seguridad vehicular, acceso a beneficios sociales). Este enfoque estructural está alineado con la interpretación de que la satisfacción y el compromiso operan influenciados por factores exógenos al entorno interno de la empresa.
6. A los propios operadores: Participar activamente en programas de bienestar laboral implementados por la empresa, como talleres de salud mental, manejo defensivo o ergonomía. Esto ayudaría a mitigar los efectos del estrés operativo, aspecto que, si bien no fue medido directamente, surge como componente potencial en la desconexión afectiva con la organización.

7. Explorar variables omitidas en el presente estudio, tales como el nivel real de carga laboral, la autonomía percibida en la toma de decisiones o el equilibrio trabajo-familia. Estas variables podrían modular en mayor medida los niveles de satisfacción laboral y, por ende, tener un efecto más claro sobre el compromiso organizacional.
8. Replicar el estudio en otras realidades organizacionales del sector transporte (cooperativas, empresas públicas o mixtas), o en otros distritos o regiones del país. Esto permitirá evaluar la validez ecológica de los hallazgos y contrastar si las relaciones entre satisfacción y compromiso varían según el tipo de gestión o cultura organizacional.
9. Incluir enfoques mixtos (cuantitativos y cualitativos) en futuras investigaciones. Una estrategia cualitativa (entrevistas, grupos focales) podría profundizar en las causas subjetivas del desapego afectivo o sentido de obligación, aportando matices que los instrumentos usados en este estudio no pueden capturar.

REFERENCIAS

- Ackermann, I. (2020, enero 24). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanosson-felices-en-su-trabajo/>
- Andina (2023, 16 de noviembre). ¡Atención! Un buen entorno organizacional es sinónimo de retención del talento. <https://andina.pe/agencia/noticia-atencion-un-buen-entorno-organizacional-es-sinonimo-retencion-del-talento-963090.aspx>
- Aliaga Silva, G. C., & Castillo Palomino, B. D. R. (2020). *CLima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada – Lima, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26585>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Allen, N. J., Meyer, J. P., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1–14. <https://doi.org/10.2307/2392596>
- Arciniega, L. M., & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35–50. <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/125409/2006?sequence=1>

- Arias Galicia, F., Varela Sosa, D., Loli Pineda, A., & Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13–14.
- Arispe, C., Soledad, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica* (1.ª ed.). Universidad Internacional de Educador.
- Ashley, W., Voss, D., Hargis, M. & Nadler, S. (2021). Assessing Causes of Driver Job Dissatisfaction in the Flatbed Motor Carrier Industry. *Logística*, 5(2), 1-15.
<https://doi.org/10.3390/logistics5020034>
- Ávila Vila, S., & Pascual Faura, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: Discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 201–226.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7564176>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bravo Chauca, J. T. (2015). *CLima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Brewer, A. M. (1996). Developing commitment between managers and employees. *Journal of Managerial Psychology*, 11(4), 24–34. <https://doi.org/10.1108/02683949610117599>
- Cadena Herrera, C. A. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]

- Campos, Y. (2021). Técnicas de investigación. *Revista Académica Institucional RAI. Escritos Especializados: Educación*, 4, 1–8. <https://rai.usam.ac.cr/index.php/raiusam/article/view/40>
- Carrillo Decimabilla, A. L. (2023). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 157–175. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1209>
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio institucional o base de datos. <https://www.tdx.cat/handle/10803/5042#page=1>
- Chiang Vega, M. M., Quijada García, M. L., Rivera Cerda, M. J., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud Trabajo*, 29(2), 104–114.
- Chóez-López, M. E., & Vélez-Mendoza, L. P. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 88–107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>
- Comex Perú. (2023, julio). *Lima presenta el peor tráfico a nivel del continente y espera una reforma en el sector*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/Lima-presenta-el-peor-trafico-a-nivel-del-continente-y-espera-una-reforma-en-el-sector>
- Cossio Hernández, F. M. (2022). El cLima organizacional y su relación con el desempeño laboral de trabajadores de una empresa transportista. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(3), 76–85. <https://doi.org/10.58720/sis.v3i3.108>

