








Relationship between job satisfaction and organizational commitment of employees of medium-sized companies in the information and communications sector in Metropolitan Lima

Gloria Estelinda Barrueta Natividad, Br. Administration and Marketing¹ , Ariana Milagros Porta Rodrigo, Br. Administration and Marketing² , Joselin Yuly Allende Ramirez, Br. Administration and Finance³ , Gianela Asencio Nizama, Br. Administration and Marketing⁴ , Jhoselin Maily Mirez Ayala, Br. Administration and Marketing⁵ , Ralph Ricardo Jauregui Arroyo, Ph. D. in Management⁶  and Julio Ricardo Moscoso, Ph. D. Candidate in Law⁷ 








^{1,7}Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú, u201924177@upc.edu.pe, u201924185@upc.edu.pe, u201924210@upc.edu.pe, u201924194@upc.edu.pe, u201921063@upc.edu.pe, pcafjrjau@upc.edu.pe, ricardo.moscoso@upc.pe

Abstract– The purpose of this research is to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment of employees of medium-sized companies in the information and communications sector in Metropolitan Lima 2023. It has been chosen to study this field, since in recent years it has shown an increase of 7.6%, attributable to the growing demand for information services. In this study, quantitative, applied, and correlational research was carried out on a sample of 153 collaborators in the information and communications sector. Similarly, to validate the hypotheses, the questionnaires Job Satisfaction S20/23 and the Three Component Model (TCM) were used to measure the variables of job satisfaction and organizational commitment, respectively. The results showed that job satisfaction has a positive relationship with organizational commitment. The results of this study are significant and relevant to the understanding of companies dedicated to the information and communications sector, so these findings will provide knowledge to stimulate employee satisfaction, which will lead them to generate greater commitment.

Keywords– job satisfaction, organizational commitment, information and communications

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LEIRD).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LEIRD).
DO NOT REMOVE

Relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones de Lima Metropolitana

Gloria Estelinda Barrueta Natividad, Br. Administration and Marketing¹ , Ariana Milagros Porta Rodrigo, Br. Administration and Marketing² , Joselin Yuly Allende Ramirez, Br. Administration and Finance³ , Gianela Asencio Nizama, Br. Administration and Marketing⁴ , Jhoselin Maily Mirez Ayala, Br. Administration and Marketing⁵ , Ralph Ricardo Jauregui Arroyo, Ph. D. in Management⁶  and Julio Ricardo Moscoso, Ph. D. Candidate in Law⁷ 

^{1,7}Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú, u201924177@upc.edu.pe, u201924185@upc.edu.pe, u201924210@upc.edu.pe, u201924194@upc.edu.pe, u201921063@upc.edu.pe, pcafjrjau@upc.edu.pe, ricardo.moscoso@upc.edu.pe

Resumen– El presente trabajo de investigación desarrollado tiene como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023. Se ha optado estudiar por este campo, ya que en los últimos años ha evidenciado un aumento del 7.6%, atribuible a la creciente solicitud de servicios informativos. En este estudio, se llevó a cabo una investigación cuantitativa, aplicada y correlacional que abarcó a una muestra de 153 colaboradores en el sector de información y comunicaciones. De igual manera, para validar las hipótesis planteadas, se utilizaron los cuestionarios Satisfacción Laboral S20/23 y Modelo de Tres Componentes (TCM) para medir las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, respectivamente. Los resultados evidenciaron que la satisfacción laboral tiene una relación positiva con el compromiso organizacional. Los resultados de este estudio son significativos y pertinentes para el entendimiento de las empresas dedicadas al sector de información y comunicaciones, por lo que estos hallazgos proporcionarán conocimientos para estimular la satisfacción de los colaboradores, lo cual los conducirá a generar un mayor compromiso.

Palabras clave– satisfacción laboral, compromiso organizacional, información y comunicaciones

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es una variable que ha tomado mayor relevancia en estos últimos años, debido a que se ha demostrado que determina de cierta medida el desempeño de una organización; asimismo, se ha generado una mayor demanda de estudiar cada vez más la satisfacción laboral y sus diversos componentes, ya que existe la necesidad de mejorar la productividad de los trabajadores e incrementar el compromiso de estos con la empresa [1].

Por otro lado, el compromiso organizacional se considera un factor crucial durante la gestión empresarial, debido a la significativa influencia que mantienen en el grado de eficacia, competitividad y capacidad de innovación en los colaboradores. Con relación a ello, resulta crucial analizar esta variable, debido a que un colaborador comprometido con la empresa es

proactivo, impulsa la innovación e invierte mayores esfuerzos en lograr los mejores resultados y desempeño organizacional [2].

Así es como en la actualidad, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos variables que han sido estudiadas en diversos contextos y países según las investigaciones previamente indagadas. Por ejemplo, la referencia [3], tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en 441 empresas en China, dando como resultado un impacto positivo de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional al participar activamente en programas de aprendizaje en el lugar de trabajo. Por su parte, la referencia [4], tuvo como objetivo determinar la existencia de una relación directa y significativa estadísticamente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional a 256 docentes de una universidad pública en el Perú, el resultado fue que los docentes que se encontraban laboralmente satisfechos presentaron 3.39 veces mayor probabilidad de mantener un compromiso organizacional con el centro de estudios a comparación de los docentes insatisfechos. De igual manera, la referencia [5], tuvo como propósito examinar la relación entre las nueve facetas de satisfacción laboral y las tres dimensiones de compromiso organizacional de 256 empleados de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de pequeñas y medianas empresas, donde los resultados mostraron que la mayoría de las facetas de satisfacción laboral se asociaban positivamente con el compromiso afectivo y normativo.

