



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración

**RELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

**ANDRÉS FERNANDO RIEGA BALAREZO
JOSÉ LUIS SAAVEDRA GUITTON**

**Asesora:
Dra. Litta Yorka Málaga Arce**

**Lima - Perú
2019**

Índice

Índice	i
Índice de Tablas	iii
Índice de Figuras	vi
Introducción	1
Capítulo I	3
1.1. Problemática de investigación	3
1.1.1. Planteamiento del problema.	3
1.1.2. Formulación del problema.	5
1.1.2.1. Problema general.	5
1.1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.1.3. Justificación de la investigación.	6
1.2. Marco referencial	7
1.2.1. Antecedentes.....	7
1.2.2. Marco teórico.....	12
1.2.2.1. Compromiso organizacional.	13
1.2.2.1.1. Definición.	13
1.2.2.1.2. Características.	13
1.2.2.1.3. Teoría.....	14
1.2.2.1.4. Dimensiones.....	15
1.2.2.2. Satisfacción laboral.....	16
1.2.2.2.1. Definición.	16
1.2.2.2.2. Características.	17
1.2.2.2.3. Teoría.....	17
1.2.2.2.4. Dimensiones.....	19
1.2.2.3. Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM).....	21
1.2.2.3.1. Misión.....	21
1.2.2.3.2. Funciones.....	21
1.2.2.3.3. Organigrama	23
1.2.2.4. Tipos de contratos.....	24
1.2.2.4.1. CAS.....	24
1.2.2.4.2. Beneficios CAS.	24
1.2.2.4.3. CAP.....	24

1.2.2.4.4. Beneficios CAP	24
1.3. Objetivos e Hipótesis	25
1.3.1. Objetivos.	25
1.3.2. Hipótesis.....	25
Capítulo II	26
2.1. Método	26
2.1.1. Tipo de investigación.	26
2.1.2. Diseño de investigación.....	26
2.1.3. Variable.	27
2.1.4. Población.....	27
2.1.5. Muestra.	28
2.1.6. Instrumentos de investigación.	29
2.1.7. Procedimientos de recolección de datos.....	31
Capitulo III	33
3.1. Análisis de los resultados de las encuestas	35
3.1.1. Análisis de resultados de la encuesta de compromiso organizacional	35
3.1.2. Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción laboral	47
3.2. Contrastación de la hipótesis	69
3.2.1. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	69
3.2.2. Análisis factorial exploratorio	69
3.2.3. Correlaciones Rho de Spearman.....	74
3.2.4. Contrastación de hipótesis.....	76
3.2.4.1. Hipótesis general.....	76
3.2.4.2. Primera hipótesis específica	77
3.2.4.3. Segunda hipótesis específica	79
3.3. Discusión.....	80
3.3.1. Hipótesis general.....	80
3.3.2. Primera hipótesis específica	81
3.3.3. Segunda hipótesis específica	81
3.4. Conclusiones	83
3.5. Recomendaciones	84
Referencias Bibliográficas	86
Anexos	89

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2. Encuestas.....	90
Anexo 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov Compromiso organizacional.....	94
Anexo 4. Prueba de Kolmogorov-Smirnov Satisfacción Laboral	96
Anexo 5. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes Compromiso organizacional.....	98
Anexo 6. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes Satisfacción laboral	100
Anexo 7. Alfa de Cronbach Compromiso organizacional	102
Anexo 8. Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral	105
Anexo 9. Validación de jueces	108
Anexo 10. Coeficiente de Aiken del Cuestionario Compromiso organizacional	138
Anexo 11. Coeficiente de Aiken del Cuestionario Satisfacción Laboral	139
Anexo 12. Correlaciones Spearman por tipo de contrato	141

Índice de Tablas

Tabla 1: Dimensiones del Compromiso organizacional.....	15
Tabla 2: Dimensiones de Satisfacción laboral.....	19
Tabla 3: Población de DRELM.....	28
Tabla 4: Estratificación de la muestra	29
Tabla 5: Ficha Técnica de Compromiso organizacional	29
Tabla 6: Ficha Técnica de Satisfacción laboral	30
Tabla 7: Cuadro resumen de resultados descriptivos de compromiso organizacional.....	33
Tabla 8: Cuadro resumen de resultados descriptivos de satisfacción laboral.....	34
Tabla 9: Gusto por el trabajo.....	35
Tabla 10: Obligación moral	36
Tabla 11: Sensación de pertenecer	36
Tabla 12: Sueldo y prestaciones.....	37
Tabla 13: Abandonar la organización.....	38
Tabla 14: Culpa por dejar la organización.....	38
Tabla 15: Significado personal.....	39
Tabla 16: Opciones en otra organización.....	40

Tabla 17: Abandono de la organización.....	40
Tabla 18: Sentirse parte de una familia.....	41
Tabla 19: Sentir los problemas como de uno mismo.....	42
Tabla 20: Hablar de la organización.....	42
Tabla 21: Conseguir otro trabajo.....	43
Tabla 22: Lealtad a la organización	44
Tabla 23: Vida laboral	44
Tabla 24: Sensación por dejar el trabajo.....	45
Tabla 25: Interrupciones por dejar la organización.....	46
Tabla 26: Deberle a la organización.....	46
Tabla 27: Distribución física del trabajo.....	47
Tabla 28: Sueldo bajo	48
Tabla 29: Ambiente de trabajo ideal.....	48
Tabla 30: Igualdad entre el trabajo y la forma de ser	49
Tabla 31: Valor de la tarea.....	49
Tabla 32: Comprensión de los jefes.....	50
Tabla 33: Sentimientos por tareas	51
Tabla 34: Mal trato de la organización	51
Tabla 35: Compañeros agradables	52
Tabla 36: Desarrollo personal	52
Tabla 37: Sentirse útil	53
Tabla 38: Disposición del jefe	54
Tabla 39: Ambiente de trabajo	54
Tabla 40: Sueldo aceptable	55
Tabla 41: Sensación de ser explotado	56
Tabla 42: Tomar distancia con los demás.....	56
Tabla 43: Incomodidad por horarios.....	57
Tabla 44: Disfrutar las tareas	57
Tabla 45: Recibimiento de las tareas	58
Tabla 46: Beneficio por trato con el jefe	59
Tabla 47: Comodidad del ambiente de trabajo.....	59
Tabla 48: Expectativas económicas.....	60
Tabla 49: Incomodidad por horario	60

Tabla 50: Característica del grupo de trabajo	61
Tabla 51: Sentimiento por logros	62
Tabla 52: Sentimiento por el trabajo	62
Tabla 53: Relación con los superiores	63
Tabla 54: Comodidad.....	63
Tabla 55: Realización por el trabajo.....	64
Tabla 56: Gusto por el trabajo.....	65
Tabla 57: Gusto por los jefes	65
Tabla 58: Comodidades laborales.....	66
Tabla 59: Reconocimiento por horas extras.....	66
Tabla 60: Sentimiento con uno mismo	67
Tabla 61: Satisfacción con actividades	68
Tabla 62: Valoración de esfuerzo	68
Tabla 63: " Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción" - Compromiso organizacional	70
Tabla 64: "Varianza Total Explicada" - Compromiso organizacional	70
Tabla 65: "Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser"- Compromiso organizacional.....	71
Tabla 66: "Prueba de KMO y Bartlett"- Satisfacción laboral	72
Tabla 67: "Varianza total explicada"- Satisfacción laboral	72
Tabla 68: "Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser"- Satisfacción laboral	73
Tabla 69: Correlación Rho Spearman.....	75
Tabla 70: Cuadro resumen de resultados correlacionales	75
Tabla 71: Resultado de Rho de Spearman - Hipótesis General	77
Tabla 72: Resultado de Rho de Spearman - Primera hipótesis específica	78
Tabla 73: Resultado de Rho de Spearman - Segunda hipótesis específica	79
Tabla 74: Matriz de Consistencia	89
Tabla 75: Encuesta de Compromiso Organizacional.....	90
Tabla 76: Encuesta de Satisfacción Laboral	92