- De la Cruz, P. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la ciencia*, 10(18), 1-8. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>
- Espíritu, R. (2022). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villarreal. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6356/UNFV_FP_Palacin_Simon_Rocio_Lucero_Titulo_profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- El Economista. (28, agosto de 2022 mes). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Fredin-Knutzén, J., Olsson, N., Rosberg, T., Thorslund, B., & Lidestam, B. (2023). Train drivers' work-related stress and job satisfaction. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 65(9), 775–782. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002903>
- Funds Society. (2023, 21 de febrero). Re: *El 27% de los trabajadores de todo el mundo dejará su empleo en los próximos 12 meses*. [Informe de Adecco Group] <https://www.fundssociety.com/es/noticias/negocio/el-27-de-los-trabajadores-de-todo-el-mundo-dejara-su-empleo-en-los-proximos-12-meses/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20la%20encuesta,est%C3%A1n%20satisfechos%20con%20su%20trabajo>
- Gallup International Association (2024, 12 de mayo). Re: *A la mayoría de las personas les gusta su trabajo, pero la satisfacción con la remuneración aún es baja*. [Survey, results and news]. <https://www.gallup-international.com/survey-results-and-news/survey->

[result/most-people-like-their-jobs-satisfaction-with-the-remuneration-is-still-lacking-behind](#)

- Gamboa, M. (2023). El cálculo del tamaño de la muestra en la investigación científica. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(1), 1-5. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/3680>
- Gavilanes-Gavilanes, J., & Moreta-Herrera, R. (2020). Labor satisfaction, mental health and burnout: Partial mediation analysis in a sample of drivers from Ecuador. *Revista Psicodebate: Psicología, Cultura y Sociedad*, 20(2), 7–19. <https://doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Gómez, A. (2025). Estudio de Geolab revela problemas de estrés en 68% de los operadores en EU. *Revista de transporte y turismo*. https://www.tyt.com.mx/nota/estudio-de-geotab-revela-problemas-de-estres-en-68-de-los-operadores-en-eu?utm_source=chatgpt.com
- Gottwald, D., & Lejsková, P. (2023). Job satisfaction and perceived workload in the context of personality typology among subway train drivers. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1283122>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279. https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Group_Performance/Hackman_et_al_1976_Motivation_thru_the_design_of_work.pdf
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.0000-0001-7230-9996>
- Hernández, R., y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

- Hernández-Rodríguez, V., Maeso-González, E., Gutiérrez-Bedmar, M., & García-Rodríguez, A. (2022). Psychosocial risk and job satisfaction in professional drivers. *Frontiers in Psychology, 13*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.994358>
- Herrera Ballesteros, J., & De las Heras Rosas, C. J. (2020). Contrato psicológico y compromiso organizacional: Un estudio bibliométrico. *Revista Internacional de Organizaciones, 24*, 241–271.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- Hidalgo, B. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2191/Hidalgo%20Egocheaga%2c%20Bruno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamání Sucapuca, J. C. (2021). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca 2020* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9552>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023, 23 de febrero). *Producto Bruto Interno aumentó 1,7% en el IV trimestre de 2022* [Nota de prensa]
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- La República. (2020, 24 de enero). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Leiva Farseque, J. B. (2021). *Compromiso organizacional y procrastinación laboral en colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana, 2020* [Tesis de grado,

Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1438>

López Schwerter, A. M. (1999). *Metodología de la investigación*. Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación.

Loyaga Collave, M. G., & Rebaza Rodríguez, D. A. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de servicio de los colaboradores, Empresa Miranda S.A.C., Trujillo, 2022* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108122/Loyaga_CMG-Rebaza_RDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171–194.

Mejía, J., Díaz, E., y Fuentes, L. (2021). *Capítulo IX Descripción de población, muestra y muestreo* (1^a ed.). Ediciones La Biblioteca. https://www.researchgate.net/publication/379197457_Descripcion_de_poblacion_muestra_y_muestreo

Murillo, M., Cejas, M., Liccioni, E., y Aldaz, S. (2023). Enfoque cuantitativo y cualitativo: Una mirada de los métodos mixtos. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/374418696_ENFOQUE_CUANTITATIVO_y_CUALITATIVO_Una_mirada_de_los_metodos_mixtos

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Materiales*, 13, 56.