De igual modo, el estudio realizado por la referencia [6], tuvo como objetivo explorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en 224 docentes de nacionalidad argentina, que tuvo como resultado niveles moderadamente altos entre satisfacción laboral y compromiso afectivo. Por último, el estudio de la referencia [7], tuvo como objetivo establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de 185 docentes de educación básica regular de

la Amazonía peruana, donde los hallazgos obtenidos indican que existe una relación directa y significativa de las dos variables mencionadas, el cual indica que a mayor satisfacción del colaborador se genera un mejor compromiso con la institución.

Actualmente, no existe evidencia empírica que brinde mayor claridad con respecto a cuáles son los determinantes situacionales y disposicionales que mantengan poder significativo sobre la satisfacción laboral [8]. Por ello, es necesario que futuras investigaciones puedan analizar diferentes constructos y su relación con la satisfacción laboral. De esta manera, existe una necesidad latente de indagar en la relación que mantienen la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores con las organizaciones, puesto que tales conceptos se encuentran asociados a la rotación de personal, ausentismo y a una cantidad significativa de fenómenos que afectan mayormente la efectividad de las empresas [9].

Por otro lado, las medianas empresas representan parte del 21% del Producto Bruto Interno (PBI) nacional peruano, lo cual contribuye significativamente al 45% de la población económicamente activa [10]. Además, el sector de información y comunicaciones necesita especialistas con habilidades teóricas y prácticas, pero también requiere de profesionales con actitud y habilidades sobresalientes en comunicación [11]. De igual forma, se precisa que el sector de información y comunicaciones acumuló un crecimiento de 7.6%, el cual se debe a que existe una mayor demanda de servicios de información, tecnología, informática, entre otros [12].

En este sentido, el propósito de esta investigación es determinar la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Según la literatura actual, previamente indagada y especificada, se puede evidenciar que la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores fue constantemente analizada a lo largo de los años por múltiples autores a nivel global, como por ejemplo en España, Estados Unidos, Chile, etc. No obstante, a nivel del Perú, se ha encontrado estudios limitados respecto a las variables de estudio y a su vez estas no se encuentran referentes hacia las medianas empresas del sector de información y comunicaciones. Así es como la gran mayoría de estos estudios se han realizado en el sector de juzgados, sanitarios y educación. Por estas razones, esta investigación tiene como objetivo contribuir en la literatura actual con información precisa y relevante mediante la obtención y análisis de datos con el fin de verificar las hipótesis formuladas. Además, se pretende proporcionar una comprensión más profunda de los conceptos y efectos de las variables presentadas en este estudio dentro del sector analizado.

Por otro lado, desde inicios del siglo XX, se ha mantenido un interés constante sobre la satisfacción laboral en diferentes

ramas de la ciencia, así como una mayor atención al análisis del compromiso organizacional [9]. En ambos casos, la predilección por investigar más acerca de ambos conceptos se debe a que se han mantenido asociados a indicadores relevantes que afectan el rendimiento de las organizaciones [13]. En este sentido, con los resultados que se obtendrán de la presente investigación, se pretende aportar conocimientos acerca de la relevancia de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso de los colaboradores. Además, se aportarán conocimientos para que las empresas de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones de Lima Metropolitana puedan diseñar e implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de sus colaboradores. En este sentido, este estudio brindará conocimientos a universidades, institutos y empresas de capacitación para que puedan incorporar estos conceptos en su plan de formación y desarrollar competencias relacionadas con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

A. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido estudiada y definida por diversos autores a lo largo del tiempo, donde, por ejemplo, la referencia [14], precisa dicho concepto como el nivel en el que a un colaborador le agrada su empleo. Por otro lado, la referencia [15], señala que la satisfacción laboral es el resultado de una respuesta hacia el trabajo, el cual puede ser afectiva o emocional. Del mismo modo, la referencia [16] confirma esta definición, mencionando que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva que parte de la evaluación de la situación laboral del colaborador.

En relación a las diversas teorías existentes, la teoría bifactorial sostiene la existencia de dos factores que influyen en la satisfacción laboral; por un lado, los factores motivadores que son intrínsecos se encuentran vinculados a incentivar al colaborador en un proceso personal – organizacional y encuentra que los factores motivadores de crecimiento laboral son: el reconocimiento, el logro, la responsabilidad y el trabajo en sí mismo; por otro lado, los factores higiénicos se mantienen sujetos al factor extrínseco, esto conduce a que el colaborador perciba la no satisfacción e incluyen: (a) la supervisión, (b) la política, (c) la administración, (d) las condiciones de trabajo, (e) las relaciones interpersonales, (f) el salario, (g) el nivel laboral, y por último, (h) la seguridad vigente en la organización [17].

Respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, se observan dentro de la literatura nueve dimensiones que comprenden: (a) salario, (b) beneficios, (c) promoción laboral, (d) compañerismo, (e) supervisión, (f) comunicación, (g) recompensas, (h) procedimientos operativos, y, por último, (i) carácter del trabajo [5].

Es importante precisar que, de las diversas dimensiones que existen en la literatura actual, las más utilizadas son cinco dimensiones que repercuten de forma significativa en la satisfacción laboral y comprenden: (a) satisfacción con la supervisión, que hace referencia a la manera en que los superiores juzgan o valoran la tarea, la proximidad y constancia

de la supervisión, la supervisión recibida, el apoyo otorgado por los superiores, la igualdad y justicia en el trato y las relaciones personales con los superiores, (b) satisfacción con el ambiente físico, que evalúa el entorno físico y el espacio de trabajo, higiene y salubridad, la limpieza, la temperatura, la ventilación, así como la iluminación del centro laboral, (c) satisfacción con las prestaciones recibidas, el grado en que la organización cumple el convenio, la manera en que se lleva a cabo la negociación, el desarrollo de carrera dentro de la empresa, las oportunidades de formación y el salario recibido, (d) satisfacción intrínseca del trabajo, que se refiere a las oportunidades que ofrece la empresa de hacer aquello que gusta o en lo que mejor se destaca y los objetivos, producción y metas a alcanzar, y, por último, (e) la satisfacción con la participación, que se refiere al nivel de participación en las decisiones que se toman en el grupo de trabajo, departamento o área [18].

B. *Compromiso organizacional*

El compromiso organizacional se entiende como el grado en que el individuo se siente vinculado a su organización, compartiendo sus metas y valores y deseando permanecer en ella [19]. Por su parte, la referencia [20], detalla que el compromiso de los colaboradores es una fuente de innovación, ya que implica asumir responsabilidades, tomar iniciativas, tener espíritu emprendedor y actuar de manera proactiva para mejorar la organización. En cambio, para la referencia [21], el compromiso organizacional es un factor clave para que los colaboradores tengan un buen desempeño en las organizaciones, ya que orienta sus acciones hacia el logro de los objetivos.

Con respecto a las distintas teorías vigentes, el modelo de los tres componentes de John Meyer y Natalie Allen fue desarrollado en 1991 y es una escala utilizada para comprender y medir el compromiso organizacional, basándose en que el compromiso de un empleado con el lugar donde labora consta de tres componentes principales, los cuales pueden influir en la actitud de un empleado hacia su trabajo, su desempeño laboral y su intención de permanecer en la organización a largo plazo, generando así la comprensión de que estos aspectos serían un factor beneficioso para ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias para mejorar la retención de empleados y el compromiso laboral [22].

De igual modo, según la teoría de Cohen, el compromiso organizacional se encuentra compuesto por la dimensión de apego instrumental, el cual refiere al intercambio entre una persona y una organización, donde surge la noción al evaluar los costos que implica para una persona abandonar la organización; asimismo, se tiene a la dimensión psicológica, el cual está conformado por la inclinación normativa y la conexión emocional, los cuales se desarrollan previamente al inicio en la organización y conlleva una responsabilidad ética hacia la empresa [23].

Por otro lado, las dimensiones más empleadas en la literatura actual son las tres dimensiones del modelo de Meyer y Allen que se enfocan en el compromiso organizacional, de las

cuales, la primera dimensión es el compromiso afectivo, también llamado deseo y es un lazo emocional entre los trabajadores y su organización, fundamentado en la pasión por el trabajo y un fuerte sentido de deber hacia la empresa, mientras que la segunda dimensión de compromiso de continuidad o necesidad implica que el empleado sea consciente de los gastos en tiempo, esfuerzo y dinero que tendría que enfrentar si decide abandonar la empresa, lo que guarda relación con las limitadas oportunidades que tiene el trabajador para encontrar otro puesto de trabajo y, por último, el compromiso normativo u obligación radica en la sensación de obligación que siente el colaborador para permanecer en la organización debido a las recompensas y beneficios recibidos, generando un sentimiento de reciprocidad o deuda hacia la empresa [22].

C. *Sobre el sector de información y comunicaciones*

El PBI peruano recibe una importante contribución del sector de las empresas de telecomunicaciones y otros servicios de información, que muestra un aumento sostenido en el Perú logrando así un incremento de 6,3% en los cuatro trimestres finales de 2021; asimismo, se encontró que el crecimiento del sector se debe al incremento de la demanda por el crecimiento de otros subsectores, como los servicios de telefonía móvil y de internet que han contribuido al crecimiento, debido a la demanda creciente del acceso de internet para realizar teletrabajo, educación híbrida, movimientos financieros, entre otros [24].

Tomando en cuenta lo anterior, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1. La dimensión supervisión se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones en Lima Metropolitana 2023.

H2. La dimensión ambiente físico se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023.

H3. La dimensión prestaciones recibidas se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023.

H4. La dimensión intrínseca con el trabajo se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023.

H5. La dimensión nivel de participación se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023.

