

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS INTEGRANTES DE UNA
DEPENDENCIA PNP

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

BRIAN OMAR CASTRO LLANCO

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2021

**RELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS INTEGRANTES DE UNA
DEPENDENCIA PNP**

PRESENTADA POR:

BRIAN OMAR CASTRO LLANCO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Ángel Eduardo Llatas Rivas

PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernandez
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios por su perfecta creación y por mantenerme íntegro y con salud, a mis padres por ser pilar fundamental en mi formación personal, profesional y moral, a mi esposa por su apoyo incondicional y a mi hijo por darme una inmensa alegría todos los días.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimientos

A mis padres porque desde que me vieron nacer me apoyaron incondicionalmente en todos mis proyectos y planes, a mi hermosa familia por demostrarme en el día a día a superar las dificultades y vicisitudes de la vida y a Benjamín por enseñarme a amar incondicionalmente.

Índice

Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. Introducción	9
II. Marco teórico	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Compromiso organizacional.....	14
2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional.....	16
2.2.3. Satisfacción laboral.....	18
2.2.4. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	19
2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	24
2.2.6. Medición de la satisfacción laboral.....	28
III. Metodología	30
3.1. Tipo y nivel de investigación	30
3.2. Diseño de investigación	30
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Operacionalización de Variables	31
3.5. Criterios de selección	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7. Procedimientos	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	37
3.9. Matriz de consistencia.....	38
3.10. Consideraciones éticas	40
IV. Resultados.....	41
V. Discusión	53
VI. Conclusiones	57
VII.Recomendaciones.....	59
VII.Lista de referencias.....	60
IX. Anexos	65

Lista de tablas

Tabla 1 Definición cronológica de Compromiso según diversos autores	15
Tabla 2 Definición de satisfacción según diversos autores	18
Tabla 3 Teoría X – Y de Douglas McGregor	20
Tabla 4 Teoría bifactorial de Herzberg	22
Tabla 5 Tipos de beneficios laborales	26
Tabla 6 Operacionalización de variables - Satisfacción Laboral	31
Tabla 7 Operacionalización de variables – Compromiso Organizacional	32
Tabla 8 Dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	33
Tabla 9 Categorías diagnósticas escala satisfacción laboral	34
Tabla 10 Dimensiones de variable compromiso organizacional.....	34
Tabla 11 Categorías diagnósticas escala compromiso organizacional.....	35
Tabla 12 Escala de valoración del Alfa de Cronbach.....	35
Tabla 13 Fiabilidad de variables compromiso organizacional y satisfacción laboral	36
Tabla 14 Confiabilidad de variable satisfacción laboral	36
Tabla 15 Confiabilidad de variable compromiso organizacional.....	37
Tabla 16 Matriz de Consistencia	38
Tabla 17 Diagnóstico variable Compromiso Organizacional	41
Tabla 18 Diagnóstico dimensiones de Compromiso Organizacional.....	41
Tabla 19 Diagnóstico variable satisfacción laboral.....	42
Tabla 20 Diagnóstico dimensiones de Satisfacción Laboral.....	43
Tabla 21 Relación entre variable sexo y dimensiones de estudio	44
Tabla 22 Relación entre variable estado civil y dimensiones de estudio	45
Tabla 23 Relación entre variable edad y dimensiones de estudio	46

Tabla 24 Relación entre variable años laborando y dimensiones de estudio	47
Tabla 25 Prueba de normalidad	48
Tabla 26 Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman	49
Tabla 27 Correlación Rho de Spearman.....	50

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, para permitir elaborar un diagnóstico de la percepción de las variables con la finalidad de lograr el mejor desempeño de las personas dentro de una organización, en este caso una dependencia PNP, de esta manera brindar una respuesta oportuna e integral a la sociedad, mejorando la percepción de seguridad ciudadana, investigación de nivel relacional con enfoque cuantitativo, para lo cual se obtuvo información en base a la aplicación de un censo utilizando el cuestionario para la medición de Compromiso Organizacional propuesto por Meyer y Allen (1991), y el cuestionario escala de Satisfacción Laboral propuesto por Sonia Palma Carrillo (1999), las mismas que fueron aplicadas a 39 integrantes de una dependencia PNP. La información recopilada se procesó mediante el programa estadístico SPSS, y Excel para realizar cálculos de apoyo. De los resultados se obtuvo que existe una percepción moderada de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, de las características sociodemográficas se observó que las mujeres son más asertivas en el cumplimiento de una orden, los casados aprecian los beneficios de la institución y existe una marcada diferencia entre adultos y jóvenes ya que estos últimos no tienen inconvenientes en el cumplimiento de labores de esfuerzo físico, mientras más antigüedad en el trabajo decrece la satisfacción; concluyendo que no existe correlación positiva Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional ya que se encontró correlaciones positivas moderadas entre el compromiso afectivo y dimensiones de la variable satisfacción laboral en los integrantes de la dependencia PNP.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Motivación, Organización

Clasificaciones JEL: M10, M12

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship that exists between Organizational Commitment and Job Satisfaction, in order to make a diagnosis of the perception of the variables in order to achieve the best performance of people within an armed institution in the interior sector. In this way, provide a timely response to society as it provides a comprehensive solution improving the perception of security, the research was relational level with a quantitative approach, for which information was obtained based on the application of a census using the questionnaire to measure the Organizational Commitment proposed by Meyer and Allen, and the Job Satisfaction scale questionnaire proposed by Sonia Palma Carrillo (1999), which were applied to 39 members of a PNP unit belonging to the Interior sector. The processing of the collected information was analyzed using the SPSS statistical program and Excel to perform support calculations. From the results it was obtained that both for Job Satisfaction and Organizational Commitment the perception is moderate, from the sociodemographic characteristics it was observed that women are more assertive in the fulfillment of an order, married people appreciate the benefits of the institution and there is a marked difference between adults and young people since the latter do not have inconveniences in the fulfillment of tasks of physical effort; concluding that there is no significant positive correlation between the dimensions of Job Satisfaction and the components of Organizational Commitment in the members of a PNP unit.

Keywords: Organizational commitment, Job Satisfaction, Motivation, Organization

JEL Classifications: M10, M12

I. Introducción

Dentro de las organizaciones existen diversos recursos, siendo los recursos humanos uno de los más importantes para cumplir con los objetivos y metas, Perry (2000) nos dice que los colaboradores contribuyen al éxito o fracaso de una organización, más que los procesos, ya que, en las organizaciones para tener un mejor potencial, depende mucho del personal con el que cuenta, evitando que caigan en inseguridad, no cuenten con visión y motivación; así, es importante poder identificar el perfil idóneo de las personas en cada puesto de trabajo, permitiendo realizar correctamente las tareas requeridas, de esta manera contar con personas comprometidas con su labor por consiguiente con su institución y por ende mantener elevado el grado de satisfacción laboral, Newstrom (2011) define a la satisfacción laboral como un grupo de emociones y sentimientos del colaborador para con su desempeño, permitiendo que se relacione con el compromiso o lealtad hacia la empresa haciéndolo sentir parte de ella.

La Policía Nacional del Perú es una institución pública, con predisposición de servir al ciudadano, pertenece al ministerio del interior; tiene como función principal el de garantizar, mantener y restaurar el orden interno, el orden público y la seguridad de los ciudadanos; se divide en macro regiones, regiones y comisarías, estas últimas cuentan con áreas específicas para prevenir e investigar delitos y faltas, así como combatir la delincuencia; para lo cual es importante contar con personal idóneo altamente capacitado, predispuesto al cumplimiento consciente y eficiente de la función policial ya que la realidad nacional muestra que la sociedad afronta problemas de inseguridad ciudadana, generada por distintos factores (pobreza, hogares disfuncionales, bajo nivel educativo, alcoholismo, drogadicción entre otras); lo que conlleva a un elevado índice delictivo, afectando con ello la percepción del ciudadano con respecto a la institución policial; por lo descrito, (El comercio, 2017) sostiene que el factor seguridad ciudadana es uno de los temas más importantes del país, sumado al hecho que son pocas las personas que se atreven a realizar denuncias cuando son víctimas de un hecho delictivo; esto generado por la pérdida de confianza que ha experimentado la sociedad con respecto al desempeño de la Policía Nacional del Perú, al punto que se ha formado prejuicios con respecto a la ética y profesionalismo del policía, así como la pérdida de confianza debido a casos concretos de inconducta funcional, como lo demuestra la encuesta IPSOS donde concluye que el 39% de los peruanos, percibe que la inseguridad ciudadana es causada por la corrupción dentro de la PNP, afirmando que se ha ido perdiendo la confianza por la

PNP debido a la falta de ética profesional, casos de corrupción e ineficiencia (El Comercio, 2015); generado tal vez por el escaso compromiso hacia la institución, dado que la exigencia del desempeño policial requiere una suma de condiciones físicas y psicológicas por estar expuestos a estrés continuo y el alto riesgo de vida que conlleva salvaguardar la vida de otras personas exponiendo la integridad propia, dichas condiciones afectan a algunas personas más que a otras pues el sentimiento de pertenencia con la institución es escaso o nulo ya que solo han ingresado a la institución con la finalidad de percibir una remuneración mensual; todo ello se ve plasmado en el acuar profesional y como consecuencia de ello falta de motivación e insatisfacción.

EL presente trabajo de investigación busca medir la posible relación que existe de los factores satisfacción laboral y compromiso organizacional en los integrantes de una dependencia PNP, y así contribuir en el establecimiento de políticas de mejora institucional con la finalidad de potencializar el desempeño de quienes integran la institución policial favoreciendo al mejor desempeño en el centro de labores, beneficiando a la sociedad, para lo cual se presenta la siguiente pregunta.

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una dependencia PNP?

En relación al problema anterior se planteó el objetivo general siguiente: precisar cuál es la relación existente entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral dentro de una dependencia PNP, basándose en cinco objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de desarrollo de las dimensiones del Compromiso Organizacional. 2. Determinar el nivel de desarrollo de las dimensiones de la Satisfacción Laboral. 3. Determinar si hay diferencia significativa entre las variables sociodemográficas con las dimensiones del compromiso organizacional. 4. Determinar si hay diferencia significativa entre las variables sociodemográficas con las dimensiones de la Satisfacción Laboral. 5. Establecer la relación entre las dimensiones del Compromiso Organizacional con las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Muñante (2017), en su estudio realizado en la ciudad de Lima cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los sub oficiales integrantes de una unidad especializada de la PNP – Ate, 2017. El tipo de investigación fue no experimental y transversal, con diseño correlacional. La muestra tuvo como integrantes a 120 personas, entre 26 a 56 años, teniendo como resultado la existencia de correlación significativa y positiva entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional (Rho Spearman de 0,063 $p < 0.005$). Además, se encontró correlación entre ciertos factores de la satisfacción laboral y compromiso organizacional. En conclusión, se observó que, de las variables, la edad y la antigüedad no marcan diferencia significativa.

Esquerre & Ruiz (2017) en su investigación realizada en una institución educativa en la ciudad de Trujillo, cuya finalidad fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral con un tipo de investigación correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por 62 personas, dicha investigación obtuvo que el 52% de personas no tienen compromiso con la organización mientras que 21 46% demuestran regular compromiso, asimismo demuestran que el 98 % tiene insatisfacción laboral mientras que solo el 2% se encuentra en nivel medio de satisfacción, resaltando además que existe relación directa y significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral (0.669).

Núñez (2017) definió en su estudio realizado en una clínica en el distrito de Lince – Lima, con el objetivo de establecer la existencia de relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, la metodología usada fue investigación aplicada con diseño no experimental – transversal, cuya población la conformaron 80 personas, determinando en su investigación que no se encuentra relación entre compromiso y satisfacción laboral pues solo se encuentra relación entre un tipo de compromiso (continuo) y la satisfacción laboral.