- Rasminingsih, N., Permadi, I. K. O., Diputra, I. K. S., & Wardana, I. M. A. (2023). The effect of compensation and work motivation on driver performance mediated by organizational commitment. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(3), 1548–1556. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.v1i3.1548-1556>
- Rivera, F. (2020). *Engagement: Una revision teórica* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6798/Rivera%20de%20a%20Cruz%20Fiorella.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, L. (2024). Compromiso organizacional y su incidencia en la motivación laboral en la empresa Professionals On Line SAC, Lima 2023. *Revista científica y tecnológica Alpha Centauri*, 5(3), 16-23. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/175/373>
- Ruiz, A. y Ley, M. (27 de noviembre de 2022). El mapa de la satisfacción laboral: estos son los países donde los autónomos viven mejor. *El Confidencial*. https://www.elconfidencial.com/economia/2022-11-27/mapa-satisfaccion-labora-autonomos-viven-mejor_3529765/
- Samerei, S. A., Aghabayk, K., & Akbarzade, M. H. (2020). Underground metro drivers: Occupational problems and job satisfaction. *Urban Rail Transit*, 6(2), 171–184. <https://doi.org/10.1007/s40864-020-00132-5>
- Slavic-Contreras, C., & Jiménez Figueroa, A. (2023). Enriquecimiento trabajo familia, satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de transporte. *Boletín de Coyuntura*, (39), 7–16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9617771>

- Talledo Manrique, M. E., & Amaya Alvarado, P. A. (2020). Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 77–86. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.08>
- Tasayco, J. (2022). *Satisfacción laboral en el desempeño laboral del área microempresa de una institución financiera sur chico, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3c3939fe-4c0c-46b1-a229-df25a0288253/content>
- Tejada Díaz, S. K. (2022). Compromiso organizacional y desempeño laboral de profesionales sanitarios durante la pandemia por COVID-19 en un hospital de Jaén [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Terrones Mayta, R. E., & Haro Zea, K. L. (2024). Impacto del cLima organizacional sobre la rotación de los trabajadores: Revisión 2013–2023. *Tendencias: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 25(2), 247–277. <https://doi.org/10.22267/rtend.242502.261>
- Timéra, M. B., Diongue, M., Sakho, P., & Spooner, D. (2020). Dakar Bus Rapid Transit: Labour Impact Assessment. Research Report 2020. *International, transport workers federation*.
- Vizoso, C. (2022). Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática. *AulaAbierta*, 51(3), 245-254.
- Wygál, A., Voss, D., Hargis, M. B., & Nadler, S. (2021). Assessing causes of driver job dissatisfaction in the flatbed motor carrier industry. *Logistics*, 5(2), 34. <https://doi.org/10.3390/logistics5020034>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema General ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de transporte urbano en el sur de Lima Metropolitana, 2025?	Objetivos Generales Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de transporte urbano de una empresa del sur de Lima Metropolitana, 2025.	Hipótesis General Existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025.	Satisfacción Laboral	Tipo de investigación: Teórica Método de investigación: Hipotético–deductivo Enfoque: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Población: 493 operadores de transporte urbano de una empresa del sur de Lima metropolitana. Muestra: 216 operadores de transporte urbano de
Problemas Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en operadores de una empresa de transporte urbano	Objetivos Específicos 1. Identificar cuál es el nivel de satisfacción laboral en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.	Hipótesis Específicas 1. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en operadores de una empresa de transporte	Compromiso Organizacional	

<p>del sur de Lima Metropolitana?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso organizacional afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima</p>	<p>2. Identificar cuál es el compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.</p> <p>3. Evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso organizacional afectivo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.</p> <p>4. Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la</p>	<p>urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.</p> <p>2. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.</p> <p>3. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.</p>	<p>una empresa del sur de Lima metropolitana.</p> <p>Recolección de datos: Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Procesamiento de información: SoftwareSPSS27</p>
---	---	---	--

- Metropolitana,
2025?
4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso organizacional de continuidad en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.
5. Examinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso organizacional normativo en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de Lima Metropolitana, 2025.
5. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de compromiso organizacional
6. Determinar e implementar
-

normativo en
operadores de una
empresa de
transporte urbano
del sur de Lima
Metropolitana,
2025?

programas que
fomenten la
satisfacción laboral y
el compromiso
organizacional en
operados de una
empresa de transporte
urbano del sur de
Lima Metropolitana,
2025.

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Palma, 2005

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
 A De acuerdo.
 I Indeciso.
 D En desacuerdo.
 TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Me siento mal con lo que gano.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Me disgusta mi horario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	El horario me resulta incómodo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	Mi trabajo me aburre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	Me gusta el trabajo que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31	No me siento a gusto con mi jefe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Elaborado por Sonia Palma (2005). Adaptado por Joana Bravo (2015)

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Autor: Meyer y Allen (1997) ; Adaptación y Traducción: Arciniega y González (2006)

EDAD: ____ SEXO: M F PUESTO QUE DESEMPEÑA: _____

COLEGIO: _____ DISTRITO DEL COLEGIO: _____

GRADO QUE LABORA: INICIAL PRIMARIA SECUNDARIA fecha: _____

Sección Uno: ¿Hasta qué punto está de acuerdo con el enunciado?