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2. Encuestas.....	90
Anexo 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov Compromiso organizacional.....	94
Anexo 4. Prueba de Kolmogorov-Smirnov Satisfacción Laboral	96
Anexo 5. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes Compromiso organizacional.....	98
Anexo 6. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes Satisfacción laboral	100
Anexo 7. Alfa de Cronbach Compromiso organizacional	102
Anexo 8. Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral	105
Anexo 9. Validación de jueces	108
Anexo 10. Coeficiente de Aiken del Cuestionario Compromiso organizacional	138
Anexo 11. Coeficiente de Aiken del Cuestionario Satisfacción Laboral	139
Anexo 12. Correlaciones Spearman por tipo de contrato	141

Índice de Figuras

figura 1. Teoría de dos factores de Herzberg	19
figura 2. Organigrama DRELM.....	23

Introducción

La importancia del compromiso organizacional en el sector público es notable en el momento que se realiza un análisis de la habilidad y la conducta de los colaboradores en relación a las tareas que les asignan para que cumplan con los fines institucionales.

Del mismo modo, la satisfacción laboral es una de las actitudes principales ante el trabajo, y un vaticinador de la conducta tanto personal como en el medio laboral, es por esto que medir la satisfacción laboral llega a considerarse como pieza fundamental al determinar cuál es la salud de la organización y reconocer cuales son los problemas que pueden afectar a los colaboradores, así como a la organización.

De esta manera es que la presente investigación tiene como principal propósito determinar la existencia de las relaciones entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM).

El capítulo I, se basa en reconocer y plantear el problema de esta investigación, teniendo como principal fin identificar cuáles son los factores críticos de éxito con mayor injerencia, para de tal manera estar en la capacidad de proporcionar recomendaciones a fin de aportar con la resolución de problemas que devengan del objeto en estudio. De igual forma, se hace mención a antecedentes de investigadores que se consideran significativos, así mismo se encuentra la explicación del marco teórico y la elaboración de los objetivos e hipótesis, tanto generales como específicos en ambos casos, los mismos que ayudaran para que se pueda ratificar las mismas hipótesis que se están planteando en esta investigación.

En el capítulo II, se especifica la metodología que se empleó en la presente investigación (investigación correlacional) indicando el tipo de investigación a usarse, así como el diseño de la misma, de igual manera se dará explicación a las variables en estudio, así como se detallara cual es el procedimiento de recolección de datos. De la misma forma se indicará hacia quien se encuentra dirigida la presente investigación.

En el capítulo III, se presentan y analizan los resultados obtenidos luego de aplicar y procesar las 197 encuestas, obteniendo como resultado que el compromiso organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral, tal cual se planteó en la hipótesis general. En ese sentido, de acuerdo al análisis realizado, se concluye en base a las

dimensiones estudiadas y se plantean recomendaciones con el fin de viabilizar posibles soluciones a la problemática en estudio.

Finalizando, se hace mención a las referencias bibliográficas al igual que los anexos que se consideran en la presente investigación, del mismo modo la matriz de consistencia, así como las encuestas, las cuales sirven como ayuda para la recolección de la información necesaria.

Capítulo I

1.1. Problemática de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema.

Según el artículo de Deloitte Perú titulado "Tendencias Globales de Capital Humano" del 2015, cerca del 87% de los líderes de las organizaciones llega a considerar que el principal problema que llega a evidenciar dentro de las organizaciones es el nivel bajo en cuanto al compromiso que muestran sus colaboradores para con la organización. De acuerdo con este mismo artículo señala que son pocas las acciones que se ejecutan para contrarrestar este problema, actualmente los colaboradores obligan prácticamente a cambiar las expectativas que tienen sus empleadores, especialmente los colaboradores que se encuentran entre los 25 años y 30 años, puesto que son los que manejan nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. También como se menciona en el artículo de Deloitte Perú, el mayor deseo que tiene toda organización es el poseer colaboradores que lleguen a dar lo máximo de sí mismos y no se limiten para que puedan cumplir con los deberes que se les sea asignado, esto que se puede llegar a ver como un estado natural por parte de los colaboradores es el objetivo principal del compromiso organizacional, y a su vez el objetivo principal de toda organización peruana.

Así mismo la líder de Capital Humano en el Deloitte Perú, Alejandra D'Agostino (2016), afirma que uno de los problemas que se muestran en las organizaciones, así como en las direcciones regionales en el Perú, es la falta de programas que busquen el reforzamiento y definan una cultura empresarial, así como la falta de estrategias para que se pueda mejorar el compromiso de los colaboradores hacia las organizaciones. Así mismo se señala la falta de liderazgo, puesto que se llega a observar que las altas gerencias no están comprometidas con la estimulación y desenvolvimiento para aumentar el liderazgo y así sus colaboradores se sientan comprometidos para con la organización. Otro de los problemas que se menciona es que no se encuentra un buen clima laboral, ya que es importante que se busque estimular también un compromiso grupal, para así se sienta menos estrés dentro de las jornadas laborales y sus colaboradores no se sientan abrumados dentro de la organización.

De acuerdo con la investigación de Villanueva, R., y Nadia, M. (2017) la cual trata sobre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en Lima Norte, los problemas en la actualidad es que muchos de los colaboradores se encuentran poco comprometidos, de esta

manera los jefes llegan a poseer colaboradores que se encuentran desconectados tanto con sus colegas, con sus labores diarias e incluso con ellos mismos. Y así mismo se encuentra que no se les ofrece a los colaboradores opciones para que se capaciten, no se les recompensa sus éxitos ni con premios ni reconocimientos, no se les es equitativo ni justo en cuanto a la remuneración que perciben, se les señala en demasía los errores en vez de fortalecer las cosas grandes que hacen, no son escuchados adecuadamente y que no se llega a crear una sensación de posesión, puesto que no se delega funciones o deberes que se lleguen a ver como un compromiso para con la organización.

La satisfacción laboral igual que el compromiso organizacional es uno de los principales factores para que las organizaciones obtengan resultados que les resulten beneficiosos, es así que en el trabajo de Valencia Garcia, L. M. (2016) la cual trata sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el distrito de Lince, se menciona que uno de los problemas es la ergonomía en el lugar donde se trabaja, es decir la adecuación del inmobiliario no es el adecuado, ni el espacio de trabajo, ni la temperatura, ni la iluminación es la idónea, obteniendo fallas desde dos puntos de vistas, la primera desde lo físico puesto que los problemas ergonómicos acarrear problemas físicos, como lesiones obteniendo bajas médicas y ausentismo del personal, y segundo desde el punto de vista psicológico, ya que el trabajar con lesiones tiene influencia en el estado emocional, y la concentración para desempeñar sus labores no es la adecuada. Otro de los problemas que se encuentra es la poca comunicación interna, ya que los conflictos y problemas generan un mal clima dentro de las organizaciones, esto llega a generar una merma en la satisfacción laboral la cual afecta en la productividad y en el desempeño de los colaboradores.

Del mismo modo, Torres Dujisin, J. (2013), hace mención sobre una cultura de aporte mínimo de los empleados en la mayor parte de instituciones del sector público en Latinoamérica. Además, indica que existen diversas razones y diferentes según la realidad de cada país, no pudiendo validar en su totalidad las mismas para todas las entidades públicas. Sin embargo, apunta que el escaso reconocimiento y valoración de capacidades son aspectos que inhiben fuertemente la proactividad de los colaboradores.