Apaestegui (2017) en el estudio realizado en pueblo libre - Lima, tuvo como objetivo establecer la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los empleados de una empresa de equipos eléctricos, la metodología fue descriptiva, correlacional no experimental, la población se la conformaron 250 personas, donde concluye que existe correlación

positiva entre satisfacción laboral y compromiso organizacional; asimismo que a menor edad existe mayor satisfacción así como un mayor compromiso por parte de las mujeres.

Ajahuana (2017) en la investigación realizada en Arequipa, tuvo como objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en un centro médico, investigación tipo cuantitativa con diseño transeccional descriptivo y correlacional, aplicado a 58 trabajadores, cuya conclusión fue que las personas demuestran tener nivel alto de compromiso organizacional así como nivel medio de satisfacción laboral.

Pérez (2018) en su estudio realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en el personal asistencial que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo-Lima, La metodología seguida fue de tipo cuantitativo básico a nivel de correlación con el diseño transversal no empírico, con una población de 179 trabajadores mediante muestreo no probabilístico e intencional, para concluir que existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los empleados. En otras palabras, a mayor nivel de compromiso organizacional mayor es la satisfacción laboral.

Guarniz & Farroñay (2019) en su estudio aplicado en la ciudad de Chiclayo buscan hallar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en empleados de una empresa que se desempeña en el sector financiero, estudio no experimental, descriptivo y correlacional, para lo cual participaron 253 personas, donde concluyen que existe relación alta de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, resaltan además la existencia de un vínculo positivo de actitud hacia el trabajo.

Gonzáles (2019) en su estudio realizado en la ciudad de Piura, proyecta determinar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en la empresa Negocios & Inversiones Enterprise SAC, con tipo de investigación descriptivo, cuantitativa, no experimental y transversal, con la participación de 47 colaboradores, concluyendo que la satisfacción laboral resultó ser de categoría regular.

Mendoza (2019) en el estudio aplicado en la ciudad de Juliaca – Puno tuvo como objetivo encontrar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de la Micro Red de salud-Juliaca, estudio de nivel correlacional, la población la integraron 117 trabajadores, donde se ha concluido que el personal de trabajadores presentan un grado moderado de Compromiso Organizacional ($R: 0.721 =$ positivo alto); y buena Satisfacción

Laboral Bueno ($R: 0.721 =$ positivo alto), con fuerte correlación (R) positiva entre el C. O. y S. L.

Aguilar (2020) en su investigación realizada en la ciudad de Arequipa tuvo como objetivo determinar la correlación existente entre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional en el personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud, investigación con enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo – correlacional de tipo no experimental con corte transversal con una muestra de 78 personas, donde concluye que existe una correlación positiva, moderada y significativa ($p=0.387$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es decir que, a mayor satisfacción, mayor será el compromiso

Molina (2020) en su estudio realizado en la ciudad de Arequipa, planteó demostrar cual es la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, el nivel de estudio fue descriptivo-correlacional de corte transversal, muestra integrada por 65 trabajadores de 31 a 50 años. Los resultados determinan la existencia de relación positiva ($P<0.05$) entre las variables estudiadas dado que de la aplicación de la prueba chi cuadrado ($\chi^2=17.08$) se traduce en satisfacción laboral elevada, el trabajador experimenta alto grado de compromiso organizacional.

Huazo (2020) en el estudio aplicado en la ciudad de Lima cuya metodología es de tipo descriptivo comparativa y correlacional, además el objetivo fue diagnosticar el grado de satisfacción y compromiso organizacional, investigación de tipo descriptiva comparativa correlacional. Aplicado a 240 Suboficiales de policía pertenecientes a la DIVISIÓN POLICIAL NORTE 3, concluyendo que el 54.2% tiene deficiente a moderado nivel, 45.8% alto a excelente nivel, en los niveles de satisfacción laboral, el 26.6% está insatisfecho y el 73.4% está satisfecho, además existe vínculo positivo en las variables compromiso y satisfacción laboral ($\rho = 0.850; p < 0.001$).

García (2020) en su investigación realizada en Lima, teniendo como objetivo determinar la relación entre Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa pública durante el estado de emergencia nacional derivado del brote del COVID-19 , estudio no experimental, básico, de corte transversal; método correlativo e hipotético deductivo, aplicada a 60 docentes, concluyendo que no existe relación entre (C. O. y S. L.), también enfatizó que satisfacción laboral tiene relación con los compromisos afectivo y normativo.

Baca (2020) En el estudio realizado en la ciudad de Chiclayo, cuyo objetivo principal fue medir la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una aseguradora, la metodología usada fue correlacional con diseño no experimental, empleando el Cuestionario para medición de Satisfacción S10/12 de Meliá y Peiró (1989) y el cuestionario para medir Compromiso organizacional de Allen y Meyer (1991), aplicado a 30 colaboradores detallando en sus conclusiones que existe relación de grado moderado entre S. L. y organizacionaC.O.

Puecas (2020) en el estudio realizado en la ciudad de Chimbote, el cual se planteó medir el grado de satisfacción laboral según variables sociodemográficas en el personal de salud de un Hospital - EsSalud, investigación descriptiva con diseño no experimental-transversal. Llegando a la conclusión que la satisfacción en cuanto a edad: decrece mientras mayor sea; para el área de trabajo se encuentra mayor satisfacción en el área de medicina y dirección con nivel parcial de satisfacción; tiempo en el trabajo, decrece con el tiempo; modalidad de contrato, disminuye cuando la modalidad es más estable.

Núñez (2020) en su estudio aplicado en Arequipa con el objetivo de analizar cómo se relacionan entre si las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa privada, metodología de investigación descriptiva-correlacional, aplicado a 93 colaboradores, el resultado concluye que existe correlación directa y moderada entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral; de factores sociodemográficos las mujeres, personas con educación secundaria y divorciados perciben mayor grado de compromiso organizacional; para satisfacción laboral: los hombres, divorciados y personas con educación secundaria presentan mayor grado de satisfacción laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Compromiso organizacional

En las organizaciones actualmente existen actitudes que van desarrollando los colaboradores de manera positiva o negativa.

Robbins (2004), menciona que las actitudes son criterios que permiten evaluarse tomando en cuenta las cosas, personas o sucesos, ya que pueden tener injerencia directa en el

comportamiento de cada colaborador de una organización, pudiendo afectar el compromiso y satisfacción laboral.

Tabla 1 Definición cronológica de Compromiso según diversos autores

Año	Autor	Definición de compromiso
1960	Becker, H. S.	El nivel del compromiso con la organización en una persona nace cuando realiza una inversión para mantener algunos intereses, así como una actuación consistente
1971	Sheldon, M.E.	Es una posición o lineamiento con respecto a la organización, la que enlaza el sentir de la persona a los intereses de la organización.
1981	Morris, J. H., & Sherman, J. D.	Es un comportamiento que entrelaza los lazos existentes entre la organización y la persona.
1982	Wiener, Y.	Estado de presión donde se norma la actuación de la persona de tal modo que se adecua a los objetivos de la organización.
1986	O'Reilly, C.A., & Chatman, J.	Relación psicológica entre una persona y una organización, que refleja la medida en que una persona asimila o adquiere características o comportamientos de la organización.
2004	Hellriegel, D. & Slocum, J.	Actitudes hacia el trabajo con influencia en el comportamiento organizacional
2008	Alles, M. A.	Capacidad de percibir los objetivos de la organización como propios. Preveer y superar dificultades que se interponen en el camino para lograr sus objetivos.
2011	Pintado Pasapera, E. A.	Asumir plena responsabilidad de un comportamiento adecuado y el logro permanente de los objetivos organizacionales (satisfacción al usuario, competitividad de la empresa, rentabilidad, reducción de tiempos y costos, etc.)

Fuente: Elaboración propia.

Robbins (2013) declara que el compromiso organizacional es el estado en el que los empleados se sienten identificados con una organización y sus objetivos, asumiendo las como suyas y quiere seguir siendo parte de la organización.

Medina (2000) citando a Mowday, Steers y Porter (1979), define al compromiso organizacional como la fuerza relativa, para internalizar las metas y valores en los colaboradores logrando incrementar el desempeño de sus funciones y la permanencia en la organización.

Newstrom (2011) aclara que el compromiso organizacional es el grado de identificación del empleado, anhelo de participación activo y predisposición hacia su organización, mediante una atracción constante. Experimentando una conexión a nivel emocional, entrelazando objetivos propios y organizacionales, concluyendo que a menudo el compromiso hacia la organización mayor en empleados con más tiempo laborando debido al esfuerzo y superación logrados en su experiencia laboral.

2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional

Cabrera y Mojalott (2018) define al compromiso organizacional como el vínculo del colaborador hacia su organización tomando tres criterios de identificación (afectivo, de continuidad y normativo), asimismo, Arias (2001) citando a Meyer y Allen (1991), expone al compromiso organizacional dividiéndolo en tres tipos: Afectivo, de Continuidad y Normativo; por tanto la esencia del compromiso es el deseo, la necesidad y el deber de permanencia hacia la organización.

El componente afectivo (deseo):

Newstrom (2011) define al deseo como lazos emocionales que se dan entre diferentes personas, y en el caso de una organización permitirá mejorar la satisfacción psicológica de sus necesidades y perspectivas, permitiendo su estancia en la organización.

Al respecto, De la Puente (2017) citando a Chiavenato (2004) sostiene que la parte emocional de una persona genera estabilidad y lazos de confianza frente a su organización para lo cual postula tres tipos de confianza:

- Confianza por situación: basado en el temor que percibe el colaborador cuando sabe de antemano las consecuencias del castigo.
- Confianza por conocimiento: el sentimiento positivo que genera en el empleador la buena conducta del colaborador

- Confianza por identificación: vínculo emocional compartido entre colaborador y organización.

Flores y Gómez (2017) refieren que la característica principal del componente afectivo es el deseo que siente el colaborador de permanecer y laborar en su institución y buscar un beneficio para la misma.

Rivera (2010) sostiene que el componente afectivo se basa en los vínculos familiares, emulando en la institución el ambiente familiar donde empleado y empleador se sientan cómodos y comprometidos con un objetivo común, con políticas laborales flexibles a fin de mantener una relación cordial así como equilibrio personal y laboral, internalizando el colaborador los objetivos organizacionales, generando felicidad, fomentar integración y satisfacción laboral generando con esto un alto grado de compromiso organizacional.

El componente normativo (deber):

Newstrom (2011) define el componente normativo como la necesidad que tiene el colaborador de quedarse en la organización debido a prejuicios culturales y familiares fuertes que impulsan a hacerlo.

Cabrera y Mojalott (2018) citando a Barraza & Acosta (2008) y Loli (2007) señalan que los empleados experimentan el sentimiento de obligación o de lealtad hacia la organización como agradecimiento hacia quien lo contrató, asimismo realizar horas extras manifestando un sentimiento de bienestar y satisfacción por la creencia que tienen una obligación o deber hacia la organización.

Por otra parte, Rivera (2010) afirma que este componente tiene su base en la dependencia que tiene el empleado con la organización, basado en la conveniencia económica y las consecuencias positivas o negativas que traen continuar o no en la organización; en ese sentido, De la Puente (2017) citando a Meyer y Allen (1991) refiere que el salario proporcionado por la organización no es copa las expectativas para el desarrollo pleno del colaborador pero que los beneficios que la organización proporciona y a los que accede su grupo familiar son suficientes para permanecer en la misma.