III. METODOLOGÍA

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, aplicado y correlacional. Es una investigación cuantitativa, ya que se lleva a cabo el uso de técnicas estadísticas para realizar el análisis de

los datos obtenidos y mantiene como propósito la descripción, predicción, explicación y control objetivo de sus causas, así como la predicción de su ocurrencia en función al desvelamiento de estas, justificando sus conclusiones sobre el uso de la métrica [25]. En este sentido, es aplicada, porque concreta su atención en identificar problemas, oportunidades o necesidades del contexto con el objetivo de aplicar conocimientos y brindar respuesta a dichos requerimientos a partir de la aplicación del método científico [26]. Asimismo, la investigación emplea el enfoque correlacional, porque se pretende conocer el grado de asociación o relación existente entre dos variables en una muestra en particular [27], específicamente, en el sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana, en el 2023.

Respecto al diseño de la investigación, este estudio presenta un tipo no experimental con una clasificación transversal. Es de enfoque no experimental, porque se centra en los hechos que se dan en su contexto natural como tal, por lo que existe una observación sin ninguna intervención externa y un análisis de variables que no son controlados ni alterados [28]. Por otra parte, es transversal, porque permite explorar la relación entre dos o más variables donde se observa a un grupo de personas en un solo momento, sin repetir las mediciones ni hacer un seguimiento en el tiempo [29].

En relación con la unidad de análisis, son los colaboradores de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones de Lima Metropolitana, trabajando así con una muestra de 153 empleados.

Así es como en el presente estudio se realizó la técnica del muestreo aleatorio simple, ya que cada elemento que conforma la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado en la muestra; es un muestreo del tipo probabilístico con un nivel de complejidad simple y menor dificultad de aplicación a diferencia de las otras técnicas [30].

Por otro lado, para la investigación realizada, se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado que contempló preguntas de tipo cerradas y se encontró conformado por dos secciones:

Con respecto a la primera sección, se emplea un cuestionario adaptado de Satisfacción Laboral S20/23 [31]. De esta forma, se escogieron 23 preguntas, de las cuales 6 de ellas son correspondientes a la dimensión supervisión, 5 a la dimensión ambiente físico, 5 a la dimensión prestaciones servidas, 4 a la dimensión intrínseca con el trabajo y 3 a la dimensión nivel de participación, con la finalidad de identificar y analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en su lugar de trabajo.

En la segunda sección se utiliza una adaptación del cuestionario de compromiso organizacional, Modelo de Tres Componentes (TCM) [31]. De este cuestionario se escogieron 18 preguntas enfocadas en las dimensiones de compromiso afectivo, continuidad y normativo, donde cada una de ellas está conformada por 6 preguntas. Así es como su principal objetivo es identificar los sentimientos y el compromiso organizacional de los trabajadores sobre la empresa en la que laboran.

Para la actual investigación, se decide trabajar en ambas secciones con una escala de tipo Likert del 1 al 5, ya que facilita el análisis estadístico como la interpretación de resultados de manera más precisa y directa, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es En desacuerdo, 3 es Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4 es De acuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Por su parte, tomando en consideración los objetivos planteados para la presente investigación, se ha dividido en tres etapas el análisis de los datos: (a) Análisis descriptivo, (b) Análisis de confiabilidad con el estadístico SPSS versión 21 y (c) Prueba de hipótesis con el estadístico SPSS versión 21.

IV. RESULTADOS

A. Análisis descriptivo

Según la información recopilada de las encuestas realizadas, en la Tabla I se observa que el 45% de trabajadores fueron mujeres, mientras que el 55% de ellos fueron hombres. Estos resultados muestran una distribución proporcional en la unidad de análisis en relación con el género, lo que proporciona una base sólida para analizar esta investigación.

Asimismo, se observa que el primer rango de edad de 18 a 24 años tiene mayor representatividad con un 45% del total de encuestados. Por otro lado, en menor medida, se encuentran los grupos de edad de 55 años a más, con un 3% del total de encuestados. Estos resultados indican que existe una predominancia en el primer grupo de edad, lo que brinda información relevante para comprender su comportamiento laboral.

TABLA I
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE INFORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Variable	Descripción	f	%
Género	Femenino	69	45%
	Masculino	84	55%
Edad	18 a 24 años	69	45%
	25 a 34 años	45	30%
	35 a 44 años	20	13%
	45 a 54 años	13	9%
	55 a 64 años	5	3%
	65 a más	0	0%
Tiempo de trabajo	Menos de 1 año	54	35%
	1 año	17	11%
	Más de 1 año hasta 2 años	26	17%
	Más de 2 años y hasta 5 años	35	23%
	Más de 5 años	21	14%
Gerencia a la cual pertenece	Gerencia de planificación y producto	21	14%
	Gerencia de marketing y asuntos corporativos	28	18%
	Gerencia de estrategia comercial y operaciones	33	22%
	Gerencia de planificación corporativa	10	7%
	Gerencia de recursos humanos	14	9%
	Gerencia de legal y administración	15	10%
	Gerencia de contabilidad y finanzas	31	20%

También, se evidencia que el 35% de los encuestados laboran menos de 1 año y los que permanecen entre 2 y 5 años representan un 23%. En cuanto al área que pertenecen, se

observa que, en mayor porcentaje pertenecen a la gerencia de estrategia comercial y operaciones; y a la gerencia de contabilidad y finanzas con un 22% y 20%, respectivamente. Por otra parte, los de gerencia de planificación corporativa representan un 7% del total de encuestados.