En ese contexto, según la investigación de Huertas Castro, Z. M. (2017) realizada en el PRONIED del MINEDU, nos menciona que en las diferentes instituciones públicas del ámbito nacional se identifica como problema común un clima y compromiso laboral inadecuado, reflejándose en un desarrollo ineficaz en dichas organizaciones. Indica además que las

causas de estas problemáticas se deben en gran parte a la insatisfacción de los colaboradores con sus labores, descontentos con su desempeño recayendo en la rutina y poca motivación para optimizar sus labores, lo cual a su vez resuelve en un mal trato al público y perjudicial para los beneficiarios del servicio brindado por la institución. En ese sentido, indica que en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) el problema radica en que los altos mandos no perciben ni entienden las necesidades de sus colaboradores tales como mayores sueldos, más seguridad, mejores condiciones de trabajo, mayor tiempo y beneficios, además de la inexistencia de una buena comunicación entre ambas partes y la falta de programas de capacitación. En consecuencia, indica que resulta necesario conocer la relación de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del PRONIED, puesto que a pesar de identificar que la falta atención de las necesidades, antes mencionadas, se refleja en el compromiso y desempeño laboral, y que no cuenta con una referencia para medir la motivación y satisfacción laboral, se desconoce cuáles son estos aspectos que influyen en el desempeño óptimo de los colaboradores, requiriendo determinar el tipo de relación entre las variables mencionadas y sus dimensiones.

En síntesis, evidenciado que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una organización son pieza clave en el compromiso y motivación de los mismos, resulta necesario determinar el tipo de relación que existe entre ellos en la DRELM, dado que no existe una investigación antecedente de estas variables en esta entidad y además de presentarse problemáticas que involucran estas variables en el PRONIED, entidad análoga a la DRELM por ser otra unidad ejecutora dependiente del Ministerio de Educación (MINEDU).

1.1.2. Formulación del problema.

1.1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019?

1.1.2.2. Problemas específicos.

¿Existe relación entre el compromiso afectivo-normativo y la satisfacción laboral?

¿Existe relación entre el compromiso continuidad y la satisfacción laboral?

1.1.3. Justificación de la investigación.

Esta investigación se basó en la determinación de cuáles son las relaciones entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, y si existe o no relación alguna entre las dimensiones del compromiso organizacional; compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la misma dirección regional.

La investigación se centra en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, debido a su proximidad geográfica y estratégica al Ministerio de Educación, los resultados obtenidos servirán de referencia a las restantes 25 direcciones regionales de educación, las cuales son motivadas por el MINEDU a través de los Gobiernos Regionales (GORE), según corresponda, a cumplir con el Plan Operativo Institucional (POI) formulado para el presente ejercicio.

Es así que la presente investigación se ha realizado en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, con el propósito de examinar si es que los colaboradores se sienten comprometidos laboralmente hablando con la dirección regional y de esta manera se sienten satisfechos para que lleguen a cumplir con los objetivos que tiene la misma dirección.

Las relaciones que se han encontrado entre el compromiso organizacional, así como también de sus dimensiones, tanto el compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad, y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), se llegaron a examinar apenas se recolectaron los datos necesarios, con el fin de proponer diversas opciones con tal de estar en la capacidad de ayudar con el crecimiento del compromiso de los colaboradores de la entidad y así se sientan cada vez más satisfechos laboralmente.

El compromiso organizacional se llegará a convertir en pieza fundamental que le de beneficios a la dirección regional, siempre y cuando se aplique de manera correcta, es así que la DRELM deberá de conocer muy bien cuáles son las relaciones que existen con la satisfacción laboral de sus colaboradores. Por estos motivos, la DRELM tendrá un esbozo más claro de su estado situacional tan pronto como se examine las relaciones existentes

entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores, sirviendo de referente para sus similares.

A penas se termine con el análisis de la información que se ha llegado a recolectar, se les podrá dejar como constancia los resultados que se lleguen a obtener al personal encargado de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana de acuerdo a las relaciones que existan entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores, y así hacer entrega de diversas opciones para el crecimiento de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, como entidad en estudio, al obtener los resultados obtenidos a partir de la investigación, tendrá la potestad de formular y/o articular un plan de trabajo estratégico en beneficio propio abordando las relaciones existentes entre el compromiso y la satisfacción laboral de sus colaboradores, sirviendo a su vez de hito para otras entidades afines.

Así mismo los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana se verán beneficiados, puesto que con los resultados obtenidos se les dará los elementos que necesiten para que puedan cumplir con las metas u objetivos que tiene la DRELM, y así poder crecer en su eficacia como colaboradores de la dirección regional.

De igual manera, además de las demás direcciones regionales de UGEL bajo la jurisdicción de la DRELM también se verán favorecidas, puesto que los problemas que se lleguen a encontrar dentro de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana podrían suscitarse y/o repercutir en ellas mismas. De igual manera, se puede esperar que se realicen más investigaciones que hagan referencia a la relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en entidades públicas, ya sea por la importancia del tema o diversos motivos, por tal motivo es de esperarse que la presente investigación sea útil para las investigaciones que se realicen a futuro.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Antecedentes.

A partir de una búsqueda extensa en relación a las variables que se están estudiando en esta investigación se ha llegado escoger las investigaciones y artículos que a continuación se muestran, los mismos que están ordenados de forma gradual y que están respaldados en

su importancia. Cabe mencionar que a pesar de que existen varios estudios que hacen mención a las variables de compromiso organizacional y la satisfacción laboral dentro de las entidades públicas del estado, no se han encontrado investigaciones que relacionen estas dos variables en una dirección regional en el Perú.

Antecedentes Nacionales

De acuerdo con la investigación de Mayta Taboada, E. L. (2016) titulada "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de un distrito de Lima Norte, año 2016." La cual tuvo como objetivo la determinación de la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad en uno de los distritos de Lima Norte en el 2016, la misma que tuvo una población de 439 empleados, obteniendo una muestra de 205 trabajadores. El método de la investigación que se utilizó es hipotético deductivo, con un diseño no experimental con corte transversal y correlacional. Se llegó a ejecutar 2 encuestas validadas para la evaluación, tanto el compromiso organizacional, así como la satisfacción laboral. Los resultados que se llegaron a obtener llegaron a mostrar la existencia significativa y a su vez positiva en los empleados de la Municipalidad de un distrito de Lima Norte.

En tanto en la investigación de Valencia García, L. M. (2016) titulada "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de Lince–2015." Se tuvo como objetivo el establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Lince en el 2015. Esta investigación tuvo como metodología un tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional. La población de la investigación fue de 47 empleados, y para poder recolectar los datos necesarios se empleó dos encuestas que estuvieron comprendidas por 12 preguntas para medir la satisfacción laboral y 21 preguntas para el compromiso organizacional. Se llegó a usar dos programas: el Excel que sirvió para procesar la estadística descriptiva y el SPSS 22 para la inferencial. Los resultados que se llegaron a obtener muestran la existencia de una relación altamente positiva entre la satisfacción

laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lince.

Mientras que, en la investigación de Villanueva, R., & Nadia, M. (2017) titulada "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte-2016." En donde se tuvo como objetivo principal la determinación de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de 3 municipalidades de Lima Norte en el 2016, en donde se utilizó dos encuestas para poder recolectar los datos necesarios, la de Meyer y Allen para el compromiso organizacional y la de Sonia Palma para la satisfacción laboral, y se utilizó una muestra de 301 trabajadores. Como resultado se pudo obtener que el 53.8% de los empleados está en un nivel promedio en cuanto al compromiso organizacional, así como que el 33.9% muestran una insatisfacción alta. Así mismo se pudo comprobar que no se encuentra una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. De otro lado se puede presumir que si los trabajadores están comprometidos con su centro de trabajo no mostraran necesariamente satisfacción con las tareas diarias.