El componente de continuidad (necesidad):

Cabrera y Mojalott (2018) citando a Calderón (2015) definen al componente de continuidad como un estado en el que la necesidad de seguir laborando en una organización es el resultado de haber invertido tiempo y esfuerzo, concordando con Newstrom (2011) quien refiere que el estímulo de los colaboradores se debe a la inversión realizada en cuanto a tiempo y esfuerzo, teniendo en cuenta las consecuencias negativas en el aspecto económico y social que conlleva el retirarse de la organización.

2.2.3. Satisfacción laboral

Tabla 2 Definición de satisfacción según diversos autores

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Crites	El estado emocional, en el sentido de agrado o desagrado general, que exhibe una persona hacia su trabajo.
1969	Smith, Kendral, y Hulling	En este caso, sentimientos o reacciones afectivas que se refieren a aspectos específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional favorable que resulta de la percepción subjetiva derivada de la experiencia laboral de la persona.
1986	Price y Mueller	Sentimiento de afecto hacia el empleo.
1990	Mueller y McCloskey	Orientación afectiva positiva hacia el trabajo.
1993	Muchinsky	Correspondencia emocional o afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Grupo de sentimientos y emociones convenientes o no convenientes de la perspectiva de empleados hacia su trabajo.

Fuente: Extraído de Vega, Rodrigo y Núñez (2010).

Robbins (2009) define la satisfacción laboral como una percepción positiva del trabajo realizado, que parte de evaluar positivamente los distintos aspectos que componen la satisfacción en el trabajo.

Para Hinostroza y Romero (2018) las características que componen la satisfacción laboral son la conformidad, comodidad, cumplimiento de expectativas personales y laborales que percibe el colaborador, que son importantes en la relación entre colaborador-organización, pues la alta satisfacción produce efectos positivos en el logro de objetivos mutuos, así como los efectos negativos que genera un colaborador insatisfecho.

Dailey (1990) la define como un conjunto de aspectos relacionados desde el punto de vista de los empleados hacia el ambiente de trabajo: las recompensas, supervisión, las exigencias del cargo, etc. Cada faceta es una tendencia que tiene el empleado adoptada a raíz de la monotonía y las experiencias al contacto con los demás, objetos, así como también hacia las organizaciones de manera positiva o negativa.

Rada (2000) resalta la importancia que tiene la satisfacción en el trabajo porque las personas pasan gran parte de sus vidas en las organizaciones, así como el impacto que causa en los diferentes aspectos de la vida como el ambiente familiar y social, en lo que se emplea el tiempo restante.

Calderón (2017) citando a Palma (1999), define la Satisfacción Laboral como las actitudes de los empleados hacia su trabajo y con base en aspectos relevantes como las oportunidades de desarrollo personal, los beneficios laborales y compensatorios recibidos, las políticas administrativas, las relaciones con otros integrantes de la organización, relación con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten la función y desempeño de tareas.

2.2.4. Teorías de la Satisfacción Laboral

Teoría “X” & “Y” de Douglas McGregor (1960)

Oliva (2017) citando a Douglas McGregor (1960) afirma que esta teoría divide al ser humano en dos aspectos; uno muy negativo, al que clasificó en el sector “X” y otro muy positivo, al que clasificó en el sector “Y”; seguidamente, se detalla un cuadro comparativo entre ambos tipos de individuos según la teoría.

Tabla 3 Teoría X – Y de Douglas McGregor

Teoría X	Teoría Y
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajadores sin motivación ● Motivación es el dinero ● No son ambiciosos ● No están identificados con la Organización ● Resistencia al cambio ● Escasez de aptitudes para el trabajo complejo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Disfrutan de su trabajo ● Motivación superior ● Ambiciosos y asumen nuevos retos ● Se identifican con la Organización. ● Adaptabilidad al cambio ● Demuestran más aptitudes además de las ya demostradas.

Fuente: Elaboración propia extraído de Oliva

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Casana (2015) citando a Castañeda (2009), cita lo postulado por Abraham Maslow en cuanto a las necesidades del ser humano clasificadas en jerarquías e inherentes a todos los individuos, conocida como pirámide de las necesidades humanas, siendo las siguientes:

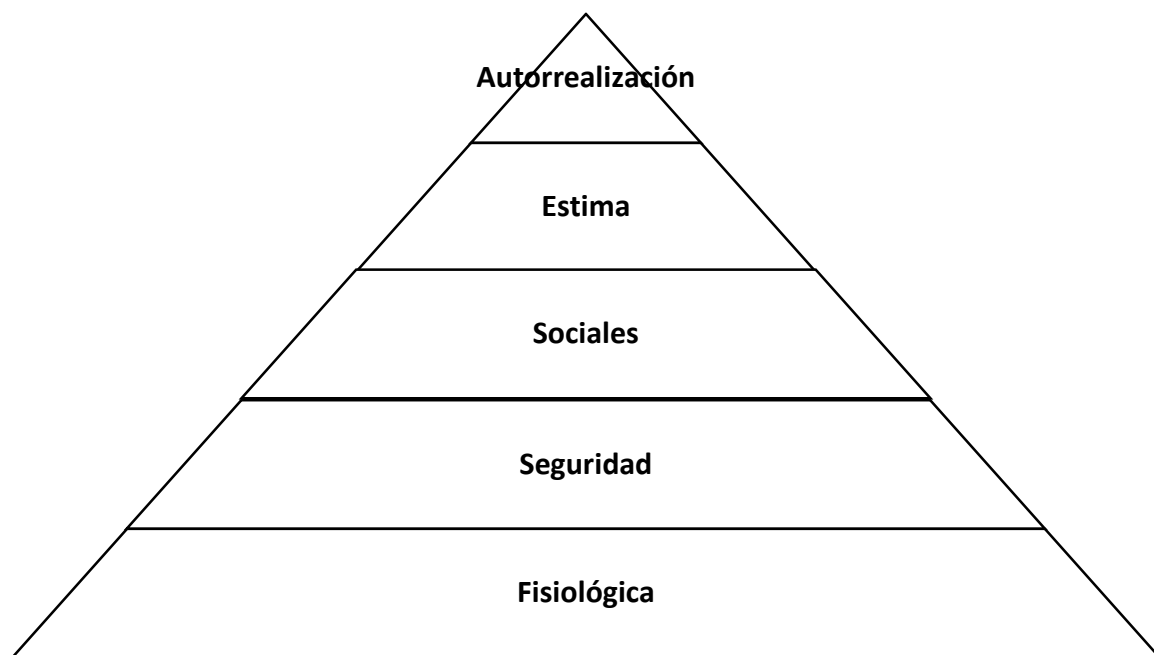
Fisiológicas: relacionadas a la supervivencia propia.

De seguridad: requerimiento de protección ante amenazas y estabilidad en la vida cotidiana como laboral

Sociales: inherente a las emociones y sentimientos como: afecto, amistad, aceptación y relación social con otras personas.

De estima: tiene que ver con el reconocimiento interno (logro, competencia laboral, confianza y autonomía) y externo (prestigio, reputación, status y aprecio)

De autorrealización: deseo de experimentar el sentido de crecimiento del potencial que tiene una persona.



Fuente: Elaboración propia, adaptado de Casana (2015)

Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg

Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) explican que esta teoría demuestra que los factores actuales, la fuente de satisfacción, son factores motivadores e intrínsecos del puesto (logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento). En contraparte, los factores ausentes, son una fuente de insatisfacción, estos son factores higiénicos y externos en el lugar de trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)

Tabla 4 Teoría bifactorial de Herzberg

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS		
FACTORES QUE BIEN ENCAMINADOS PRODUCEN SATSFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATSFACCIÓN	FACTORES QUE EN MAL ENCAMINADOS PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
SATISFACTORES	Conclusión exitosa del trabajo.	Falta de responsabilidad.	Status elevado.	Relaciones interpersonales negativas.
	Premio al éxito logrado, de parte de gerencia y compañeros.	Trabajo rutinario y aburrido, etc.	Aumento del salario.	Bajo nivel salarial. Pésimas condiciones laborales, etc.
	Incentivos en la empresa, etc.		Seguridad laboral.	
		INSATISFACTORES		

Fuente: Extraído de Calderón (2017)

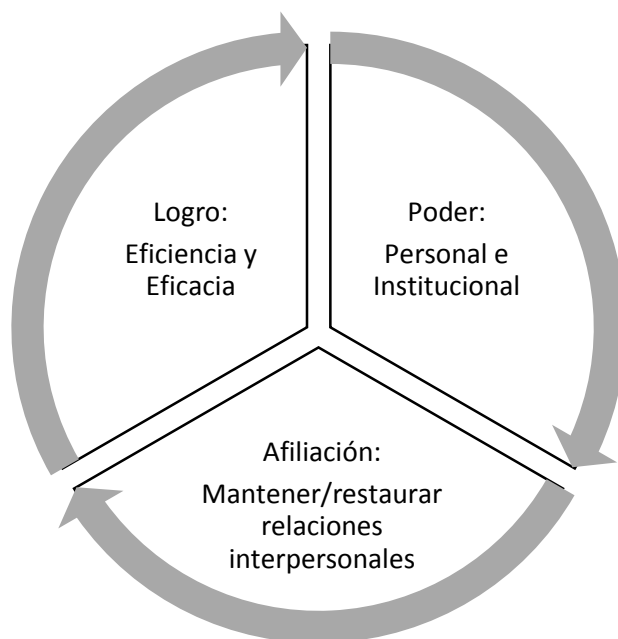
Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland. (1961)

Casana (2015) haciendo referencia a la teoría propuesta por McClelland en 1961, menciona que las personas tienen necesidades, las cuales están divididas en tres grupos importantes, los cuales son:

Necesidad de Logro: las personas están abocadas al desarrollo de sus objetivos, realizando su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Necesidad de Poder: tiene que ver con la influencia ejercida hacia las personas y acciones para poder llegar a tener en el trabajo propio y el de los demás, haciendo énfasis en dos tipos de poder (personal e institucional).

Necesidad de Afiliación: deseo de quedar bien y agradar a los demás, mantienen tendencia al mantenimiento y restauración de las relaciones interpersonales con los demás.



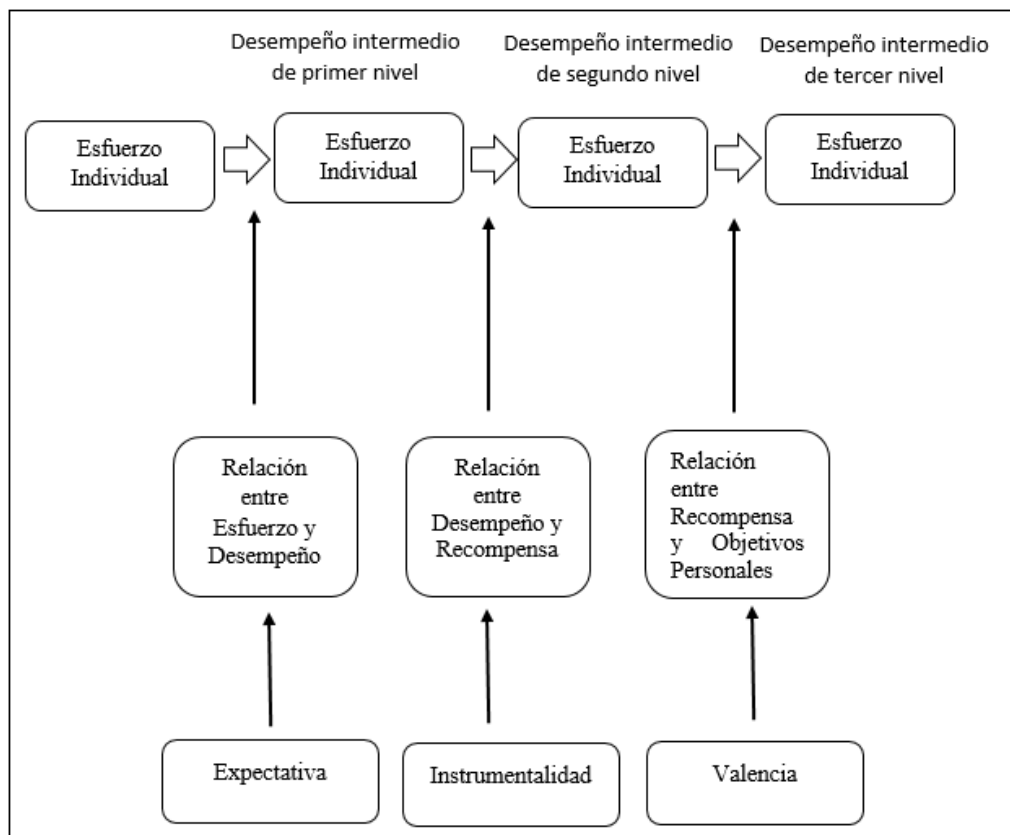
Fuente: Elaboración propia adaptado de Casana (2015)

Teoría de la expectativa de Vroom.