B. Análisis de confiabilidad

En la Tabla II, se puede evidenciar que se ha calculado el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach, donde para la variable satisfacción laboral es de 0.964, mientras que sus dimensiones son mayores o iguales a 0.879. De igual modo, en la Tabla III se muestra el cálculo del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach, donde para la variable de compromiso organizacional es de 0.945, mientras sus dimensiones son mayores o iguales a 0.767. Según la referencia [32], el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; donde un valor mayor a este sugiere una buena consistencia interna y un indicador de fiabilidad sustancial. Por lo tanto, se concluye que tanto la variable satisfacción laboral como compromiso organizacional, así como sus dimensiones, son consideradas confiables.

TABLA II
CONFIABILIDAD DE LA ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensión/Variable	Alpha de Cronbach
Supervisión	0.927
Ambiente físico	0.915
Prestaciones servidas	0.898
Intrínseca con el trabajo	0.879
Nivel de participación	0.910
Satisfacción Laboral	0.964

TABLA III
CONFIABILIDAD DE LA ESCALA COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensión/Variable	Alpha de Cronbach
Afectivo	0.901
Normativo	0.912
Continuidad	0.767
Compromiso Organizacional	0.945

C. Prueba de hipótesis

Con el propósito de evaluar la validez de las hipótesis generales y específicas, se realizó una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las hipótesis, obteniendo un nivel de significancia de 0.001. Así es que un nivel de significancia menor a 0.05 indica que los datos no siguen una distribución normal, lo que indica la elección de ciertos métodos estadísticos utilizados para analizar los resultados, lo cual sugiere usar pruebas no paramétricas [33]. Por lo tanto, mediante la estadística inferencial se ha realizado la prueba de relación de Spearman, el cual permite determinar la existencia y la magnitud de una relación lineal entre dos variables [34].

Según la referencia [35], el coeficiente de correlación entre 0 y 1 indica una relación estadísticamente significativa entre las variables, por lo que, en esta investigación, el coeficiente de correlación resultó 0.595, lo que sugiere una relación robusta y respalda la aceptación de las hipótesis formuladas.

Para la hipótesis general, se observa en la Tabla IV que el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,595, lo cual indica que existe una relación positiva entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis general.

TABLA IV
ANÁLISIS DE CORRELACIONES DE VARIABLES

	VI	VD
VI	Correlación de Spearman	1
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	153
VD	Correlación de Spearman	0.595**
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	153

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Para la hipótesis específica H1, se muestra en la Tabla V que el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,527, lo cual evidencia una relación positiva entre la dimensión supervisión y compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis 1. Para la hipótesis específica H2, se evidencia en la Tabla V que el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,423, lo cual muestra una relación positiva entre la dimensión ambiente físico y compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis 2. Para la hipótesis específica H3, se evidencia en la Tabla V que el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,598, lo cual indica que existe una relación positiva entre la dimensión prestaciones recibidas y compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis 3. Para la hipótesis específica H4, se observa que el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,524, lo cual evidencia una relación positiva entre la dimensión intrínseca con el trabajo y compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis 4. Por último, para la hipótesis específica H5, se evidencia que el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,520, lo cual muestra una relación positiva entre la dimensión nivel de participación y compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis 5.

TABLA V
ANÁLISIS DE CORRELACIONES DE DIMENSIONES.

	Satisfacción	Coefficiente de Correlación de Spearman
VI	Supervisión	0.527**
	Ambiente físico	0.423**
	Prestaciones recibidas	0.598**
	Intrínseca Con el trabajo	0.524**
	Nivel De Participación	0.520**

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran la existencia de una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones en Lima Metropolitana. Estos resultados son similares a las investigaciones de las referencia [4] y referencia [5], que han demostrado la relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En ese

sentido, las dimensiones de satisfacción laboral empleadas se encuentran significativamente correlacionadas con el compromiso organizacional, por lo que se puede afirmar que los colaboradores de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones valoran la supervisión que ejercen sobre su trabajo, el ambiente físico, las prestaciones servidas, la satisfacción intrínseca con el trabajo y el nivel de participación al momento de determinar su grado de compromiso.

Asimismo, los niveles de compromiso presentan un incremento de acuerdo con el tamaño de las empresas, ya que proporcionan seguridad en el entorno laboral, así como mejores beneficios para sus trabajadores [36]. Por lo tanto, los análisis estadísticos llevados a cabo respecto a la dimensiones de satisfacción laboral revelaron que todas se mantienen significativamente correlacionadas con el compromiso organizacional; es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica una relación positiva moderada a fuerte entre cada una de las dimensiones y el compromiso organizacional: supervisión ($r=0.527$), ambiente físico ($r=0.423$), prestaciones recibidas ($r=0.598$), satisfacción intrínsecas del trabajo ($r=0.524$) y nivel de participación ($r=0.520$). De esta forma, es importante resaltar que, a pesar de que todas las dimensiones se encuentran relacionadas positivamente con la variable compromiso organizacional, algunas demuestran tener una relación más fuerte; por ejemplo, las dimensiones satisfacción intrínseca, prestaciones recibidas y supervisión demuestran correlaciones ligeramente más altas con el compromiso organizacional a comparación de las demás. Esto nos propone que, además de un entorno físico adecuado y mayor nivel de involucramiento de participación, los colaboradores valoran especialmente los beneficios percibidos y la naturaleza del trabajo en sí mismo.