Para los investigadores Esquerre Rebaza, G. M., & Ruiz Chávez, M. N. (2017) en su investigación "Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Institución Educativa-Trujillo-2017." La cual es de tipo correlacional, se tuvo como muestra a 62 trabajadores entre docentes de Primaria y Secundaria, así como Auxiliares y personal administrativo. En donde se realizó dos encuestas; la primera para la satisfacción laboral de la investigadora Sonia Palma y la de compromiso organizacional de los investigadores Allen y Meyer, y se llegó a identificar la existencia de la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral y se llegó a proponer ciertas medidas correctivas para la incrementación del compromiso de los trabajadores. Se llegó a la conclusión de que entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral si existe una relación significativamente alta con un 0.669 y con un $p=0.000$ de significancia. Es por esto que se puede decir que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

En la investigación de Castro, H., & Mercedes, Z. (2017) titulada "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU. Lima-2016." Se tuvo como principal objetivo el determinar la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los

trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU en Lima en el 2016, el diseño que se planteó en esta investigación es el correlacional, el cual de acuerdo a Hernández en el 2010 nos señala que este tipo de investigación tiene como fin el reconocer el nivel de asociación o la relación entre varias variables presentado en un contexto que sea particular. La muestra, así como la población está compuesta por 71 trabajadores, y en donde se utilizó la encuesta como técnica. Los resultados obtenidos al momento de realizar la correlación, el análisis de Pearson, llega a mostrar un 0.638, es así que se llega a encontrar una relación positiva pero moderada, lo cual indica que si la satisfacción laboral es mayor el compromiso organizacional también será mayor en los trabajadores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU.

Antecedentes Internacionales

De acuerdo con los investigadores Suma, S., y Lesha, J. (2013) en su investigación titulada "Job satisfaction and organizational commitment: The case of Shkodra municipality." El propósito de esta investigación fue determinar los niveles de satisfacción de los empleados del sector público con las dimensiones del trabajo y el compromiso organizacional percibido en el sector público en Shkoder, Albania. Además, el estudio tuvo como objetivo explorar hasta qué punto estos empleados están comprometidos con su trabajo y satisfechos con las diferentes dimensiones de su trabajo. Se utilizó un diseño de investigación descriptiva basado en una encuesta. El estudio se llevó a cabo en el sector administrativo público, en el municipio de Shkoder. En agosto de 2012, se distribuyeron unos 160 cuestionarios de encuesta mediante el empleo de diversos modos de comunicación, como correo electrónico, en persona y por correo. Múltiples seguimientos arrojaron 56 cuestionarios estadísticamente utilizables. Se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para dar respuesta a las preguntas de investigación. Los hallazgos del estudio indicaron que la satisfacción con el trabajo en sí mismo, la calidad de la supervisión y la satisfacción de pago tuvieron una influencia positiva significativa en el compromiso organizacional de los empleados municipales. Tenían un alto grado de compromiso organizacional y satisfacción con el trabajo en sí, la supervisión, el salario, los compañeros de trabajo y las oportunidades de promoción. El enfoque del estudio fueron los empleados que trabajan en el sector público solo en Shkoder. El índice descriptivo del trabajo (JDI) y el cuestionario de compromiso organizacional se utilizaron para medir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La literatura relevante muestra que el compromiso de los

empleados del sector público y la satisfacción laboral son áreas poco investigadas, particularmente en las instituciones del sector público en Albania. Por lo tanto, la investigación actual ha contribuido a mejorar la comprensión sobre un tema importante. Además, los resultados del estudio se discuten en perspectiva de las implicaciones prácticas en el sector de la administración pública.

Según la investigación de Eleswed, M., y Mohammed, F. (2013) de título "Job satisfaction and organizational commitment: A correlational study in Bahrain." El propósito de este estudio fue examinar 1) la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; 2) el impacto de las variables demográficas en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una institución en el Reino de Bahrein. Ciento cincuenta y seis participaron en este estudio. Los resultados revelaron una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Además, reveló que la edad era la única variable demográfica clave que afecta el compromiso organizacional. Sobre la base de los resultados, se hicieron las implicaciones y la dirección para estudios adicionales.

En la investigación de Srivastava, S. (2013) titulada "Job satisfaction and organizational commitment relationship: Effect of personality variables." El propósito del estudio fue explorar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional e investigar los efectos moderadores de la confianza y el locus de control en la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El estudio se realizó en 247 gerentes de nivel medio pertenecientes a organizaciones. Cuatro instrumentos validados fueron utilizados en el estudio. Se utilizaron herramientas estadísticas como la estadística descriptiva, el análisis factorial, la correlación del momento del producto de Pearson y el análisis de regresión jerárquica para analizar los datos. El estudio descubrió que la satisfacción laboral se relacionaba positivamente con la Compromiso y Confianza Organizacional y la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizativo moderados por Locus of Control. Los hallazgos de este estudio pueden ayudar al administrador y a los formuladores de políticas a comprender la efectividad de la gestión desde la perspectiva de los rasgos personales. Se pueden hacer esfuerzos para explorar la percepción de los gerentes hacia sí mismos y sus roles. Los futuros esfuerzos académicos podrían hacer uso del presente estudio como un trampolín para futuras investigaciones exploratorias y confirmatorias hacia una comprensión más completa de las consideraciones de satisfacción en particular.

Según la investigación de Alcaraz, M. C. Z., del Castillo, M. T. R., Quesada, J. M., Ronco, M. E. Q., Camacho, B. J. R., & Martínez, J. M. M. (2014) titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada.” El principal objetivo de esta investigación fue la de estudiar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, obteniendo, a partir de la hipótesis general, la correlación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, tal como lo han estado demostrando anteriores estudios. Lo novedoso de la presente investigación nace en la muestra que se utilizó, 80 empleados de los Juzgados de Granada. Obedeciendo con lo esperado, a raíz de efectuar los análisis correlacionales, se llegó a obtener una correlación alta positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se probó que no existen significativas diferencias entre hombres y mujeres en relación a las variables que se estudian.

En la investigación de López, A. (2017) titulada “Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del Estado Carabobo.” Se trató de examinar la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del Estado de Carabobo con la intención de ayudar con el mejoramiento de su gestión, tomando como apoyo a los componentes de Meyer y Allen, a la teoría de dos factores de Herzberg, para el compromiso organizacional, mientras que para la satisfacción laboral se tomó como apoyo a Robbins y Coulter. Con la intención de efectuar un estudio de campo correlacional, tomando como muestra a 40 colaboradores adscritos al área de auditoría. Teniendo como resultado una relación de manera positiva entre las variables de este estudio. Estos hallazgos, condujeron a la conclusión de que la calidad y cantidad de satisfactores que tienen los colaboradores, dependen de los grados de compromiso organizacional.

1.2.2. Marco teórico.

Para el marco teórico se desarrollarán las definiciones de las variables de esta investigación. Así tenemos a la primera variable que es el compromiso organizacional, en donde se explica sus definiciones, características, teorías y sus dimensiones, para lo cual se toma como referencia a algunos investigadores tales como, Hylton, T. E. (2013), Montoya Santos, E. M. (2014), Jones, B. (2018), como segunda variable se tiene a la satisfacción laboral, sus definiciones, características, teorías y dimensiones son explicadas basándose en

algunos investigadores como por ejemplo, Sonia Palma (2004), Azeem, S. M. (2010), Iden, L. M. (2014), Kelly, J. (2015).