Se basa en la motivación de las personas para dedicarse a actividades profesionales que les resulten atractivas y se sientan capaces de realizar, este atractivo de las diferentes varias actividades profesionales dependerá de la medida en que generen consecuencias personales.

Flores y García (2015) citando a Vélez Bedoya (2007), afirman que el modelo de las expectativas de Vroom es la conclusión de la ejecución de tres variables, las cuales son: Valencia, Expectativas e instrumentalidad, asimismo que no actúa sobre necesidades insatisfechas o del uso de insentivos y castigos, por otro lado, cree que los individuos son seres con uso de razón que perciben y estiman que las probabilidades de ocurrencia tienen influencia directa en su comportamiento

Modelo de expectativa de Victor Vroom.



Fuente: extraído de Flores y García (2015).

2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Seguidamente, se detallan siete dimensiones o factores tomando en cuenta los utilizados en el cuestionario psicológico adoptado por la autora Sonia Palma Carrillo (1999)– SPC.

Condiciones Físicas

Chiavenato (2007) destaca las condiciones físicas denominándose como las condiciones ambientales de trabajo en referencia a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización; los divide en:

Iluminación: factor determinante, hace énfasis en resaltar que se trata de la cantidad de luz en general, pero que se trata de dar importancia a la cantidad de iluminación en el punto focal del trabajo que realiza el empleado, en cuanto a labores que impliquen concentración y detalles se necesita más iluminación ya que una mala iluminación tiene consecuencias negativas como: cansancio visual, alteración del sistema nervioso, trabajo deficiente y accidentes laborales

Ruido: es un sonido o barullo indeseable que se mide en frecuencia e intensidad, que no perjudica el trabajo, pero tiene consecuencias negativas en la salud del empleado.

Temperatura: es importante tener en cuenta la protección del empleado usando vestimenta adecuada para proteger su salud, de acuerdo si la temperatura es elevada o baja.

Humedad: consecuencia del alto contenido higrométrico del aire.

Beneficios Laborales: Mondy, (2010) define a los beneficios laborales o compensación como la suma de compensaciones que otorgadas a cambio de los servicios que otorga el trabajador, destacando: la retribución financiera directa, indirecta y no financiera.

Tabla 5 Tipos de beneficios laborales

Retribución			
Financiera		No Financiera	
<u>Directa</u>	<u>Indirecta (prestaciones)</u>	<u>Puesto de trabajo</u>	<u>Ambiente Laboral</u>
Remuneraciones Comisiones Bonos	Prestaciones legalmente obligatorias Seguridad social Seguro del empleado Indemnización o compensación a los colaboradores. Licencias por razones médicas o familiares.	Variedad de habilidades. Identificación de las tareas. Significado de las tareas. Autonomía. Retroalimentación.	Políticas sólidas. Administradores capaces. Colaboradores competentes. Colegas empáticos. símbolos de status apropiados. Condiciones laborales.
	Prestaciones Voluntarias Licencias especiales. Cuidados de la salud. Seguros de vida. Planes de jubilación. Planes de opciones sobre acciones para los empleados. Prestaciones complementarias por desempleo. Servicios para los empleados. Pagos preferenciales. Planes de beneficios personalizados		Flexibilidad en el trabajo Horario flexible Semanas laborales comprimidas. Posibilidad de compartir el trabajo. Trabajos a distancia. Trabajos de tiempo parcial.

Fuente: Extraído de Mondy (2010)

Políticas Administrativas

Reyes (2002) refiere que las políticas son amplios criterios que sirven para orientar las acciones, a la vez que se establecen límites y enfoques mediante los cuales aquellas acciones deben realizarse.

Chiavenato (2007) afirma que las políticas son reglas establecidas por la organización a fin de tener bajo control las funciones y asegurarse que estas se realicen de acuerdo a los objetivos planteados; surgen en base a la racionalidad organizacional, la filosofía y la cultura organizacional.

Relaciones Sociales

Martinez y Martinez (2009) afirma que las relaciones sociales están referidas a las conductas que implican el desenvolvimiento eficaz del individuo con otras personas con respecto al trabajo; Incluye conductas como: participación en equipos de trabajo, enseña y capacita a otros trabajadores, atención al público o proveedores, ejerce liderazgo sobre otros trabajadores, negociación con terceros, trabaja en ambientes diversos/sociales o de género.

Desarrollo Personal

López y Grandios (2005) sostienen que el desarrollo personal tiene que ver con los valores que se comparten dentro de la organización, asimismo estos valores son elementos claves en la viabilidad de las organizaciones, pues tiene que ver con activar la actitud de disponibilidad para trabajar sobre las maneras de pensar, sentir y hacer de cada persona.

Desempeño de Tareas

Martinez y Martinez (2009) sostienen que el desempeño de los recursos es importante para lograr la eficiencia productiva de la organización, este desempeño depende de diferentes factores, clasificados en:

Ambiente técnico: maquinaria, instrumentos, materiales, relacionados a la disposición física del ambiente laboral.

Ambiente físico: características físicas del ambiente laboral como iluminación, temperatura, humedad.

Ambiente organizacional: comportamiento individual y grupal que existe dentro de la organización.

Condiciones personales: conciencia del rol a cumplir, competencias técnicas/sociales, condición anímica y características personales, dentro de un determinado ambiente técnico, físico y organizacional.

Destacan además los autores que el fin de la administración del talento humano en la organización es lograr que el trabajo del colaborador sea acorde a los objetivos organizacionales, en el aspecto conductual y producción.

Alfaro (2012) Admite que la evaluación del desempeño es una manera de controlar la selección, entrenamiento, capacitación y desarrollo; siendo útil para conceder incentivos y premios para los mejores elementos, así como tomar medidas de corrección a quienes tienen bajo rendimiento.

Dailey (1990) afirma que el desempeño satisfactorio ocasiona recompensas extrínsecas (sistema de recompensas organizacionales) y recompensas intrínsecas (relacionadas con el diseño de la tarea a efectuar, nivel de desafío, claridad, variedad de características requeridas y oportunidad de adquirir nuevas aptitudes).

Relación con la Autoridad

Es evaluar la valoración que hace el colaborador en relación con su jefe inmediato con respecto a sus labores diarias; Señala Robbins (1999), un factor importante que conduce a la satisfacción laboral es la actitud del jefe, es decir cuando este último es comprensivo y amable, elogia el buen desempeño, escucha opiniones de los empleados y muestra preocupación personal por ellos, se eleva la probabilidad de tener empleados satisfechos.

2.2.6. Medición de la satisfacción laboral

Robbins (2004) menciona dos tipos de evaluación; un tipo, de manera global con preguntas genéricas de máximo de satisfacción e insatisfacción; y otro tipo que es la suma de las respuestas obtenidas por dimensiones que engloba el entorno laboral, analizadas numéricamente teniendo en cuenta preguntas del tipo personal y emocional de cada individuo.

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Rubio (2015) menciona que la escala SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, tiene un campo aplicativo para personas mayores de 18 años, tanto hombres como mujeres, y una forma gestión individual o colectiva, es decir que se puede obtener un resultado individual y total.

Sonia Palma a fin de evaluar la satisfacción laboral, realizó su estudio en la ciudad de Lima metropolitana, utilizando 36 ítems relacionados a 7 factores desglosando de la manera siguiente: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems); beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems); políticas administrativas (5 ítems); relaciones sociales (4 ítems); desarrollo personal (6 ítems); desempeño de tareas (6 ítems); relación con la autoridad (6 ítems); la muestra conformada por 952 personas para después utilizar el baremo en puntuaciones normalizadas en categorías de Total acuerdo (5 pts), de acuerdo (4 pts), indeciso (3 pts), en desacuerdo (2 pts) y total desacuerdo (1 pt.). Es preciso mencionar que el modelo propuesto por la autora Sonia Palma es el que más se adecua para su aplicación puesto que es formulado en el contexto nacional y es uno de los más utilizados en la aplicación de la variable Satisfacción Laboral por ser el más actualizado con el que se cuenta.

III. Metodología

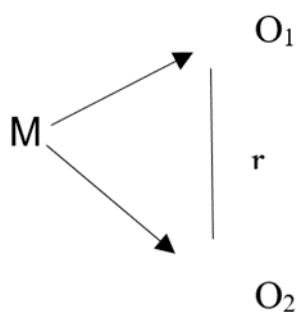
3.1. Tipo y nivel de investigación

- (1) Enfoque: Cuantitativo
- (2) Tipo: Básica, aplicada
- (3) Niveles: Correlacional

3.2. Diseño de investigación

- (1) No experimental: No manipula variables
- (2) Transversal: Recopila la información en un solo instante de tiempo
- (3) Prospectivo: Se diseña en el presente, pero se analiza en el transcurso de un periodo de tiempo.

Planteamiento de diagrama:



Donde:

- M : Personal que labora en una dependencia PNP
- O1 : Compromiso Organizacional
- O2 : Satisfacción Laboral
- R : Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación se aplica a todos los integrantes que actualmente se desempeñan dentro de la dependencia PNP, que hacen un total de 50 personas, mediante la aplicación de censo,

ya que son perfectamente medibles, aplicando los criterios de selección, aplicando todos los descuentos quedando un total de 39 personas.