Introducción A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Instrucciones * Indique su grado de acuerdo o desacuerdo utilizando la siguiente escala, y anote el número que corresponda a su respuesta en la línea que antecede al enunciado:

1	2	3	4	5	6	7
En fuerte desacuerdo	En moderado desacuerdo	En ligero desacuerdo	indiferente	En ligero acuerdo	En moderado acuerdo	En fuerte acuerdo

1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado	

1	2	3	4	5	6	7
En fuerte desacuerdo	En moderado desacuerdo	En ligero desacuerdo	indiferente	En ligero acuerdo	En moderado acuerdo	En fuerte acuerdo

7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	
14	Esta empresa se merece mi lealtad.	
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa	
16	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.	

Anexo 3: Validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Laura Fausta Villanueva Blas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que, siendo bachiller en psicología, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de licenciado en psicología.

El título de mi proyecto de investigación es: "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO EN UNA EMPRESA DEL SUR DE LIMA METROPOLITANA, 2025" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos a la población en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en el tema.

El contenido de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de mi respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Anderson Fernando Chávez Tamayo

DNI | 76723965

CARTA DE PRESENTACION

MG. DAVID HECTOR CHUMPITAZI

api

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que, siendo bachiller en psicología, requiero validar para mi población los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de licenciado en psicología.

El título de mi proyecto de investigación es: "SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO EN UNA EMPRESA DEL SUR DE LIMA METROPOLITANA, 2025" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos a la población en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en el tema.

M
C
C
C
C
C

El contenido de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de mi respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Anderson Fernando Chávez Tamayo
DNI 76723965

**VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE
SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO ADAPTADA POR
BRAVO**

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	no	si	no	si	no	
	DIMENSION 1. CONDICIONES FÍSICAS O MATERIALES	X		X		X		
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
13.	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	X		X		X		
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	X		X		X		
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		
	DIMENSION 2. BENEFICIOS MATERIALES / REMUNERATIVOS							
2.	Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo	X		X		X		
7.	Me siento mal con lo que gano	X		X		X		
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		
	DIMENSION 3. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS							
8.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	X		X		X		
15.	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	X		X		X		
17.	Me disgusta mi horario	X		X		X		
23.	El horario me resulta incómodo	X		X		X		

33.	No te reconocen el estatus al trabajar más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4. RELACIONES SOCIALES								
3.	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
16.	Prefero tener distancias con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5. DESARROLLO PERSONAL								
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
16.	Defrato de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
25.	Me siento muy orgullo por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	X		X		X		
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	X		X		X		
DIMENSIÓN 6. DESEMPEÑO DE TAREAS								
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
26.	Mi trabajo me aburre.	X		X		X		
30.	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7. RELACIÓN CON AUTORIDAD								
6.	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	X		X		X		
12.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido una consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		

20.	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo	X		X		X		
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial	X		X		X		
31.	No me siento a gusto con mi jefe	X		X		X		
36.	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: David Héctor Chumpitazi Cadillo

DNI: 42453759

Especialidad del validador: Organizacional y Clínico

Fecha: 25/02/2025



Firma del validador

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

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

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

**VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE ALLEN Y MEYER, ADAPTADA POR
ARCINIEGA Y GONZALEZ 2008**

Ítems

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
DIMENSIÓN 1. COMPROMISO AFECTIVO								
1.	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad	X		X		X		
3.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X		X		X		
7.	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X		X		X		
10.	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X		
11.	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	X		X		X		
12.	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella	X		X		X		
15.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. COMPROMISO NORMATIVO		X		X		X		
2.	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
5.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	X		X		X		
6.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X		
9.	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	X		X		X		

14.	Esta empresa merece mi lealtad, por eso continuo trabajando con ella	X		X		X		
18.	Continuo trabajando en esta empresa porque me siento en deuda con ella por todo lo que me ha dado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. COMPROMISO DE CONTINUIDAD	X		X		X		
4.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X		X		X		
8.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	X		X		X		
13.	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	X		X		X		
16.	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	X		X		X		
17.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	X		X		X		

Observaciones (prestar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable después de corregir / No aplicable

A. Apellido y nombres del juez validador. Dr.: David Héctor Chumpitazi Cadillo

DNI: 42453759

Especialidad del validador: Organizacional y Clínico

Fecha: 25/02/2025



Firma del validador

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

JURADO 2**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Dra. Laura Fausta Villanueva Blas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que, siendo bachiller en psicología, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de licenciado en psicología.