En primer lugar, en cuanto a las hipótesis específicas, se estableció demostrar si la dimensión supervisión se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones en Lima Metropolitana, encontrándose un nivel de significación de 0.527, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Este resultado se refuerza con la premisa que establece que la satisfacción con supervisión presenta una correlación moderada con el compromiso de tipo afectivo ($r=0.504$), por lo que se demuestra que sí existe una relación entre la dimensión y el compromiso organizacional del colaborador [27].

En segundo lugar, se determinó si la dimensión ambiente físico se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana, encontrando un nivel de significancia de 0.423, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Esto contrasta con los resultados del estudio de la referencia [36], donde mencionan que el placer en el entorno laboral es un requerimiento para alcanzar un mayor compromiso organizacional.

En tercer lugar, se estableció determinar si la dimensión prestaciones recibidas se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana, encontrándose un nivel de significancia de 0.598, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Esto se refuerza con los resultados de la referencia [27], donde la satisfacción con las prestaciones recibidas presenta una correlación moderada con el compromiso normativo ($r=0.478$), una correlación moderada con el compromiso afectivo ($r=0.554$) y una correlación débil con el compromiso de continuidad ($r=0.373$), por lo que se evidencia que sí existe una relación entre la dimensión y el compromiso organizacional del colaborador.

En cuarto lugar, se estableció demostrar si la dimensión intrínseca con el trabajo se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana, encontrándose un nivel de significancia de 0.524, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Esto se respalda con el estudio realizado por la referencia [37], donde menciona que la motivación intrínseca es una dimensión de la satisfacción laboral que impacta en la relación con el compromiso organizacional.

Por último, se estableció demostrar si la dimensión nivel de participación se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector información y comunicaciones de Lima Metropolitana, encontrándose un nivel de significancia de 0.520, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Esto se respalda con el estudio realizado por la referencia [38], donde se afirma que el compromiso organización y el nivel de participación del colaborador fluyen de forma paralela y se afecta de forma mutua en el proceso.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de las medianas empresas del sector de información y comunicaciones de Lima Metropolitana 2023 están relacionados positivamente, es decir que mientras los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo y comprometidos con la organización, el desempeño mejorará. Por lo tanto, se confirma la validez de la hipótesis planteada en esta investigación.

En relación a la hipótesis 1, se comenta que existe una relación positiva entre la dimensión supervisión con el compromiso organizacional de los colaboradores, lo cual puede ser debido a que la supervisión es relevante en la pertenencia de los trabajadores con su equipo, ya que perciben un alto nivel de reconocimiento y apoyo a través del feedback. Respecto a la hipótesis 2, la dimensión ambiente físico se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores, lo cual puede deberse a que un entorno de

trabajo bien diseñado fomenta el bienestar general de los trabajadores al sentirse valorados y cuidados por la empresa, logrando así ser más eficientes y productivos. En cuanto a la hipótesis 3, se evidencia una relación positiva entre las prestaciones recibidas con el compromiso organizacional de los colaboradores, lo cual puede ser debido a que las prestaciones proporcionan un respaldo de seguridad y estabilidad, permitiendo así a los trabajadores tener una mayor concentración en su trabajo. Referente a la hipótesis 4, se explica la existencia de una relación positiva entre la dimensión intrínseca con el compromiso organizacional de los colaboradores, lo cual puede deberse a que se fomenta la autonomía y el deseo constante de mejorar profesionalmente al evidenciar el apoyo de la empresa. En relación a la hipótesis 5, la dimensión nivel de participación se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores, lo cual puede ser debido a que se genera un empoderamiento en los trabajadores al tener mayor control sobre su trabajo, logrando así estar alineados a los objetivos de la empresa.

Asimismo, se concluye que las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como las dimensiones correspondientes son confiables, puesto que sus valores del Alpha de Cronbach sobrepasan el umbral de confiabilidad de 0.50.

De igual forma, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov reveló que los datos no siguen una distribución normal, lo que llevó a la utilización de métodos estadísticos no paramétricos. El análisis con la prueba de correlación de Spearman mostró valores significativos que confirman la existencia de relaciones positivas y robustas entre las variables y las dimensiones, confirmando la aceptación de todas las hipótesis formuladas.

Por último, este estudio aporta a la literatura existente, ya que se ha evidenciado a través de las investigaciones que las variables han sido estudiadas en su gran mayoría de manera independiente y no basándose en otras variables como las propuestas en esta investigación. Esto posibilitará que los resultados obtenidos puedan ser utilizados para enriquecer futuras investigaciones; sin embargo, es necesario que los resultados y su metodología sean usados con precaución en fenómenos de la misma naturaleza, ya que es posible que no presenten las mismas conclusiones y/o en su defecto presenten distintas limitaciones.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las empresas que se esfuercen por crear un entorno de trabajo más satisfactorio con los colaboradores, pues ambas variables están relacionadas, lo que significa que puede generar un impacto positivo que beneficie al trabajador y a la empresa simultáneamente.