3.4. Operacionalización de Variables

Tabla 6 Operacionalización de variables - Satisfacción Laboral

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral SL-SPC. (Palma, 1999)	Sensación positiva sobre el trabajo propio, que nace de examinar sus características. Robins y Judge (2013)	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución Física	13, 21, 28, 32	ENCUESTA	CUESTIONARIO
			Ambiente de trabajo comfortable			
			Ambiente laboral inigualable			
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Conford en ambiente físico	2, 7, 14, 22		
			Conford y buen desempeño			
			Remuneración baja			
		Políticas Administrativas	Remuneración aceptable	8, 15, 17, 23, 33		
			Trabajo cubre expectativas económicas			
			Indiferencia de la empresa			
		Relaciones Sociales	Sentimiento de explotación laboral	3, 9, 16, 24		
			Conflicto con el horario			
			Horario de trabajo incómodo			
		Desarrollo Personal	Horas extras no reconocidas	4, 10, 18, 25, 29, 34		
			Satisfacción al trabajar con los compañeros			
			Distancia con mis compañeros			
Grupo de trabajo solidario						
Trabajo acorde a personalidad						
	Trabajo permite desarrollo					
	Disfruto el trabajo					
	Felicidad en el trabajo					
	Realización					
	Sentimiento de bienestar					

Desempeño de Tareas	Tarea valiosa	5, 11, 19, 26, 30, 35
	Labor útil	
	Labor sin importancia	
	Aburrimiento en el trabajo	
	Gusto por el trabajo	
Relación con la Autoridad	Complacencia	6, 12, 20, 27, 31, 36
	Jefe comprensivo	
	Jefe receptivo	
	Buena relación con el jefe	
	Relación cordial	
	Disgusto con el jefe	
	Valoración del esfuerzo	

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Palma (1999)

Tabla 7 Operacionalización de variables – Compromiso Organizacional

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Compromiso Organizacional. Meyer y Allen (1991)	Estado en el que el empleado se identifica con una organización y sus metas y desea continuar siendo parte de esa organización	Componente Afectivo	Deseo de permanencia en la organización a raíz de la valoración positiva del ambiente de trabajo	6, 9, 12, 14, 15, 18	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		Componente de Continuidad	Vínculo emocional con la organización			
			Solidaridad con inconvenientes organizacionales			
		Componente Normativo	Anhelos de permanecer en la organización por el tiempo, energía y tiempo invertido en esta	1, 2, 3, 5, 16, 17		
			Dificultad en hallar nuevo empleo			
		Necesidad de estabilidad salarial				
Sentimiento de obligación de permanecer en la organización	4, 7, 8, 10, 11, 13					
Sentimiento de lealtad hacia personas que trabajan en organización						
Agradecimiento hacia la organización por los beneficios adquiridos						

Fuente: Elaboración propia. Meyer y Allen (1991)

3.5. Criterios de selección

En esta investigación se ha aplicado un censo, que mide a toda la población que actualmente se encuentre laborando, descontando quienes se encuentren de vacaciones, permisos o licencia, no requiere características de medición.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los cuestionarios son los instrumentos a usar en la presente investigación a través de la técnica de la encuesta. Se usará el cuestionario SL-SPC postulado por la autora peruana Sonia Palma Carrillo (1999) para la medición de la Satisfacción Laboral, la cual aborda siete (07) factores: condiciones físicas y/o materiales: 5 ítems; beneficios laborales y/o remunerativos: 4 ítems; políticas administrativas: 5 ítems; relaciones sociales: 4 ítems; desarrollo personal: 6 ítems; desempeño de tareas: 6 ítems; relación con la autoridad: 6 ítems.

Tabla 8 Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Ítems
Condiciones Físicas	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios Laborales	2, 7, 14, 22
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Tabla 9 Categorías diagnósticas escala satisfacción laboral

Satisfacción Laboral								
Niveles	Condi ones Físicas	Beneficios Laborales	Políticas Administ rativas	Relacion es Sociales	Desarrollo Personal	Desempe ño de Tareas	Relación con la Autoridad	Total
Alta	23 o +	18 ó +	23 o +	18 ó +	29 o +	29 o +	29 o +	168 ó +
Parcial Satisfacción	20 - 22	15 - 17	20 - 22	15 - 17	26 - 28	26 - 28	26 - 28	149 - 167
Regular Satisfacción	15 - 19	09-14	15 - 19	09-14	19 - 25	19 - 25	19 - 25	112 - 148
Parcial Insatisfacción	15 - 14	07-08	11 - 14	07-08	14 - 18	14 - 18	14 - 18	93 - 111
Alta Insatisfacción	10 o -	6 ó -	10 o -	6 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

El cuestionario para la medición del Compromiso Organizacional propuesto por Meyer y Allen (1991), integrado por 18 ítems divididos en 3 componentes: Compromiso afectivo: seis (06) ítems, compromiso normativo: seis (06) ítems y compromiso de continuidad: seis (06) ítems.

La recolección de la información será realizada en el lapso de 2 días debido a los diferentes turnos de trabajo de la institución, los mismos que están divididos en dos sistemas de trabajo, el primero consta de dos turnos de 24 horas cada uno y el segundo consta de dos turnos diarios de 8 horas cada uno.

Tabla 10 Dimensiones de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Ítems
Componente Afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18
Componente de Continuidad	1, 2, 3, 5, 16, 17
Componente Normativo	4, 7, 8, 10, 11, 13

Tabla 11 Categorías diagnósticas escala compromiso organizacional

Compromiso Organizacional				
Niveles	Componente Afectivo	Componente de Continuidad	Componente Normativo	Total
Alto	25 - 30	25 - 30	25 - 30	61 - 90
Medio	19 - 24	19 - 24	19 - 24	31 - 60
Bajo	07 - 18	06 - 18	06 - 18	0 - 30

Fiabilidad del estudio

Tabla 12 Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valores	Calificación
0.95 a más	Muy Elevada o Excelente
0.90 - 0.95	Elevada
0.85 a 0.90	Muy Buena
0.80 a 0.85	Buena
0.75 a 0.80	Muy Respetable
0.70 a 0.75	Respetable
0.65 a 0.70	Moderada
0.40 a 0.65	Mínimamente aceptable
0.00 a 0.40	Inaceptable

Fuente: Extraído de, De Vellis, (1991)

Escala extraída del libro *Scale Development, theory and applications*, del autor Robert F. De Vellis (1991), utilizado para la medición de la fiabilidad del estudio actual, mediante el cual se determina el nivel de aceptación que tienen las variables objeto de estudio dependiendo cuan cercano a la unidad se encuentran.

Tabla 13 Fiabilidad de variables compromiso organizacional y satisfacción laboral

Alfa de Cronbach		N° de elementos
Compromiso Organizacional	.771	18
Satisfacción Laboral	.870	36

Al realizar el análisis de fiabilidad mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, el cual es un indicador estadístico de aceptación de instrumento, determina que Compromiso Organizacional posee una puntuación de 0.771 al cual se le asigna una calificación de Muy Respetable; posteriormente, la variable Satisfacción Laboral recibe una puntuación de 0.870, la cual recibe una calificación de Muy Buena, a partir de estos resultados, se deduce que el instrumento de medición aplicado para cada una de las variables con fiables y favorables para obtener los resultados esperados.

Tabla 14 Confiabilidad de variable satisfacción laboral

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Condiciones Físicas y/o Materiales	,691	5
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,518	4
Políticas Administrativas	,697	5
Relaciones Sociales	,535	4
Desarrollo Personal	,784	6
Desempeño de Tareas	,612	6
Relación con la Autoridad	,586	6

Sin embargo y a pesar que en el análisis aplicado a la variable Satisfacción Laboral; en el análisis aplicado a cada una de las dimensiones se obtiene que: Condiciones Físicas y/o Materiales = 0.691, aceptación Moderada; Beneficios Laborales y/o Remunerativos = 0.518, con calificación de Mínimamente Aceptable; Políticas Administrativas = 0.697 con calificación Respetable; Relaciones Sociales = 0.535, con calificación de Mínimamente Aceptable; Desarrollo Personal = 0.784 con calificación de Muy Respetable; Desempeño de Tareas = 0.612 con calificación de Mínimamente aceptable; Relación con la Autoridad = 0.586, con calificación de Mínimamente Aceptable.

Tabla 15 Confiabilidad de variable compromiso organizacional

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Componente Afectivo	,736	6
Componente Normativo	,633	6
Componente de Continuidad	,583	6

En el análisis aplicado a cada uno de los tipos de compromiso de la variable Compromiso Organizacional se obtienen los siguientes resultados: Componente Afectivo = 0.736, con calificación de Respetable; Componente Normativo = 0.633 con calificación de Mínimamente Aceptable; Componente de Continuidad = 0.583, con calificación de Mínimamente aceptable.

3.7. Procedimientos

Se usa la técnica denominada encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, dirigido a 39 integrantes de la institución policial, para medición de variables, la cual se llevó a cabo en dos periodos de tiempo por contar con dos turnos intercalados, asimismo se tomó en cuenta a la autora Sonia Palma Carrillo para la Satisfacción Laboral, así como a los autores Meyer y Allen para el Compromiso Organizacional

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el estudio de los datos recopilados se utilizó el programa estadístico SPSS con el cual se realiza estimaciones y diagnóstico del nivel en que se encuentran las variables del presente estudio, asimismo el tipo de correlación entre una y otra variable, contando como apoyo el programa estadístico Excel

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 16 Matriz de Consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Dimensiones/Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una dependencia PNP?	Determinar cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral dentro de una dependencia PNP	Existe relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los integrantes de una dependencia-PNP.	Satisfacción Laboral Condiciones Físicas Beneficios Laborales Políticas Administrativas Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de Tareas Relación con la Autoridad	5 ítems 3 ítems 5 ítems 3 ítems 6 ítems 6 ítems 6 ítems
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Cuál es el nivel de desarrollo de los componentes Afectivo, Normativo y de Continuidad del Compromiso Organizacional?	-Determinar el nivel de desarrollo de cada dimensión del Compromiso Organizacional.	H1: Existe un nivel de desarrollo positivo en cada dimensión del Compromiso Organizacional.	Compromiso Organizacional	
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la Satisfacción Laboral?	-Determinar el nivel de desarrollo de la Satisfacción Laboral	H2: Existe un nivel de desarrollo positivo en cada dimensión de la satisfacción laboral.	Compromiso Afectivo Compromiso Normativo Compromiso Continuo	6 ítems 6 ítems 6 ítems
- ¿Cuál es la relación entre las variables sociodemográficas y las dimensiones de las variables S.L. y C.O.	Determinar si la diferencia de medias de las variables sociodemográficas es significativa con respecto a las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral	H3: La diferencia de medias de las variables sociodemográficas es significativa con respecto a las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral		
¿Cuál es la relación entre los componentes del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral?	Determinar la relación que existe entre las variables			

Compromiso y Satisfacción Laboral.	Existe una relación significativa positiva entre los componentes de Compromiso y Satisfacción Laboral.
------------------------------------	--

Diseño de Investigación	Población/Muestra	Técnicas Estadísticas	Tipo de Investigación
No experimental Transversal Prospectivo	La institución cuenta actualmente con 55 integrantes, descontando permisos, licencias y vacaciones se aplicó el censo al total de la población que sumaron un total de 30 al momento del recojo de información	Cuestionario a través de la técnica de la Encuesta de medición tipo Likert	Investigación correlacional, con enfoque cuantitativo de tipo básica y aplicada.

3.10. Consideraciones éticas

La presente investigación se realizó mediante el conocimiento y consentimiento previa autorización del comando institucional a través del comisario de la dependencia policial donde se levanta la muestra, posteriormente la persona objeto de estudio tomaron conocimiento del motivo de la aplicación del cuestionario asimismo su explicación y cuál sería el rol que desempeñarán en cuanto a la obtención de los resultados, de manera voluntaria y mantenimiento del anonimato en cuanto a la valoración de las respuestas, también que la información recibida sería con el fin exclusivamente académico y no intereses personales.

IV. Resultados

Tabla 17 Diagnóstico variable Compromiso Organizacional

V. Compromiso Organizacional		
N	Válido	39
	Perdidos	0
Media		62.7179
Desviación estándar		8.22048
Percentiles	33,33333333	58.0000
	66,66666667	67.0000

Elaboración propia, extraído del programa estadístico SPSS

Del análisis del Compromiso Organizacional se obtiene que este se encuentra en un nivel medio a moderado, con un resultado de 62.7179, lo que se traduce en que los sub oficiales demuestran en cierto modo estar comprometidos con su institución.

Tabla 18 Diagnóstico dimensiones de Compromiso Organizacional

		Componente Afectivo	Componente de Continuidad	Componente Normativo
N	Válido	39	39	39
	Perdidos	0	0	0
Media		23.7436	18.7179	20.2564
Desviación estándar		3.27445	3.87263	3.70432
Percentiles	33,33333333	22.0000	18.0000	19.0000
	66,66666667	24.6667	20.6667	22.0000

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

Se observa en la tabla que el componente afectivo se encuentra en el nivel medio de compromiso presentando una media de 23.743, en consecuencia las personas sienten deseo de permanecer en la

institución, motivado por los beneficios otorgados o en algunos casos, tratándose de una institución armada influidos por la vocación de servicio; componente de continuidad nivel medio de percepción de compromiso con una media de 18.717, ya que existe la necesidad de quedarse en la institución para no perder los beneficios laborales además de haber invertido tiempo y esfuerzo en el periodo de formación, por último del componente normativo se observa que está ubicado en el nivel medio con un resultado de 20.256, demostrando existe el sentimiento de gratitud hacia la institución y un cierto grado de obligación moral ya que fueron admitidos en determinado momento de sus vidas.