El título de mi proyecto de investigación es: "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO EN UNA EMPRESA DEL SUR DE LIMA METROPOLITANA, 2025" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos a la población en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en el tema.

El contenido de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de mi respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Anderson Fernando Chávez Tamayo

DNI: 76723965

**VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE
SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO ADAPTADA POR
BRAVO**

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
DIMENSION 1. CONDICIONES FÍSICAS O MATERIALES								
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
13.	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	X		X		X		
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	X		X		X		
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		
DIMENSION 2. BENEFICIOS MATERIALES / REMUNERATIVOS								
2.	Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo	X		X		X		
7.	Me siento mal con lo que gano	X		X		X		
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		
DIMENSION 3. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
8.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	X		X		X		
15.	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	X		X		X		
17.	Me disgusta mi horario	X		X		X		
23.	El horario me resulta incómodo	X		X		X		
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4. RELACIONES SOCIALES						
3.	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	x		x		x	
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros	x		x		x	
16.	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo	x		x		x	
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 5. DESARROLLO PERSONAL						
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	x		x		x	
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	x		x		x	
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	x		x		x	
25.	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo	x		x		x	
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado (a)	x		x		x	
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6. DESEMPEÑO DE TAREAS						
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	x		x		x	
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo	x		x		x	
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	x		x		x	
26.	Mi trabajo me aburre	x		x		x	
30.	Me gusta el trabajo que realizo	x		x		x	
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7. RELACIÓN CON AUTORIDAD	x		x		x	
6.	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	x		x		x	
12.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido una consulta sobre mi trabajo	x		x		x	
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo	x		x		x	

27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial	x		x		x	
31.	No me siento a gusto con mi jefe	x		x		x	
36.	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	x		x		x	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Laura Fausta Villanueva Blas

DNI: 09749871

Especialidad del validador: Psicología clínica

Fecha: 20/02/2025



Firma del validador

**VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE ALLEN Y MEYER, ADAPTADA POR
ARCINIEGA Y GONZALEZ 2006**

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
DIMENSIÓN 1. COMPROMISO AFECTIVO								
1.	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad	x		x		x		
3.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	x		x		x		
7.	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	x		x		x		
10.	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	x		x		x		
11.	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	x		x		x		
12.	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella	x		x		x		
15.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa	x		x		x		
DIMENSIÓN 2. COMPROMISO NORMATIVO								
2.	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	x		x		x		
5.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	x		x		x		
6.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	x		x		x		
9.	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	x		x		x		

4.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x	
8.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	x		x		x	
13.	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	x		x		x	
16.	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x	
17.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	x		x		x	

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

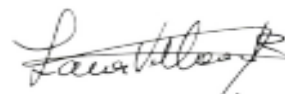
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Laura Fausta Villanueva Blas

DNI: 09749871

Especialidad del validador: Psicología clínica

Fecha: 20/02/2025



Firma del validador

JURADO 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Alexis Carolina Rodríguez Angulo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que, siendo bachiller en psicología, requiero validar para mi población los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de licenciado en psicología.

El título de mi proyecto de investigación es: "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN OPERADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO EN UNA EMPRESA DEL SUR DE LIMA METROPOLITANA, 2025" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos a la población en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en el tema.

El contenido de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de mi respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Anderson Fernando Chávez Tamayo

DNI 76723963

**VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE
SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA GARRILLO ADAPTADA POR
BRAVO**

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Fertili- sicia ¹		Relevan- cia ²		Clarida- d ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSION 1. CONDICIONES FISICAS O MATERIALES							
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
13.	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	X		X		X		
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	X		X		X		
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. BENEFICIOS MATERIALES / REMUNERATIVOS	X		X		X		
2.	Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo	X		X		X		
7.	Me siento mal con lo que gano	X		X		X		
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS							
8.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	X		X		X		
15.	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	X		X		X		