De igual manera, se recomienda para futuras investigaciones poder analizar las variables estudiadas con otras variables como la gestión administrativa, innovación empresarial, índice de rotación, entre otras más, las cuales podrán evidenciar una posible influencia o relación entre ellas.

Asimismo, sería importante que se realice este tipo de análisis en diferentes sectores del Perú, tales como los de manufactura, automotriz, restaurantes, entre otros más, ya que se podría encontrar una relación similar o diferente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de la presente investigación agradecen el apoyo recibido por el Grupo de Investigación de Negocios Internacionales y la Dirección de Investigación de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

REFERENCIAS

- [1] D. Bonillo Muñoz, "La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado," *Trabajo*, vol. 11, Dec. 2002, doi: 10.33776/trabajo.v11i0.166.
- [2] F. Prieto-Díez, Á. Postigo, M. Cuesta, and J. Muñiz, "Compromiso laboral: nueva escala para su medición," *Rev Latinoam Psicol*, vol. 53, pp. 133–142, Oct. 2021, doi: 10.14349/rlp.2021.v53.15.
- [3] G. Ryu and S.-G. Moon, "The effect of actual workplace learning on job satisfaction and organizational commitment," *Journal of Workplace Learning*, vol. 31, no. 8, pp. 481–497, Oct. 2019, doi: 10.1108/JWL-05-2019-0061.
- [4] R. Quispe Flores and S. Paucar Sullca, "Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú," *Apuntes Universitarios*, vol. 10, no. 2, pp. 64–83, Feb. 2020, doi: 10.17162/au.v10i2.442.
- [5] N. Valaei and S. Rezaei, "Job satisfaction and organizational commitment," *Management Research Review*, vol. 39, no. 12, pp. 1663–1694, Dec. 2016, doi: 10.1108/MRR-09-2015-0216.
- [6] S. Salessi, "Capital psicológico, satisfacción laboral y compromiso organizacional en tiempos de COVID-19: Un estudio con personas docentes argentinas," *Rev Puertorriquena Psicol*, vol. 33, no. 2, pp. 244–257, Dec. 2022, doi: 10.55611/revps.3302.04.
- [7] E. G. E. Araoz and N. A. G. Ramos, "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana," *Educ. Form.*, vol. 6, no. 1, p. e3854, Jan. 2021, doi: 10.25053/redufor.v6i1.3854.
- [8] L. J. Pujol-Cols and G. E. Dabos, "Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes," *Estudios Gerenciales*, vol. 34, no. 146, pp. 3–18, Mar. 2018, doi: 10.18046/j.estger.2018.146.2809.
- [9] D. A. Cernas Ortiz, P. Mercado Salgado, and F. León Cázares, "Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos," *Contaduría y Administración*, vol. 63, no. 2, p. 18, Feb. 2018, doi: 10.22201/fca.24488410e.2018.986.
- [10] Confiep, "Pymes: El motor del crecimiento en el Perú." [Online]. Available: <https://www.confiep.org.pe/confieptv/pymes-el-motor-del-crecimiento-en-el-peru/>
- [11] L. Y. Becerra Sánchez, "Tecnologías de la información y las Comunicaciones en la era de la cuarta revolución industrial: Tendencias Tecnológicas y desafíos en la educación en Ingeniería," *Entre ciencia e ingeniería*, vol. 14, no. 28, pp. 76–81, Dec. 2020, doi: 10.31908/19098367.2057.