Tabla 19 Diagnóstico variable satisfacción laboral

Satisfacción Laboral		
Número de personas	Válido	39
	Perdidos	0
Media		140.6923
Desviación estándar		12.82505
Percentiles	20	129.0000
	40	137.0000
	60	141.0000
	80	154.0000

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

La media de la variable satisfacción laboral, correspondiente a las categorías diagnósticas de la variable, demuestra que existe una regular satisfacción por parte de los integrantes de la institución policial con una media de 140.6923, motivada debido al sentimiento de cumplimiento del deber puesto que las funciones propias del servicio policial tienen énfasis en la problemática social.

Tabla 20 Diagnóstico dimensiones de Satisfacción Laboral

		Condiciones Físicas	Beneficio Laboral	Política Administrativa	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño o Tareas	Relación con Autoridad
N	Válido	39	39	39	39	39	39	39
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
	Media	18.5641	13.6410	18.1026	16.4872	25.4872	25.0513	23.3590
	Desviación estándar	2.93612	2.70951	3.12709	1.71482	2.76131	2.86493	2.89725
Perce	20	16.0000	11.0000	16.0000	15.0000	24.0000	22.0000	21.0000
ntiles	40	18.0000	12.0000	18.0000	16.0000	24.0000	24.0000	23.0000
	60	20.0000	14.0000	18.0000	17.0000	27.0000	26.0000	24.0000
	80	21.0000	16.0000	20.0000	18.0000	28.0000	28.0000	26.0000

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

En la tabla se visualiza que condiciones físicas muestra una media de 18.56, lo que la ubica en el nivel regular, demostrando que las personas no muestran una aprobación total pero consideran que si pueden desempeñarse en el ambiente físico donde realizan sus actividades , en lo concerniente a beneficios laborales se encuentra en el nivel regular, presentando una media de 13.64, lo que se traduce en una percepción de beneficios salariales y sociales que genera beneficios pero que no cubre los objetivos anhelados; con respecto las políticas organizacionales muestra una media de 18.10, encontrándose en el nivel regular de satisfacción; las relaciones sociales presentan una media de 16.487 lo que la ubica en un nivel de satisfacción parcial, deduciendo que las personas se relacionan con los compañeros de trabajo debido a la convivencia que existe, generando un vínculo emocional llegando a crear lazos fuertes de amistad y compañerismo; de igual manera se encuentra la dimensión desarrollo personal con grado de satisfacción parcial con un promedio de 25.487, interpretándose como una alta percepción de superación personal en cuanto a los objetivos individuales; la dimensión desempeño de tareas se encuentra en el límite entre regular y parcial satisfacción (25.05), interpretándose como la predisposición positiva al desarrollo de las actividades relacionadas con la función encargada, por último la media de la relación con la

autoridad tiene como resultado 23.36, lo que demuestra que la relación con el nivel de mando existente en el ámbito militar no es de total armonía pero existe un grado de respeto mutuo y aceptación.

Relación variable sociodemográficas y dimensiones S. L. y C. O.

Tabla 21 Relación entre variable sexo y dimensiones de estudio

Género		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Significancia
Condiciones Físicas	mujer	12	19.0833	3.20393	0.92489	0.469
	hombre	27	18.3333	2.84199	0.54694	
Beneficios Laborales	mujer	12	14.4167	2.50303	0.72256	0.238
	hombre	27	13.2963	2.77093	0.53327	
Políticas Administrativas	mujer	12	19.5833	2.57464	0.74324	0.047
	hombre	27	17.4444	3.16633	0.60936	
Relaciones Sociales	mujer	12	16.6667	2.10339	0.60720	0.669
	hombre	27	16.4074	1.55066	0.29843	
Desarrollo Personal	mujer	12	26.5000	2.57611	0.74366	0.128
	hombre	27	25.0370	2.76630	0.53237	
Desempeño de Tareas	mujer	12	24.6667	3.25669	0.94013	0.583
	hombre	27	25.2222	2.72218	0.52388	
Relación con la Autoridad	mujer	12	24.4167	2.90637	0.83900	0.130
	hombre	27	22.8889	2.81935	0.54258	
Componente Afectivo	mujer	12	25.5000	2.90767	0.83937	0.023
	hombre	27	22.9630	3.16813	0.60971	
Componente Normativo	mujer	12	20.7500	3.79294	1.09493	0.586
	hombre	27	20.0370	3.71568	0.71508	
Componente Continuidad	mujer	12	18.0833	3.57919	1.03322	0.502
	hombre	27	19.0000	4.02874	0.77533	

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

En la tabla se observa que existe diferencia de medias significativa entre hombres y mujeres tomando en cuenta las políticas administrativas, dado que la adaptabilidad que tienen en cuanto al cumplimiento de una orden impartida se asume desde un punto de vista diferente, dado que las mujeres no se muestran conflictivas, demuestran el vínculo emocional positivo que sienten hacia la institución.

Tabla 22 Relación entre variable estado civil y dimensiones de estudio

Estado civil		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Significancia
Condiciones Físicas	soltero	18	18.7222	2.76119	0.65082	0.760
	casado	21	18.4286	3.13961	0.68512	
Beneficios Laborales	soltero	18	14.0556	2.97978	0.70234	0.383
	casado	21	13.2857	2.47271	0.53959	
Políticas Administrativas	soltero	18	18.8333	2.85431	0.67277	0.180
	casado	21	17.4762	3.28053	0.71587	
Relaciones Sociales	soltero	18	16.7778	1.69967	0.40062	0.334
	casado	21	16.2381	1.72930	0.37736	
Desarrollo Personal	soltero	18	25.2778	3.42664	0.80767	0.667
	casado	21	25.6667	2.10555	0.45947	
Desempeño de Tareas	soltero	18	25.1111	2.51791	0.59348	0.906
	casado	21	25.0000	3.19374	0.69693	
Relación con la Autoridad	soltero	18	23.3889	2.56994	0.60574	0.953
	casado	21	23.3333	3.21455	0.70147	
Componente Afectivo	soltero	18	23.0000	3.46410	0.81650	0.193
	casado	21	24.3810	3.04099	0.66360	
Componente Normativo	soltero	18	18.8333	3.29438	0.77649	0.024
	casado	21	21.4762	3.66905	0.80065	
Componente de Continuidad	soltero	18	18.5000	4.16215	0.98103	0.750
	casado	21	18.9048	3.70006	0.80742	

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

La tabla demuestra que existe diferencia significativa de 0.024, diferenciándose los solteros de los casados en cuanto al sentimiento de obligación moral que tienen con la institución pues los casados muestran una valoración positiva de los beneficios que obtienen tal vez debido a la madurez alcanzada a diferencia de los solteros quienes no dan la importancia debida a los beneficios obtenidos de la institución.

Tabla 23 Relación entre variable edad y dimensiones de estudio

	Edad	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Significancia
Condiciones Físicas	hasta_25	8	20.6250	1.40789	0.49776	0.024
	mayor_a_25	31	18.0323	3.00537	0.53978	
Beneficios Laborales	hasta_25	8	14.6250	2.61520	0.92461	0.255
	mayor_a_25	31	13.3871	2.71634	0.48787	
Políticas Administrativas	hasta_25	8	20.5000	1.69031	0.59761	0.013
	mayor_a_25	31	17.4839	3.12912	0.56201	
Relaciones Sociales	hasta_25	8	17.2500	1.16496	0.41188	0.161
	mayor_a_25	31	16.2903	1.79246	0.32193	
Desarrollo Personal	hasta_25	8	26.5000	2.56348	0.90633	0.250
	mayor_a_25	31	25.2258	2.78938	0.50099	
Desempeño de Tareas	hasta_25	8	26.7500	2.43487	0.86086	0.059
	mayor_a_25	31	24.6129	2.83640	0.50943	
Relación con la Autoridad	hasta_25	8	24.2500	2.49285	0.88135	0.336
	mayor_a_25	31	23.1290	2.98599	0.53630	
Componente Afecivo	hasta_25	8	25.0000	2.82843	1.00000	0.228
	mayor_a_25	31	23.4194	3.34439	0.60067	
Componente Normativo	hasta_25	8	20.1250	3.27054	1.15631	0.912
	mayor_a_25	31	20.2903	3.85740	0.69281	
Componente de Continuidad	hasta_25	8	18.7500	4.30116	1.52069	0.979
	mayor_a_25	31	18.7097	3.83139	0.68814	

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

Con respecto a la presente tabla se observa que, tomando un punto de corte de 25 años de edad, los menores de 25 años no tienen inconvenientes en cuanto a las condiciones físicas en las que se desempeñan, mientras que los mayores de 25 presentan alguna dificultad o no se sienten completamente a gusto con su ambiente laboral; asimismo los menores de 25 años no tienen inconvenientes en cuanto a las políticas administrativas.

Tabla 24 Relación entre variable años laborando y dimensiones de estudio

Tiempo de servicio		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Significancia
Condiciones Físicas	hasta_10	28	18.8571	2.91502	0.55089	0.327
	mayor_a_10	11	17.8182	2.99393	0.90270	
Beneficios Laborales	hasta_10	28	14.0714	2.81436	0.53186	0.115
	mayor_a_10	11	12.5455	2.16165	0.65176	
Políticas Administrativas	hasta_10	28	18.7500	2.81036	0.53111	0.037
	mayor_a_10	11	16.4545	3.41654	1.03012	
Relaciones Sociales	hasta_10	28	16.7143	1.51186	0.28571	0.191
	mayor_a_10	11	15.9091	2.11918	0.63896	
Desarrollo Personal	hasta_10	28	25.6786	3.05570	0.57747	0.497
	mayor_a_10	11	25.0000	1.84391	0.55596	
Desempeño de Tareas	hasta_10	28	25.4643	2.91207	0.55033	0.153
	mayor_a_10	11	24.0000	2.56905	0.77460	
Relación con la Autoridad	hasta_10	28	23.3929	3.01034	0.56890	0.909
	mayor_a_10	11	23.2727	2.72363	0.82121	
Componente Afectivo	hasta_10	28	23.7143	3.50510	0.66240	0.930
	mayor_a_10	11	23.8182	2.75021	0.82922	
Componente Normativo	hasta_10	28	20.2500	3.91223	0.73934	0.987
	mayor_a_10	11	20.2727	3.28910	0.99170	
Componente de Continuidad	hasta_10	28	18.9286	3.07834	0.58175	0.595
	mayor_a_10	11	18.1818	5.56450	1.67776	

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

Se aprecia en la tabla, asumiendo un límite de tiempo de servicios prestados a la institución de 10 años, que existe diferencia significativa, dado que quienes aún no cruzan la barrera de los 10 años laborando muestran predisposición en el cumplimiento de las órdenes mientras que al adquirir antigüedad en el trabajo la predisposición disminuye dando paso a la rutina y por ende insatisfacción.