1.2.2.1. Compromiso organizacional.

1.2.2.1.1. Definición.

Hylton, T. E. define el compromiso organizacional como un apego afectivo partidario a los objetivos y valores de una organización, al rol de uno en relación con estos objetivos y valores y a la organización por sí misma, aparte de su valor puramente instrumental. (2013)

Según con Iden, L. M. el compromiso organizacional se puede definir como la actitud o respuesta que sea efectiva como resultado de la valoración de cómo se sienten laboralmente hablando a los trabajadores y su vínculo con la empresa. (2014)

De acuerdo con Meyer y Allen (1992) que son citados por Montoya Santos, E. M. (2014) el compromiso organizacional se define como la relación entre los empleados y las empresas caracterizado como un estado psicológico, el mismo que influye en la decisión de continuar o dejar a la organización.

El compromiso organizacional de acuerdo con Jones, B. es el nivel de lealtad y compromiso de un empleado hacia la organización y los objetivos de la organización. (2018)

1.2.2.1.2. Características.

Dude, D. J. (2012) menciona que las características del compromiso organizacional son las siguientes:

- ✓ El esfuerzo voluntario que realiza un trabajador para la organización,
- ✓ El aceptar y creer en objetivos y valores que tiene la organización, y
- ✓ El deseo de seguir siendo miembro o parte de la organización.

Iden, L. M. (2014) señala que el compromiso organizacional se caracteriza de la siguiente manera:

- ✓ una fuerte confianza en los valores y objetivos de la empresa,
- ✓ la voluntad de hacer un esfuerzo en nombre de la empresa y

- ✓ un deseo fuerte de ser parte de la empresa.

1.2.2.1.3. Teoría.

Teoría del intercambio social de Becker (1960)

La perspectiva del intercambio considera que la relación de empleo consiste en intercambios sociales o económicos. Las relaciones de intercambio económico implican el intercambio de beneficios económicos a cambio del esfuerzo de los empleados y con frecuencia dependen de contratos formales que son legalmente exigibles. Por otro lado, los intercambios sociales son "acciones voluntarias" que pueden ser iniciadas por el trato de una organización de sus empleados, con la expectativa de que los empleados estarán obligados a corresponder las buenas acciones de la organización. La visión del enfoque de intercambio del compromiso organizativo postula que los individuos se unen a sus organizaciones a cambio de ciertas recompensas de las organizaciones. De acuerdo con este punto de vista, los empleados ingresan a organizaciones con habilidades, deseos y objetivos específicos, y esperan encontrar un entorno donde puedan usar sus habilidades, satisfacer sus deseos y lograr sus objetivos. Se espera que las percepciones de intercambios / recompensas favorables desde el punto de vista de los empleados resulten en un mayor compromiso con la organización. Del mismo modo, cuanto más abundantes sean las recompensas percibidas en relación con los costos, mayor será el compromiso organizacional. Por otro lado, el hecho de que la organización no brinde recompensas suficientes a cambio de los esfuerzos de los empleados es probable que disminuya el compromiso de la organización.

Esta perspectiva es coherente con la idea de Becker (1960) de compromiso calculador en la que el compromiso de los individuos con la organización es en parte, una función de las inversiones acumuladas.

Desde la perspectiva de la relación empleado-empleador, la teoría del intercambio social sugiere que los empleados responden a las condiciones de trabajo favorables percibidas comportándose de manera que benefician a la organización y / u otros empleados. Igualmente, los empleados toman represalias contra las condiciones insatisfactorias al participar en actitudes laborales negativas, como el ausentismo, la tardanza, la tardanza o la preparación para abandonar la organización. Por lo tanto, se espera que los empleados que perciben que sus condiciones de trabajo sean negativas y angustiosas, correspondan con actitudes laborales negativas, como la insatisfacción laboral, la baja moral y el compromiso

organizacional reducido, mientras que aquellos que perciben las condiciones del lugar de trabajo como positivas y desafiantes corresponderían con resultados positivos. Actitudes laborales, como alto compromiso, satisfacción laboral y baja rotación.

Otra perspectiva de la teoría del intercambio social es la norma de reciprocidad que se basa en dos supuestos: (a) las personas deben ayudar a quienes los han ayudado, y (b) las personas no deben lesionar a quienes las han ayudado. Por lo tanto, los empleados que perciben que la organización los valora y son tratados de manera justa, se sentirán obligados a "pagar" o corresponder estas buenas acciones con actitudes y comportamientos positivos en el trabajo. Los estudios han sugerido que la norma de reciprocidad se enseña como una obligación moral y luego es internalizada por ambas partes (es decir, empleados y empleadores) en una relación de intercambio tal que quien recibe un beneficio se siente obligado a reembolsarlo. Esto sugiere que los empleados, que realizan trabajos enriquecidos sin estrés, reciben una remuneración atractiva, seguridad en el trabajo y un trato justo por parte de la organización, están obligados a expresar su gratitud por el apoyo recibido al aumentar su compromiso con su organización.

En resumen, por lo tanto, la teoría del intercambio postula que el compromiso se desarrolla como resultado de la satisfacción de un empleado con las recompensas e incentivos que ofrece la organización, recompensas que deben sacrificarse si el empleado abandona la organización.

1.2.2.1.4. Dimensiones.

A continuación, se muestran a dos autores con sus respectivas dimensiones.

Tabla 1:

Dimensiones del Compromiso organizacional

Autores	Dimensiones
Wu y Yang	Valores de compromiso, Compromiso de esfuerzo y Compromiso de retención.
Montoya, E.	Compromiso afectivo-normativo, y Compromiso de continuidad.

Fuente: Wu y Yang (1982); Montoya, E. (2012)
Elaboración Propia

Para la respectiva explicación de las dimensiones de la variable de compromiso organizacional se utilizará la versión de Montoya, E. (2012) que es una versión de Allen y

Meyer (1992) y es quien llega a una mejor explicación de las dimensiones, las mismas que son explicadas de la siguiente manera:

Compromiso afectivo-normativo

Esta dimensión llega a ser explicada como una porción de la emoción que tiene un trabajador tanto en la participación de un empleado en donde existe un reconocimiento, así como sentimiento de compromiso para continuar trabajando en la organización. Esta dimensión no llega a ser tan determinante como la de continuidad, y se llega a confundir por los trabajadores con lo emotivo y lo normativo al momento de efectuar un compromiso con la empresa y la presión que tienen al trabajar que existe por la demanda laboral que tiene un puesto.

Compromiso de continuidad

Se trata sobre los beneficios y los costos que un empleado puede perder al momento de renunciar a una empresa. Esta dimensión llega a demostrar una estabilidad y una consistencia factorial fuerte que llega a ser constante en diferentes muestras, llegando a afirmar que esta dimensión llega a ser evaluada de manera eficaz mediante el compromiso organizacional de Meyer y Allen.

1.2.2.2. Satisfacción laboral.

1.2.2.2.1. Definición.

De acuerdo con Sonia Palma (2004) la cual es citada por Dávila, N. F. C. (2014) la satisfacción laboral es la actitud por parte del trabajador hacia la organización, que se vincula a ciertos aspectos como por ejemplo la remuneración percibida, la posibilidad de desarrollarse de manera personal y beneficio laboral.