- [12] INEI, “Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. INEI, Informe técnico.” [Online]. Available: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4256591/01%20Informe%20Tecnico%20Empleo%20Nacional%20Oct-nov-dic%202022.pdf>
- [13] D. A. Harrison, D. A. Newman, and P. L. Roth, “How Important are Job Attitudes? Meta-Analytic Comparisons of Integrative Behavioral Outcomes and Time Sequences,” *Academy of Management Journal*, vol. 49, no. 2, pp. 305–325, Apr. 2006, doi: 10.5465/amj.2006.20786077.
- [14] B. Fritzsche and T. Parrish, “Theories and Research on Job Satisfaction,” in *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*, Brown and Lent, Eds., John Wiley & Sons, Inc, 2005, pp. 180–202. Accessed: Jul. 31, 2024. [Online]. Available: <https://www.amazon.com/Career-Development-Counseling-Putting-Research/dp/0471288802>
- [15] C. D. Fisher, “Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?,” *J Organ Behav*, vol. 21, no. 2, pp. 185–202, Mar. 2000, doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M.
- [16] C. Mottaz, “Work satisfaction among hospital nurses. [Satisfacción laboral de los enfermeros hospitalarios,” *Hosp Health Serv Adm*, vol. 33, no. 1, pp. 57–74, 2008, Accessed: Jul. 31, 2024. [Online]. Available: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000500007
- [17] J. A. Bayona Albarraín, C. O. Parra Penagos, and T. P. Salamanca Gómez, “Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Hezberg,” *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. 14, no. 27, Dec. 2018, doi: 10.18270/cuaderlam.v14i27.2467.
- [18] J. Meliá and J. Peiró, “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23,” *Psicologemas*, vol. 5, pp. 59–74, 1989, [Online]. Available: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- [19] M. Lupano and A. Castro, “Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas,” *Interdisciplinaria*, vol. 35, no. 1, pp. 171–188, 2018, [Online]. Available: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-70272018000100009&script=sci_abstract
- [20] J. E. Paz Vilchez, S. A. Huamán Moreto, and J. Tarrillo Paredes, “Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa,” *Apuntes Universitarios*, vol. 10, no. 4, pp. 108–125, Jul. 2020, doi: 10.17162/au.v10i4.495.
- [21] M. J. Merino-Plaza, F. J. Carrera-Hueso, M. R. Roca-Castelló, M. D. Morro-Martín, A. Martínez-Asensi, and N. Fikri-Benbrahim, “Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente,” *Gac Sanit*, vol. 32, no. 4, pp. 352–361, Jul. 2018, doi: 10.1016/j.gaceta.2017.02.009.
- [22] J. P. Meyer and N. J. Allen, “A three-component conceptualization of organizational commitment,” *Human Resource Management Review*, vol. 1, no. 1, pp. 61–89, Mar. 1991, doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z.
- [23] M. I. Nava Soto, P. Ramos Rubio, and E. F. García Uribe, “Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen,” *RECAI Revista de Estudios en*, 2021.
- [24] INEI, *Informe técnico. Producto bruto interno trimestral 2021*. Gobierno del Perú. [Online]. Available: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2021.pdf>
- [25] F. A. Sánchez Flores, “Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos,” *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, vol. 13, no. 1, pp. 101–122, Apr. 2019, doi: 10.19083/ridu.2019.644.
- [26] J. J. Castro Maldonado, L. K. Gómez Macho, and E. Camargo Casallas, “La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI,” *Tecnura*, vol. 27, no. 75, pp. 140–174, Jan. 2023, doi: 10.14483/22487638.19171.
- [27] E. Gómez, “Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas,” *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 12, no. 6, pp. 478–483, 2020, [Online]. Available: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- [28] V. D. Sousa, M. Driessnack, and I. A. C. Mendes, “An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs,” *Rev Lat Am Enfermagem*, vol. 15, no. 3, pp. 502–507, Jun. 2007, doi: 10.1590/S0104-11692007000300022.
- [29] A. Cvetković Vega, J. L. Maguiña, A. Soto, J. Lama-Valdivia, and L. E. Correa López, “Cross-sectional studies,” *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, vol. 21, no. 1, pp. 164–170, Jan. 2021, doi: 10.25176/RFMH.v21i1.3069.
- [30] F. Kleeberg and J. Ramos, “Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria,” *Ingeniería Industrial*, vol. 27, pp. 11–40, 2009, [Online]. Available: <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428493002.pdf>
- [31] P. Salazar, “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana,” 2018, *Universidad Andina Simón Bolívar*. *Repositorio digital UASB*. [Online]. Available: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- [32] H. Oviedo and A. Campo-Arias, “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach,” *Rev Colomb Psiquiatr*, vol. 34, no. 4, pp. 572–580, 2005, Accessed: Jul. 31, 2024. [Online]. Available: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- [33] H. A. Luzuriaga Jaramillo, C. A. Espinosa Pinos, A. F. Haro Sarango, and H. D. Ortiz Román, “Histograma y distribución normal: Shapiro-Wilk y Kolmogorov Smirnov aplicado en SPSS,” *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. 4, no. 4, pp. 596–607, Oct. 2023, doi: 10.56712/latam.v4i4.1242.
- [34] J. Ortiz Pinilla and A. F. Ortiz Rico, “¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?,” *Comunicaciones en Estadística*, vol. 14, no. 1, pp. 53–63, Feb. 2021, doi: 10.15332/23393076.6769.
- [35] R. Martínez, C. Tuya, M. Martínez, A. Pérez, and A. Cánovas, “El coeficiente de correlación de los rangos de

Spearman, caracterización,” *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 8, no. 2, p. 180414044017, 2009, Accessed: Jul. 31, 2024. [Online]. Available: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

- [36] G. Coronado-Guzmán, M. Valdivia-Velasco, A. Aguilera-Dávila, and A. Alvarado-Carrillo, “Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias,” *Conciencia Tecnológica*, vol. 60, 2020, [Online]. Available: <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- [37] C. Santiago Torner, “Liderazgo ético y compromiso organizacional. El rol inesperado de la motivación intrínseca,” *Revista Universidad y Empresa*, vol. 25, no. 45, pp. 1–31, Sep. 2023, doi: 10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.13169.
- [38] L. López-Bolaños, M. Campos-Rivera, and M. Villanueva-Borbolla, “Compromiso y participación comunitaria en salud: aprendizajes desde la sistematización de experiencias sociales,” *Salud pública México*, vol. 60, no. 2, 2018, [Online]. Available: <https://www.scielosp.org/article/spm/2018.v60n2/192-201/>