17.	Me disgusta mi horario	X		X		X		
23.	El horario me resulta incómodo	X		X		X		
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. RELACIONES SOCIALES	X		X		X		
3.	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	X		X		X		
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros	X		X		X		
16.	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo	X		X		X		
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. DESARROLLO PERSONAL							
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	X		X		X		
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	X		X		X		
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	X		X		X		
25.	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo	X		X		X		
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado (a)	X		X		X		
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6. DESEMPEÑO DE TAREAS							
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X		X		X		

19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	X		X		X		
26.	Mi trabajo me aburre	X		X		X		
30.	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo	X		X		X		
DIMENSIÓN 7. RELACIÓN CON AUTORIDAD								
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	X		X		X		
12.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido una consulta sobre mi trabajo	X		X		X		
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo	X		X		X		
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial	X		X		X		
31.	No me siento a gusto con mi jefe	X		X		X		
36.	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alexis Carolina Rodríguez Angulo

DNI: 44490831

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica y Organizacional

Fecha: 20.02.2025



Firma del validador

**VALIDEZ DEL CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE ALLEN Y MEYER, ADAPTADA POR
ARCINIEGA Y GONZALEZ 2006**

Ítems

<u>Dimensiones</u>		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
DIMENSION 1. COMPROMISO AFECTIVO								
1.	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad	X		X		X		
3.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X		X		X		
7.	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X		X		X		
10.	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X		
11.	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	X		X		X		
12.	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella	X		X		X		
15.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa	X		X		X		
DIMENSION 2. COMPROMISO NORMATIVO		X		X		X		
2.	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
5.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	X		X		X		
6.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X		
9.	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	X		X		X		

14	Esta empresa merece mi lealtad, por eso continuo trabajando con ella	X		X		X	
18	Continuo trabajando en esta empresa porque me siento en deuda con ella por todo lo que me ha dado.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3. COMPROMISO DE CONTINUIDAD							
4.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X		X		X	
8.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	X		X		X	
13.	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	X		X		X	
16.	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	X		X		X	
17.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

A Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alexis Carolina Rodríguez Angulo

DNI: 44490831

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica y Organizacional

Fecha: 20.02.2025



Firma del validador

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

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

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

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma adaptada por Bravo (2015)

Dimensión/Variable	N de Item	Alfa de Cronbach
Condiciones físicas o materiales	5	0.72
Beneficios laborales y remunerativos	4	0.71
Políticas administrativas	5	0.73
Relaciones sociales	4	0.71
Desarrollo personal	6	0.72
Desempeño en las tareas	6	0.76
Relación con la autoridad	6	0.74
Satisfacción laboral	36	0.75

Confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer adaptada por Arciniega y González (2006)

Dimensión/Variable	N de Item	Alfa de Cronbach
Compromiso Afectivo	6	0.71
Compromiso normativo	6	0.733
Compromiso de continuidad	6	0.73
Compromiso Organizacional	18	0.72

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 01 de Marzo de 2025

Investigador(a)
ANDERSON FERNANDO CHAVEZ TAMAYO
Exp. N°:0188-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en operadores de una empresa de transporte urbano del sur de lima metropolitana, 2025” Versión 02 con fecha 25/02/2025.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 25/02/2025.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Anderson Fernando Chavez Tamayo.

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El Informe de Avances se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la Renovación de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente



Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Título del estudio: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en conductores de transporte urbano de una empresa del sur de Lima metropolitana, 2024”

Investigador principal: Anderson Fernando Chávez Tamayo

Propósito de la investigación:

Usted ha sido invitado a participar en un estudio cuyo objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los operadores de transporte urbano, con el fin de contribuir al entendimiento de cómo estas variables impactan el desempeño laboral y el bienestar de los trabajadores.

Procedimiento:

Si usted decide participar del estudio, se le solicitará completar dos cuestionarios: la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, los cuales evaluarán su percepción sobre el trabajo y su compromiso con la organización. La duración estimada es de aproximadamente 20 minutos. Su participación es voluntaria, y puede optar por no participar o retirarse en cualquier momento sin que esto tenga consecuencias negativas.

Manejo de los datos:

Sus datos serán manejados de manera rigurosa respetando su anonimato. Asimismo, si usted decide retirarse del estudio en cualquier momento, sus datos serán eliminados de forma confidencial y no serán utilizados para ningún análisis posterior.