Azeem, S. M. definió la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral. (2010)

De acuerdo con Iden, L. M. la satisfacción laboral se conoce comúnmente como cuán contenta está una persona con su trabajo, y puede definirse en cómo se sienten las personas acerca de sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos. (2014)

Según Kelly, J. la satisfacción laboral se define como una actitud que las personas tienen respecto a sus trabajos. Es el resultado de su percepción de sus trabajos y el grado en que hay un buen ajuste entre el individuo y la organización. (2015)

1.2.2.2.2. Características.

De acuerdo con Adebayo, S. O., y Ogunsina, S. O. (2011) la satisfacción laboral tiene las siguientes características:

- ✓ Placer sentido en el trabajo,
- ✓ Goce, y
- ✓ Apariencia de placer.

1.2.2.2.3. Teoría.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow (1943)

La teoría de la jerarquía de las necesidades determinó que existen cinco niveles de necesidades que los humanos y como tales los empleados deben cumplir. El enfoque está en lograr primero el orden más bajo o la necesidad básica y luego, después del trabajo, lograr las siguientes necesidades más altas o más complejas. Maslow explicó las necesidades en términos de un triángulo jerárquico que comprende cinco necesidades identificadas como necesidades fisiológicas, seguridad, pertenencia social / amor, estima y auto actualización. Kaur (2013) dividió aún más las necesidades en dos grupos: necesidades de deficiencia (necesidades fisiológicas, seguridad, pertenencia social / amor) y necesidades de crecimiento (estima y auto actualización).

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow se desarrolló inicialmente para explicar la motivación humana en general. Según Maslow (como se cita en Kaur, 2013, p.1061) "si los individuos crecen en un entorno donde no se satisfacen sus necesidades, entonces no funcionarán como individuos sanos y bien adaptados". La teoría y sus principios subyacentes se pueden transferir a un entorno organizativo y, como tal, se ha utilizado en la investigación y comprensión de la satisfacción laboral, ya que se ha demostrado que los factores motivacionales aumentan la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez mejora el rendimiento tanto de los empleados como de la organización.

En el entorno organizativo, una compensación adecuada, recompensas financieras adicionales, incentivos o fondos de asistencia médica o asistencia son ejemplos de beneficios que una organización proporciona a sus empleados que contribuyen a que los empleados cumplan con las necesidades fisiológicas básicas de primer orden. La seguridad laboral o un entorno laboral seguro son formas en que las organizaciones pueden promover el logro de las necesidades de seguridad.

Se destaca que, si las organizaciones desean promover la satisfacción en el trabajo, deberían esforzarse por satisfacer las necesidades básicas de los empleados antes de proceder a necesidades de orden superior, este enfoque, sin embargo, no considera el proceso cognitivo de los empleados y, en general, hay poca investigación empírica, como tal, está perdiendo popularidad.

La teoría de dos factores de Herzberg (1964)

Frederick Herzberg se centró en la satisfacción laboral como un componente clave de la motivación. La Teoría de dos factores de Herzberg dividió el trabajo en motivadores, asociados con la satisfacción laboral y los factores de higiene asociados con la insatisfacción laboral.

Los motivadores se explicaron como aquellos aspectos del contenido del trabajo que ayudan a satisfacer las necesidades de orden superior que resultan en la satisfacción laboral. Los factores motivadores, como la autonomía, el pago y los beneficios, las responsabilidades, la creatividad, el reconocimiento y el logro deben cumplirse para alentar a los empleados a esforzarse, mejorar el rendimiento y aumentar la satisfacción laboral. Los factores de higiene se explicaron como aquellas características del contexto del trabajo, tales como las condiciones de trabajo, las políticas, las estructuras y las prácticas de la organización, la relación con colegas y supervisores y la seguridad laboral, que si se mejora reduce la insatisfacción de los empleados y, como tal, puede aumentar el impacto de los motivadores.

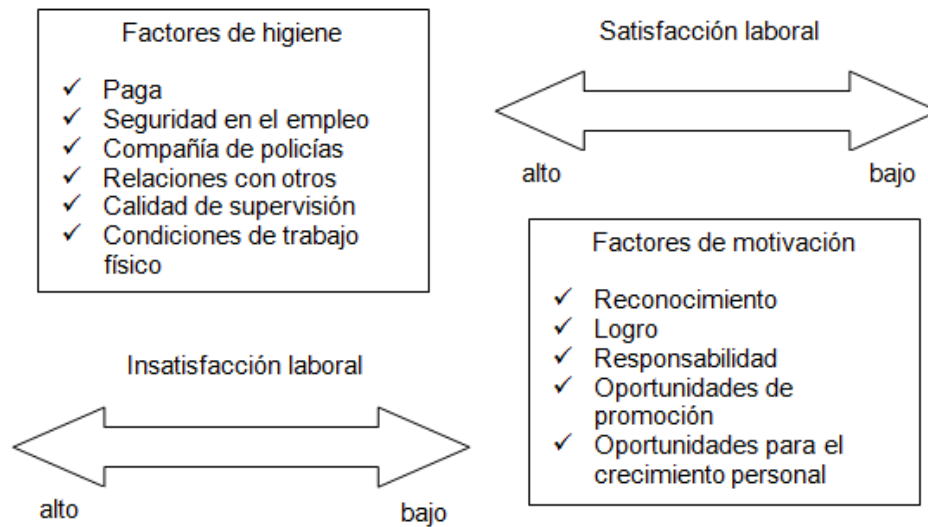


figura 1. Teoría de dos factores de Herzberg

Elaboración Propia

Herzberg postuló que los motivadores aumentan la satisfacción de los empleados y que los factores de higiene disminuyen la insatisfacción laboral. Sin embargo, los dos factores se consideran de forma independiente y, como tal, un empleado no puede estar satisfecho ni insatisfecho. Si los factores de higiene están satisfechos, esto implica que los empleados no están insatisfechos, pero no necesariamente satisfechos, ya que esto depende de que los motivadores estén satisfechos.

La teoría de los dos factores de Herzberg recibió poco apoyo empírico debido al problema de etiquetar los aspectos del trabajo como un factor motivador o de higiene, ya que ciertos aspectos pueden caer en ambas áreas, como el sueldo / salario.

1.2.2.2.4. Dimensiones.

A continuación, se muestran a dos autores con sus respectivas dimensiones.

Tabla 2:

Dimensiones de Satisfacción laboral

Autores	Dimensiones
---------	-------------

Hackman y Oldham	Variedad de habilidades, Identidad de la tarea, Significación de la tarea, y Autonomía.
Palma, S.	Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, y Relación con la Autoridad.

Fuente: Hackman y Oldham (1975); Sonia Palma (2004)
Elaboración Propia

Para la respectiva explicación de las dimensiones de la variable de satisfacción laboral se utilizará la versión de Sonia Palma (2004) puesto que es quien llega a una mejor explicación de las dimensiones, las mismas que son explicadas de la siguiente manera:

Condiciones Físicas y/o Materiales:

Son los elementos materiales o de infraestructura que sirven como facilitadores para que los trabajadores puedan desenvolverse de manera correcta.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos:

Es el incentivo económico que llega a complacer a los trabajadores, como remuneración por el trabajo que desenvuelve dentro de la empresa, el mismo que de ser justo la satisfacción del trabajador será beneficiada y por ende tendrá ciertos efectos tanto sociológico, psicológico como económico en el trabajador.

Políticas Administrativas:

Son convenios que están basados en las normas o líneas de la empresa que tienen como finalidad la regulación de las relaciones dentro de la empresa.

Relaciones Sociales:

Se trata de la relación que se tiene entre los trabajadores con los que se convive diariamente y se comparte las tareas cotidianas. En donde el tener colegas colaboradores y amigables conlleva a una satisfacción laboral mayor.

Desarrollo Personal:

Es la oportunidad que tienen los trabajadores para realizar tareas que les permitan tener una auto realización para ellos mismos. Los trabajadores se encuentran en la búsqueda de que los demás valoren su trabajo, con el fin de tener un sentimiento estimulante para el crecimiento personal y profesional.