Relación entre variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Tabla 25 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones Físicas	0.149	39	0.029	0.941	39	0.042
Beneficios Laborales	0.138	39	0.059	0.967	39	0.295
Políticas Administrativas	0.205	39	0.000	0.943	39	0.049
Relaciones Sociales	0.183	39	0.002	0.948	39	0.070
Desarrollo Personal	0.193	39	0.001	0.887	39	0.001
Desempeño de Tareas	0.164	39	0.010	0.937	39	0.031
Relación con la Autoridad	0.130	39	0.093	0.969	39	0.347
Componente Afectivo	0.154	39	0.021	0.958	39	0.155
Componente de Continuidad	0.144	39	0.039	0.928	39	0.015
Componente Normativo	0.092	39	,200*	0.980	39	0.689

Elaboración propia extraído del programa estadístico SPSS

En la prueba de normalidad aplicada a las dimensiones de satisfacción laboral y componentes del compromiso organizacional se utilizó el modelo de Shapiro Wilk, puesto que el censo fue aplicado a menos de 50 individuos, se concluye que se debe usar la correlación Rho de Spearman dado que no existe normalidad, ya que las dimensiones condiciones físicas = 0.042, políticas administrativas = 0.049, desarrollo personal = 0.001, desempeño de tareas = 0.031 y componente de continuidad = 0.015; tienen un grado de significancia menor a 5% (0.05) por lo cual la distribución es no paramétrica.

Tabla 26 Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

Valores	Calificación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva moderada
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Extraído de Mondragón (2014)

Tabla 27 Correlación Rho de Spearman

		Componente Afectivo	Componente Continuidad	Componente Normativo	
Rho de Spearman	Condiciones Físicas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0.314 0.052 39	0.090 0.587 39	0.249 0.127 39
	Beneficios Laborales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0.199 0.223 39	0.049 0.767 39	0.067 0.686 39
	Políticas Administrativas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0.230 0.159 39	-0.262 0.107 39	-0.070 0.670 39
	Relaciones Sociales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.247 0.129 39	-.433** Negativa Moderada 0.006 39	0.066 0.692 39
	Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.272 0.094 39	-0.303 0.061 39	0.064 0.698 39
	Desempeño de Tareas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.276 0.089 39	-0.169 0.304 39	0.144 0.383 39
	Relación con la Autoridad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,419** Moderada 0.008 39	-0.059 0.720 39	0.270 0.097 39

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

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

Del análisis correlacional aplicado a las dimensiones de Satisfacción Laboral y del compromiso organizacional: Componente Afectivo (CA), Componente de Continuidad (CC) y Componente Normativo (CN), se obtiene que Condiciones Físicas en cuanto al (CA) 0.314 y (CN) 0.249 muestran correlación “positiva moderada”, es decir que las personas experimentan una ligera satisfacción en el ambiente físico donde desempeñan sus labores asimismo perciben el deber de mantenerse en la institución motivados por ciertos beneficios que se obtienen o por el temor de perder dichos beneficios al no continuar en la institución, en cuanto al (CC) 0.090 correlación “positiva débil”, existe indiferencia; Beneficios Laborales en cuanto a los compromisos (CC) 0.049 y (CN) 0.047 muestran correlación “positiva débil”, en contraste con (CA) 0.199 de correlación “positiva moderada” lo que indica que al encontrarse motivados y en cierto modo comprometidos con la institución, la valoración de los beneficios es positiva; Políticas Administrativas para (CA) 0.230 correlación “positiva moderada”, lo que indica que al existir el deseo de permanencia en la institución las personas tienden a asimilar mejor las disposiciones emitidas por lo superiores, con respecto a (CC) -0.262 correlación “negativa moderada” y (CN) -0.070 correlación “negativa débil”, se encuentra indiferencia; Relaciones Sociales con respecto a (CA) 0.247 correlación “positiva moderada”, lo que nos dice que mientras mayor es el deseo de permanencia se fortalecen los lazos de amistad y compañerismo, para el (CC) -0.433 correlación “negativa moderada” y (CN) 0.066 correlación “positiva débil” no existe diferencia; para la dimensión Desarrollo Personal y compromiso (CA) 0.272 correlación “positiva moderada”, nos muestra que las personas se desenvuelven mejor en diferentes aspectos en cuanto a sus laborales tales como medios logísticos, las características físicas y medios técnicos, dados la motivación y deseo de permanencia que experimentan; para el (CC) -0.303 correlación “negativa moderada” y (CN) 0.064 correlación “positiva débil” existe indiferencia; en cuanto al Desempeño de Tareas para (CA) 0.276 correlación “positiva moderada” indica que cuando existe el deseo de permanencia se obtienen mejores resultados en la consecución de objetivos personales y organizacionales, para (CN) 0.144 correlación “positiva moderada” debido al sentimiento de obligación con la institución conlleva que las personas hagan el esfuerzo para mejorar su desempeño, mientras que (CC) -0.169 correlación “negativa moderada” resulta indiferente; para culminar con la dimensión Relación con la Autoridad en cuanto a (CA) 0.419 correlación “positiva moderada” se traduce en la existencia de una mejor predisposición para cumplir con las consignas impartidas por los superiores debido al deseo que el trabajador experimenta, así para (CN) 0.270 correlación “positiva moderada”, se

demuestra que existe obligación moral para con la institución, en consecuencia acatan consciente y voluntariamente las órdenes, en cuanto al (CC) -0.059 correlación “negativa débil”, existe indiferencia.

V. Discusión

A raíz de los resultados encontrados en la actual investigación, donde se busca determinar cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral; se concluye que no es aceptable la hipótesis general, la cual sostiene que existe correlación significativa positiva entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los integrantes de una dependencia PNP.

El resultado tiene similitud con el estudio realizado por Nuñez (2017) quien busca demostrar la relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un centro de salud privado, en la que concluye que no existe relación de manera general entre ambas variables. Pero al realizar el análisis entre dimensiones se encuentra relación directa débil entre la dimensión (compromiso continuo) y satisfacción laboral con un resultado de 0,247, a su vez, García (2020) en su estudio aplicado en los docentes de un colegio en Lima obtuvo como resultado que no observa correlación positiva entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral; en contraparte; Molina (2020) en su investigación en la ciudad de Arequipa demuestra la existencia de relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral; dicho resultado no concuerda con la presente investigación pues no demostró la existencia de correlación positiva.

En el análisis del desarrollo de dimensiones Afectivo, Normativo y de Continuidad del Compromiso Organizacional, se descubrió que se encuentran en un nivel medio o moderado; acorde a este resultado, Baca (2020) en su estudio aplicado a los trabajadores de la aseguradora “Positiva Seguros” - Chiclayo, concluye que las tres dimensiones de compromiso se encuentran en nivel medio, resaltando que el mayor puntaje lo obtuvo la dimensión Compromiso Afectivo, remarca también que el Compromiso de Continuidad obtuvo la menor calificación; por su parte, Huazo (2020) en la investigación aplicada a la DIVISIÓN POLICIAL NORTE 3 - LIMA, demuestra que un gran porcentaje de suboficiales PNP muestran compromiso moderado ya que el 54.2% de ellos lo perciben así; en contraparte y rechazando estos resultados, Aguilar (2020) en su investigación aplicada a la gerencia regional de salud del Ministerio de Salud, concluye que el 60.3% de su personal participante en la encuesta tienen nivel bajo de compromiso, por otro lado Esquerre & Ruiz (2017) en su estudio aplicado en una institución educativa concluye que el 52%

de personas no presentan compromiso con la organización mientras que 21.46% demuestran regular compromiso.

Campos (2016) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola aplicado en la localidad de Íllimo - Lambayeque”, citando a Márquez (2006) sostiene que la satisfacción laboral se el criterio con el que el trabajador se desempeña en su trabajo, tomando en cuenta prejuicios y virtudes que fortalece en su centro laboral; con respecto al resultado obtenido se ha obtenido que la satisfacción laboral es percibida con moderación, esto último es probable que afecte el desempeño y el clima laboral de los integrantes de la dependencia; entre los posibles factores causantes de la satisfacción laboral moderada son: el estatus bien definido del personal con cargos superiores encargados del control y la supervisión, puesto que es una institución con niveles jerárquicos establecidos, al mismo tiempo la sobrecarga laboral al enfrentarse a distintos problemas sociales; corroborando los resultados descritos Gonzales (2019) en su estudio aplicado a una empresa de catering en la ciudad de Piura concluye que los colaboradores muestran satisfacción moderada ya que el 61,7 % de ellos así lo demuestran; asimismo la dimensión que más influye es la naturaleza del trabajo mientras que la dimensión que menos influye es condiciones de trabajo por lo que los trabajadores valoran su trabajo y esperan mejores condiciones laborales; por otro lado, Guarniz & Farroñay (2019) en su estudio aplicado en una empresa del rubro financiero en su sede - Chiclayo concluye que los colaboradores están ubicados en el nivel de satisfacción alto, puesto que están conformes con el ambiente físico e infraestructura, beneficios, clima, estilo de liderazgo, oportunidades de desarrollo al interior de su organización y por lo consiguiente, tienen un mayor grado de apego por la misma.

En el análisis aplicado a la relación entre compromiso organizacional y variables sociodemográficas

Para la variable estado civil se encontró diferencia significativa entre los solteros en comparación con casados en cuanto al sentimiento de obligación moral que tienen con la institución porque estos

últimos muestran una valoración positiva de los beneficios que obtienen al parecer debido al grado de madurez alcanzada a diferencia de los solteros quienes no dan la importancia debida a los beneficios que obtienen de parte de su institución, rechazando los resultados expuestos Núñez (2020) en la investigación aplicada a una empresa de recursos humanos concluye que las personas con estado civil soltero y casado respectivamente, demuestran indiferencia en cuanto al sentimiento de compromiso con su institución, asimismo encuentra una valoración positiva en los divorciados.

Para la variable género las mujeres no tienen inconvenientes en demostrar el vínculo emocional positivo que sienten hacia la institución o lo que se traduce en mayor compromiso, apoyando este resultado Apaestegui (2017) en su estudio aplicado a una tienda de electrodomésticos, intenta demostrar cuales la influencia existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral con las variables sociodemográficas, resaltando que las mujeres demuestran estar comprometidas con su organización en comparación con los hombres.

En cuanto a la relación entre variables sociodemográficas y Satisfacción laboral se obtuvo los siguientes resultados

Para la variable edad el presente estudio concluye que aquellos que los menores de 25 años no tienen inconvenientes con respecto a las condiciones físicas en su área de trabajo asimismo cumplen las disposiciones sin mayor dificultad es decir demuestran cierta satisfacción en su centro de labores a diferencia de quienes se encuentran por encima de 25 años quienes demuestran algún grado de incomodidad y dificultad en el cumplimiento de las órdenes, resultado que no concuerda con Muñante (2017) ya que en su estudio aplicado a los integrantes de una unidad especializada PNP en el distrito de Ate - LIMA cuya finalidad es establecer la relación actual entre compromiso organizacional y satisfacción laboral determinó que las características edad así como tiempo de servicio no resaltan de forma significativa.

En cuanto a la variable años laborando, aquellos que tienen menos de 10 años laborando en la institución tienden a acatar las órdenes con mejor predisposición es decir tienen a voluntad por encontrarse en un periodo de aprendizaje continuo teniendo como resultado mayor satisfacción, apoyando este resultado, Puestas (2020) en su investigación aplicado a personal médico y

asistencial de un hospital público cuya intención es medir el nivel de satisfacción con relación a variables sociodemográficas concluyendo que a mayor antigüedad en el trabajo la satisfacción disminuye.