Riesgos:

No se prevén riesgos significativos asociados con su participación en esta investigación. Sin embargo, algunas preguntas podrían generar molestia, debido a que implica una autoevaluación basada en cómo piensa, siente o actúa. En caso de que experimente malestar durante el estudio, se le brindará asesoría o soporte psicológico para ayudarle a manejar cualquier situación incómoda. Además, es importante señalar que, si en algún momento le genera incomodidad responder las preguntas, puede decidir si desea retirarse del estudio sin ninguna repercusión.

Beneficios

Al participar de esta investigación, los beneficios potenciales incluyen contribuir al conocimiento sobre la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, lo que podría ser útil para el desarrollo de estrategias en la gestión organizacional. Además, al completar la evaluación, se le proporcionará charlas con recomendaciones sobre cómo establecer metas claras y alcanzables, capacitaciones sobre cómo fortalecer el compromiso y satisfacción de los empleados, con el fin de mejorar su bienestar laboral y psicológico.

Costo e incentivos:

No será necesario realizar ningún pago por su participación en el estudio. Además, no se ofrecerán incentivos económicos ni de otro tipo.

Confidencialidad:

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos. Los resultados de este estudio serán almacenados de manera segura, tanto en formato digital como físico, adoptando medidas de protección adecuadas para garantizar su seguridad a largo plazo. Los datos serán gestionados mediante códigos numéricos, sin involucrar los nombres de los participantes, garantizando su anonimato en todo momento. Además, se implementarán medidas adicionales para prevenir cualquier posible discriminación o represalia contra los participantes. Los datos no serán compartidos con otras personas ajenas al estudio, y se mantendrán su confidencialidad en todo el proceso del estudio.

Derechos de los participantes:

La participación es completamente voluntaria, y usted tiene el derecho de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que este implique ningún tipo de perjuicio. Si tiene alguna pregunta adicional en relación a los aspectos éticos del estudio, no dude en ponerse en contacto con el Mg. Valenzuela Moreno, Erick Jesús, al número de celular 902 734 943 o con el responsable de la investigación Anderson Fernando Chávez Tamayo, al número 923845318 o al correo andersonchaveztamayo97@gmail.com. Asimismo, si considera que ha sido tratado de manera injusta, puede ponerse en contacto con el Dr. Rojas Ortega, Raúl Antonio, directo al 01-706 5555, anexo 3286.

CONSENTIMIENTO:

Aceptó de forma voluntaria participar de este estudio, entiendo en qué consiste mi participación de la investigación. Asimismo, soy consciente de que puedo optar por no participar o retirarme en cualquier momento sin que esto conlleve ninguna consecuencia negativa.

Autorización:

Acepto participar en el estudio bajo las condiciones descritas.

No acepto participar en el estudio.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Lima, 13 de febrero, 2025

Para el Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener

Autorización de proyecto de investigación

Rosa Wilelmina Peña Santillán, Gerente General de la empresa Preferencial San Juanito, con RUC 20474601405, localizada en Lote. 2-A Int. 1-C Fnd. Marquez de Corpac, Chorrillos, tengo el agrado de confirmar la autorización brindada al señor Anderson Fernando Chávez Tamayo, con el fin de ejecutar el proyecto de investigación denominado "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, en una empresa de transporte urbano del sur de Lima metropolitana, 2025"; esto en el contexto de su tesis para optar por el grado de licenciado. Así mismo, contará con todas las facilidades para ejecutar la investigación y se garantizarán las medidas de confidencialidad para las personas encuestadas.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier consulta adicional y le extiendo mis saludos cordiales.

Atentamente,

PREFERENCIAL SAN JUANITO S.A.C.
ROSA W. PEÑA SANTILLAN
GERENTE GENERAL

Ex. Fundo Márquez de Corpac Lt. A2-1 – Chorrillos- Lima tel.
7736286 preferencial.sanjuanito@gmail.com Cel. 991141532 -991142986

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Proyecto para comité de ética final 14-0
1-25.docx**

RECuento DE PALABRAS

9389 Words

RECuento DE CARACTERES

56214 Characters

RECuento DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

550.7KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 15, 2025 4:57 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 15, 2025 4:58 PM GMT-5

● 20% de similitud general

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

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 11 palabras)

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonoma.edu.pe Internet	3%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	Submitted on 1689189428442 Submitted works	<1%
5	Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-11-25 Submitted works	<1%
6	Universidad Wiener on 2025-04-12 Submitted works	<1%
7	uwienner on 2023-11-21 Submitted works	<1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Internet	<1%