Desempeño de Tareas:

Méritos que obtienen los trabajadores por las tareas que desempeñan a diario dentro de la empresa que pertenece.

Relación con la Autoridad:

Calificación que le llega a dar el trabajador a la relación que tiene con su superior directo con respecto a las tareas que desarrolla diariamente. Uno de los principales ingredientes que conducen a una satisfacción laboral viene a ser la relación con sus superiores, ya que al momento de tener un superior que llegue a escuchar, que sea comprensible o que tenga un trato amigable y que no deje pasar las actitudes malas que tienen los trabajadores, la probabilidad de que los trabajadores estén satisfechos será mayor.

1.2.2.3. Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM).

1.2.2.3.1. Misión.

Es la instancia de nivel intermedia que gestiona la educación, la cual se encarga de garantizar un servicio de calidad en educación y equitativo, se encarga de dirigir y supervisar que se aplique la normativa y política educativa, promueve el desarrollo del educado, con trabajadores bien capacitados y que tengan un compromiso con el desarrollo de la región. (Portal del Estado Peruano, 2019)

1.2.2.3.2. Funciones.

De acuerdo con el Portal de Estado Peruano las funciones del DRELM son las siguientes:

- Ejercer como una instancia administrativa en los temas que sean de su competencia.
- Ejecutar y aplicar la política de educación y la evaluación de la implementación de la misma dentro de su jurisdicción.
- La celebración de convenios de colaboración y que contribuyan a que se mejore el servicio de calidad en educación dentro de su jurisdicción.
- Crear, autorizar, supervisar y coordinar las funciones de los centros educativos de educación de nivel básico y productivas-técnicas, privadas y públicas, coordinándose con la UGEL de Lima Metropolitana.
- La coordinación con la DGGD (Dirección General de Gestión Descentralizada) de la MINEDU, en los temas que le competen.
- Proponer y diseñar, en relación con la política nacional en educación, programas de intervención dentro de Lima Metropolitana.
- Anunciar disposiciones para que la currícula sea diversa en Lima Metropolitana, de acuerdo con la política nacional en educación.

1.2.2.3.3. Organigrama

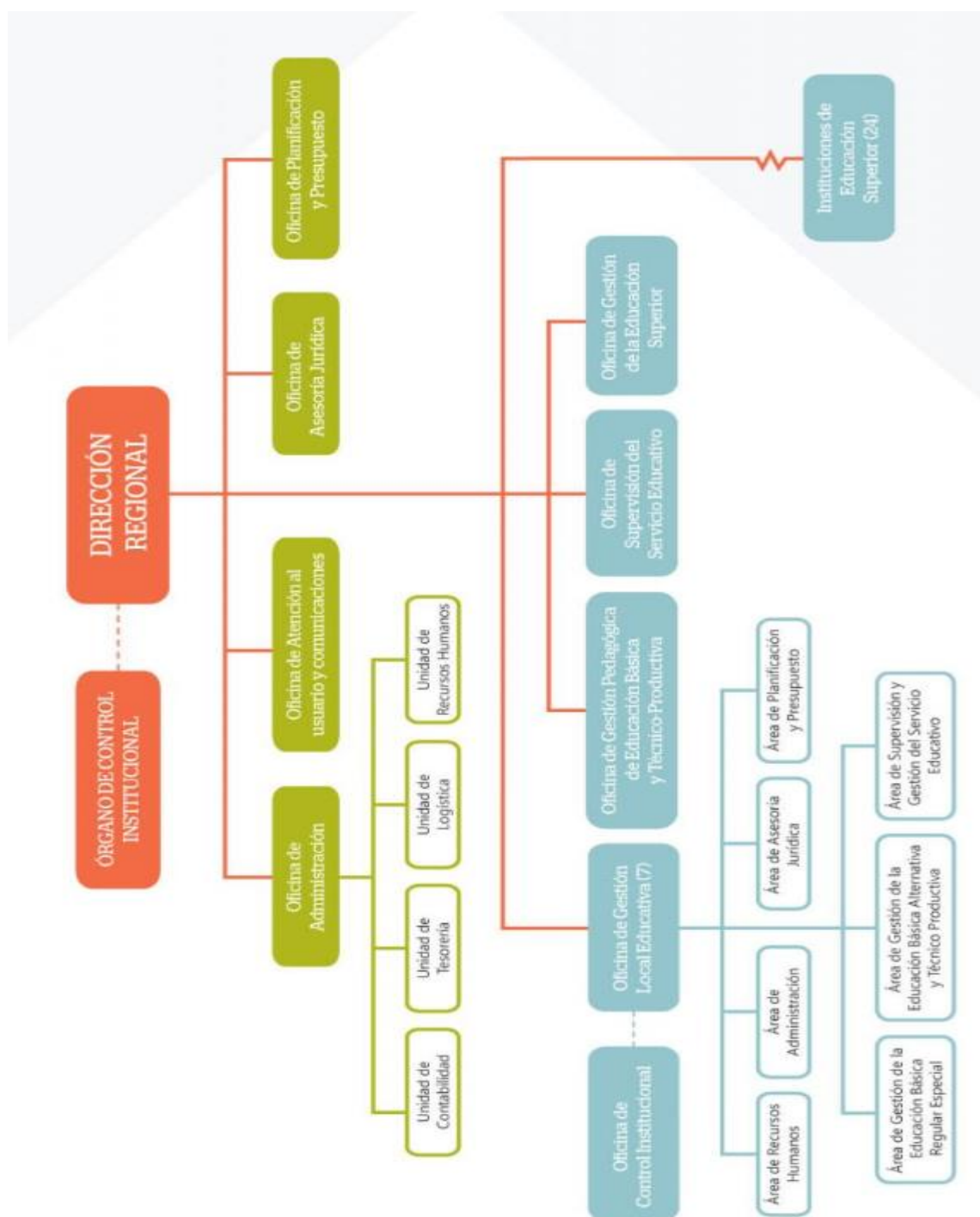


figura 2. Organigrama DRELM

Fuente: Portal web de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

1.2.2.4. Tipos de contratos.

1.2.2.4.1. CAS.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MINTRA (2018), el contrato administrativo de servicios (CAS) conforma una categoría especial propia del derecho administrativo y privado del Estado Peruano que se efectúa entre este y una individuo natural para ofrecer una prestación subordinado, no autónomo y dependiente dentro del recinto de la entidad, la que aporta, recursos, ambiente, bienes, servicios, equipos, mobiliarios, insumos, herramientas y como otros medios que son necesarios para poder cumplir con las labores que son motivo de la contratación.

1.2.2.4.2. Beneficios CAS.

Según el MINTRA (2018) los contratados bajo el CAS tienen los siguientes beneficios:

- La prestación de sus servicios por semana no supera las 48 horas hombre.
- Descanso de 24 continuas por semana.
- Descanso de 30 días continuos por cada año de trabajo, pagado.
- Derecho a afiliación a ESSALUD
- Derecho a planilla desde el primer día del contrato.

1.2.2.4.3. CAP.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MINTRA (2018) el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), es una documentación normativa técnica de gestión institucional que tiene los cargos que una entidad cree como obligatorios para su funcionamiento normal basándose en la estructura orgánica actual y durante un espacio de tiempo establecido.

1.2.2.4.4. Beneficios CAP

De acuerdo con el MINTRA (2018) los contratados bajo el CAP tienen los siguientes beneficios:

- En caso de personal de niveles superiores gozan de flexibilidad en los horarios laborales.
- Derecho a planilla desde el primer día del contrato.
- Descanso de 30 días continuos por cada año de trabajo, pagado.