Para la variable género se encontró relación con la dimensión “políticas administrativas” dado que las mujeres muestran mejor predisposición para cumplir con las metas y objetivos encomendados aumentando la percepción de satisfacción, contrario a lo encontrado, Ajahuana (2017) en su estudio proyectado a trabajadores de un centro de salud público, cuyo objetivo es encontrar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, para concluir que las mujeres se muestran indiferentes en cuanto a políticas administrativas

VI. Conclusiones

En cuanto al Compromiso Organizacional se obtiene que las personas experimentan una percepción moderada en cuanto al vínculo emocional que sienten hacia su institución, asimismo al realizar el análisis de sus dimensiones, estas se encuentran en nivel moderado, siendo el componente afectivo el que presenta valoración positiva más alta, traduciéndose en el deseo de las personas de permanecer en la institución, debido a los beneficios que esta les brinda o tratándose de una institución armada influye mucho el sentimiento de vocación de servicio; del componente normativo experimentan la gratitud y obligación moral con la institución ya que en determinado momento de su vida fueron acogidos a sus beneficios, pero si estarían dispuestos a acceder a una mejor oportunidad laboral si fuera el caso.

La satisfacción laboral se encuentra en el nivel moderado, desglosando sus dimensiones estas se encuentran en el nivel moderado destacando que las relaciones sociales de las personas dentro del entorno laboral e individual se percibe con armonía; en el desarrollo personal se demuestra que las personas tienen elevado el sentimiento de superación y logro, asimismo muestran un nivel de percepción de satisfacción regular, con respecto a las condiciones físicas de las distintas áreas donde se desempeñan, por considerar que si bien es cierto que son las anheladas, si les permite desempeñarse adecuadamente; en cuanto a los beneficios salariales y sociales la percepción es positiva puesto que son suficientes para cubrir las necesidades básicas, aunque existe un anhelo en cuanto a los beneficios; se adecuan positivamente a las políticas institucionales ya que de antemano existe el conocimiento de un código de conducta; a su vez perciben que para el desempeño de la funciones cuentan con material adecuado por contar con un área logística la que provee de herramientas propias para el desarrollo de la función policial, por último existe una relación de respeto con la autoridad, por tratarse de una institución armada existen jerarquías establecidas, las órdenes y disposiciones son acatadas con responsabilidad.

En cuanto a la relación entre las variables sociodemográficas y Satisfacción Laboral se encontró diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a las políticas institucionales, puesto que se aborda desde punto de vista distinto, teniendo en cuenta que las funciones se diferencian en este aspecto los hombres realizan actividades que demandan mayor esfuerzo físico, por otro lado, las mujeres desempeñan actividades administrativas y de sensibilización; en relación al estado civil no se observa diferencia; considerando a los menores de 25 años, estos consideran que las políticas

administrativas y las condiciones físicas que tienen en el entorno laboral son beneficiosas para la función que realizan, no las perciben como actividades agotadoras pero que con el pasar de los años las actividades se vuelven rutinarias y tediosas; finalmente tomando un punto de corte de 10 años laborando en la institución, quienes se encontraban por debajo de 10 años de servicio perciben las políticas administrativas como favorables en su desempeño laboral en contraste con los que ya pasaron los 10 años laborando, ya que la rutina afecta la percepción positiva de las políticas administrativas.

La relación entre variables sociodemográficas y Compromiso Organizacional expone la diferencia de mujeres y hombres hacia el componente afectivo, debido a que tanto hombres como mujeres tienen puntos de vista distintos en cuanto a su emotividad, asimismo resalta la diferencia existente en cuanto al deber que sienten los solteros en comparación con los casados, debido a que estos últimos están en una etapa de madurez y experimentan de alguna manera la obligación moral para con la institución.

Del análisis correlacional aplicado a las dimensiones de las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional no se ha encontrado relación positiva o de consideración; pero podemos destacar que existe moderación de la correlación entre el compromiso afectivo y todas las dimensiones de satisfacción laboral, lo que indica que las personas experimentan el deseo de continuar dentro de la institución, no tanto así en relación al componente continuidad (necesidad), donde se experimenta indiferencia mientras que el componente normativo (deber) se relaciona en nivel moderado con condiciones físicas, desempeño de tareas y relación con la autoridad, indicando que existe una percepción moderada de satisfacción en lo que respecta al cumplimiento de las órdenes dentro del ambiente físico en el que se desempeñan.

VII. Recomendaciones

A raíz de la interpretación de resultados que se ha realizado en la presente investigación y tomando en cuenta que no se encontró relación positiva de consideración entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los integrantes de una dependencia PNP, se desprenden las siguientes recomendaciones.

Aprovechar el nivel de Compromiso con la Organización o lo que en términos laborales del sistema militar significa “vocación” que tienen algunos integrantes de la institución a fin de establecer una política de beneficios que obtienen quienes se desempeñen en el correcto cumplimiento de sus funciones lo que sería beneficioso en el aumento del nivel de producción y brindar servicio de calidad.

Reforzar el vínculo entre jefe y subordinado mediante políticas laborales enfocadas desde un punto de vista en el que la supervisión no sea el punto de quiebre en la relación laboral si no poner énfasis en la meritocracia para elevar la percepción de satisfacción que experimenta el personal subordinado.

Aplicar políticas administrativas con la finalidad que el personal más joven se desempeñe cumpliendo labores operativas, puesto que exige condiciones físicas óptimas a fin que el servicio brindado sea de calidad para beneficio de la sociedad, asimismo el personal que por su edad avanzada no puede realizar labores operativas, sea reasignado a cargos que exigen menor esfuerzo físico, o ser asignado para funciones administrativas.

Tener en cuenta el nivel moderado de pertenencia en la institución que experimentan las personas para establecer un estilo de liderazgo donde la toma de decisiones tenga por finalidad lograr objetivos en común, ya que el régimen laboral militar es de estilo vertical, por ser una institución armada y jerarquizada; para elevar el nivel de satisfacción en cuanto al compromiso (vocación) del personal PNP.

VIII. Lista de referencias

Abanto Ancajima, S. d. C. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Aguilar Vasquez, J. M., & Olivera Ticona, S. N. (2020). Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud -MINSA Arequipa.

Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Pontificia Universidad Católica Del Perú, (21), 3–55.

Ajahuana, K. & Guerra, B. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa.

Apastegui Pelaez J. B. (2017). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, Pueblo Libre-Lima, Perú, 2017.

Arias, F. (2001). Organización Y La Intención De Permanencia: Algunos Factores para su incremento. Contaduría Y Administración, (200), 5–12.

Baca Yenque, G. L. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la Positiva Seguros sede Chiclayo, 2019.

Cabrera, E. Mojalott, N. (2018). Marketing directo y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, 2018. Universidad Peruana Unión.

Calderón, N. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT (tesis pregrado). Universidad César Vallejo. Lima.

Casana, M. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy (tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Retrieved from, extraído de <https://www.casadellibro.com/libro-relaciones-entre-el-clima-organizacional-y-la-satisfaccion-labora-1/9788484683056/1820402>

- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw-Hill. Ed. 8th ed. México
- El Comercio (2015). Corrupción y falta de valores, las causas de la inseguridad. Retrieved from <https://elcomercio.pe/lima/corrupcion-falta-valores-causas-inseguridad-232618>
- De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Universidad César Vallejo. Trujillo
- Esquerre Rebaza, G. M., & Ruiz Chávez, M. N. (2017). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Institución Educativa - Trujillo - 2017.
- Diaz Torres, Q. F. (2011). Relación entre Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional, 1–55.
- Dailey, R (1990). Comportamiento Organizacional. Edinburg Business School. 1th ed. Gran Bretaña. Extraído de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Comportamiento-Organizacional-Profesor-Robert-Railey.pdf>
- El comercio. (2017). Seguridad ciudadana: 61% de peruanos no va a comisarías para denunciar robos | Lima | Seguridad | El Comercio Perú. Retrieved November 23, 2017, from <https://elcomercio.pe/lima/seguridad/seguridad-ciudadana-61-peruanos-denuncia-robo-comisarias-noticia-457803>
- Flores, J; Gómez I. (2017). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú.
- Flores, M. & García N. (2015). Modelo de las expectativas de Vroom y su incidencia en la motivación laboral de la constructora galilea sac, sucursal Trujillo 2015 (tesis pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo

García Cabrera M. J. (2020). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en docentes de una institución educativa pública durante el estado de emergencia. Ventanilla, 2020.

González Yarleque J. T. (2019). Satisfacción Laboral en negocios & inversiones Enterprise SAC. Piura.

Guarniz Cava, M., & Farroñay Cumpa, P. J. (2019). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de la tienda - financiera Ripley de Chiclayo.

Hinostroza, R. & Romero, M. (2018). Gestión general y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Intermetals R&D S.A.C. Universidad Privada del Norte. Lima. Perú

Huazo Borja, E. M. (2020). Satisfacción y compromiso organizacional en personal de la división policial Lima Norte – 2019

López, A; Grandío, A. (2005). Capital Humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas referencias y experiencias. GESBIBLO, S.L. Ed. 1th. España.

Martinez E; Martinez F. (2009). Capacitación por competencia. Principios y métodos. Santiago de Chile. Derechos Reservados. Extraído de http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf

Mendoza Llaiqui, M. C. (2019). Correlación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Asistencial de la Microred Juliaca - Puno 2017.

Molina Cruz, D. N. (2020). Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti. Arequipa, 2020

Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. PEARSON EDUCACIÓN. Ed. 10th. México. Extraído de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en

fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Muñante Ramos, V. M. (2017). "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en efectivos de la unidad especializada de la PNP - Ate, 2017"

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo*. (McGRAW-HILL, Ed.) (XIII). México.

Núñez Liñan, J. S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017*.

Núñez, L. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de recursos humanos*.

Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Pérez Cubas, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018*.

Perry, S. (2000). *Guía completa de coaching en el trabajo*. (McGRAW-HILL, Ed.) (I). España.

Puecas B. (2020). *Nivel de satisfacción laboral de profesionales de salud del Hospital III Es Salud, Según Variables Sociodemográficas - 2017*.

Rada, J. F. G. (2000). *El comportamiento humano en las organizaciones*. (B. Universitaria, Ed.) (I). Lima.

Reyes, A. (2002). *Administración de Personal, Relaciones Humanas*. Limusa. 1Th ed. México.

Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas, (tesis para maestría)*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (Pearson, Ed.) (10th ed.). México.

Rubio, M. (2015). Universidad Privada Antenor Orrego. Retrieved from

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1158/1/LUCHO_EDUARD_PMBOK_CHUGA_Y_COSTO_CALIDAD.pdf

Stephen Robbins, T. J. (2009). Comportamiento Organizacional. (P. Educación, Ed.) (13th ed.). México.

Vargas, K. (2017). Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, Chiclayo 2015.

IX. Anexos

Anexo 01: Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

A continuación, encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con las características del compromiso y la satisfacción que percibe en su institución. Cada uno de los enunciados tiene cinco alternativas para responder acuerde a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor exprese su percepción al respecto. Desarrolle las preguntas. No existen respuestas buenas ni malas.

EDAD: _____

SEXO: F M

ESTADO CIVIL:

SOLTERO CASADO TIEMPO DE SERVICIO (AÑOS): _____

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es adecuado para cumplir mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					

	TA	A	I	D	TD
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
37. Si yo no hubiera dado tanto de mí mismo en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.					
38. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi institución					
39. Si decidiera renunciar a mi institución en este momento muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.					
40. Permanecer en mi institución actualmente es un asunto de necesidad y/o deseo.					
41. Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas alternativas de trabajo.					
42. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.					
43. Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento ya que conosco su déficit de personal.					
44. Esta institución merece mi lealtad.					
45. Realmente siento los problemas de mi institución como propios.					
46. Siento obligación de permanecer en mi institución actual.					
47. No renunciaría a mi trabajo en este momento por que me siento obligado con mi institución.					
48. Esta institución tiene para mí un alto significado personal .					
49. Le debo mucho a mi institución.					
50. Me siento como "parte de la familia en la institución".					
51. Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución.					
52. Una de las consecuencias negativas de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas de trabajo.					
53. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi institución incluso si así lo deseara.					
54. Me siento emocionalmente "vinculado" con esta institución.					

Anexo 02: Imágenes de los entrevistados