- Derecho a afiliación a ESSALUD
- La prestación de sus servicios por semana no supera las 48 horas hombre.
- Descanso de 24 continuas por semana.

1.3. Objetivos e Hipótesis

1.3.1. Objetivos.

Objetivo general

- ✓ Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

Objetivos específicos

- ✓ Determinar si existe relación entre el compromiso afectivo-normativo y la satisfacción laboral.
- ✓ Determinar si existe relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral.

1.3.2. Hipótesis.

Hipótesis general

- ✓ El compromiso organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de manera significativa, de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

Hipótesis específicas

- ✓ El compromiso afectivo-normativo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de manera significativa.
- ✓ El compromiso de continuidad se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de manera significativa.

Capítulo II

2.1. Método

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, en donde las encuestas, las cuales contienen preguntas estandarizadas, son las herramientas que se llegaron a utilizar como instrumentos de recolección de los datos que fueron necesarios para esta investigación, los mismos que van a ser ratificados y cuantificados para poder así corregir los objetivos de esta investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

La finalidad de la presente investigación es la medición de las variables que se están estudiando, así como de las relaciones que existen entre las mismas. Según los resultados que se obtienen es que se puede determinar si existe o no relación alguna entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

La presente investigación es de tipo correlacional, puesto que mide el grado de relación que existe entre las variables en estudio dentro de un contexto en particular, prevaleciendo el análisis cuantitativo, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) se trata sobre el almacenar datos con el fin de llegar a argumentar las hipótesis en base a cálculos numéricos y estadísticas, tratando de predecir valores cercanos.

2.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de investigación que se utiliza es la No Experimental y Transversal Correlacional ya que este tipo de investigación es en donde las variables que se están estudiando no se manipulan, lo cual lleva a que se estudien de forma natural y así examinarlas más adelante. Según a Hernández, Fernández & Baptista (2010) la presente investigación es transversal ya que se recolectan datos, y se analizan y detallan las variables en estudio en un momento único, y correlacional ya que se trata de reconocer la existencia de alguna relación entre las variables, para que después se pueda entender la conducta de variables que se puedan llegar a relacionar.

2.1.3. Variable.

- ✓ Variable (X1): compromiso organizacional

De acuerdo con Meyer y Allen (1992) los cuales son citados por Montoya Santos, E. M. (2014), el compromiso organizacional se define como la relación entre los colaboradores y las organizaciones, caracterizado como un estado psicológico, el mismo que influye en la decisión de continuar o dejar a la organización.

Dimensiones (X1): De acuerdo con Montoya Santos, E. M. (2014) las dimensiones del compromiso organizacional son las siguientes:

X1A: Compromiso afectivo-normativo, y

X1B: Compromiso de continuidad.

- ✓ Variable (X2): Satisfacción laboral

De acuerdo con Sonia Palma (2004) la satisfacción laboral es la actitud por parte del colaborador hacia la organización, que se vincula a ciertos aspectos como por ejemplo la remuneración percibida, la posibilidad de desarrollarse de manera personal y beneficio laboral.

X2A: Condiciones físicas y/o materiales

X2B: Beneficios laborales

X2C: Políticas administrativas

X2D: Relaciones sociales

X2E: Desarrollo personal

X2F: Desarrollo de tareas

X2G: Relación con la autoridad

2.1.4. Población.

La población en esta investigación está constituida por los 402 colaboradores bajo el régimen laboral CAS y CAP de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, cabe resaltar que esta población está constituida por asistentes y analistas, a fin de

mantener una población estandarizada, la cual será objeto de estudio a lo largo de la investigación, la misma que sirve para obtener la muestra pertinente, con el propósito de reunir los datos necesarios.

Tabla 3:
Población de DRELM

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD DE COLABORADORES
CAS	334
CAP	68
Total	402

Elaboración Propia

2.1.5. Muestra.

La muestra se encuentra basada en la formula probabilística de población finita, por la cual se llega a obtener un apropiado subgrupo de la población de esta investigación, y tener así una representación adecuada.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

En esta ocasión se tendrá en consideración a los 402 colaboradores bajo el régimen laboral CAS y CAP de Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. Los datos que se utilizan se muestran a continuación:

- N = 402
- Z = 1.96
- p = 0.5
- e = 0.05

Según los cálculos realizados, se tendrá en consideración a 197 colaboradores bajo el régimen laboral CAS y CAP de Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, como se llega a demostrar en la siguiente formula:

$$N = \frac{402 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.05^2 \cdot (402 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

N = 196.68

N= 197

A continuación, se detallará la estratificación de la muestra obtenida por tipo de contrato, la mismas que se obtuvo por medio de una regla de tres simple en proporción a la población.

Tabla 4:
Estratificación de la muestra

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD DE COLABORADORES
CAS	164
CAP	33
Total	197

Elaboración Propia

2.1.6. Instrumentos de investigación.

Los instrumentos de investigación que se llegan a emplear son dos encuestas: en primer lugar está la encuesta para la variable del compromiso organizacional, la cual que es una adaptación para el Perú de la investigadora Montoya (2012) del instrumento creado por Allen y Meyer (1992), y que está constituida por 18 preguntas, así como para sus dos dimensiones: compromiso afectivo-normativo (ítems 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17 y 18) y para el compromiso de continuidad (ítems 4, 8 y 13), distribuidas de manera idónea con escala de Likert de 5 puntos, en donde 1 es igual a en total desacuerdo, 2 es igual a en desacuerdo, 3 es igual a ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 es igual a de acuerdo y 5 es igual a en total de acuerdo.

Tabla 5:
Ficha Técnica de Compromiso organizacional

Nombre:	Compromiso organizacional
Autor:	Montoya - Versión peruana
Procedencia:	Perú
Año:	2012
Forma de Aplicación:	Individual – Colectivo
Duración:	15 min.
Versión:	Español
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la dirección regional de educación de Lima

	Metropolitana bajo el régimen laboral CAS y CAP.
Número de preguntas:	18
Alfa de Crombach:	0.918
Elaboración Propia	

Mientras que para la variable de satisfacción laboral se utiliza una encuesta que le pertenece a la investigadora Sonia Palma (2004), la cual está compuesta de 36 ítems repartidas entre 7 dimensiones, como a continuación se muestra: condiciones físicas y/o materiales (ítems 1,13,21,28 y 32), beneficios laborales (ítems 2,7,14 y 22), políticas administrativas (ítems 8,15,17,23 y 33), relaciones sociales (ítems 3,9,16 y 24), desarrollo personal (ítems 4,10,18,25,29 y 34), desarrollo de tareas (preguntas 5,11,19,26,30 y 35) y relación con la autoridad (preguntas 6,12,20,27,31 y 36), con escala de Likert de 5 puntos, en donde 5 es igual a muy satisfecho, 4 es igual a satisfecho, 3 es igual a indiferente, 2 es igual a insatisfecho y 1 es igual a muy insatisfecho.

Tabla 6:
Ficha Técnica de Satisfacción laboral

Nombre:	Satisfacción laboral
Autor:	Sonia Palma
Procedencia:	Perú
Año:	2004
Forma de Aplicación:	Individual – Colectivo
Duración:	15 min.
Versión:	Español
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la dirección regional de educación de Lima Metropolitana bajo el régimen laboral CAS y CAP
Número de preguntas:	36
Alfa de Crombach:	0.925
Elaboración Propia	

Estos instrumentos de investigación han llegado a ser verificados mediante juicio de expertos (coeficiente de Aiken (Compromiso organizacional = 0.87; Motivación laboral = 0.87)), ver los anexos 10 y 11 respectivamente, en tanto que la fiabilidad de los mismos es confirmada por el alfa de Crombach. De la misma manera la hipótesis es contrastada por la

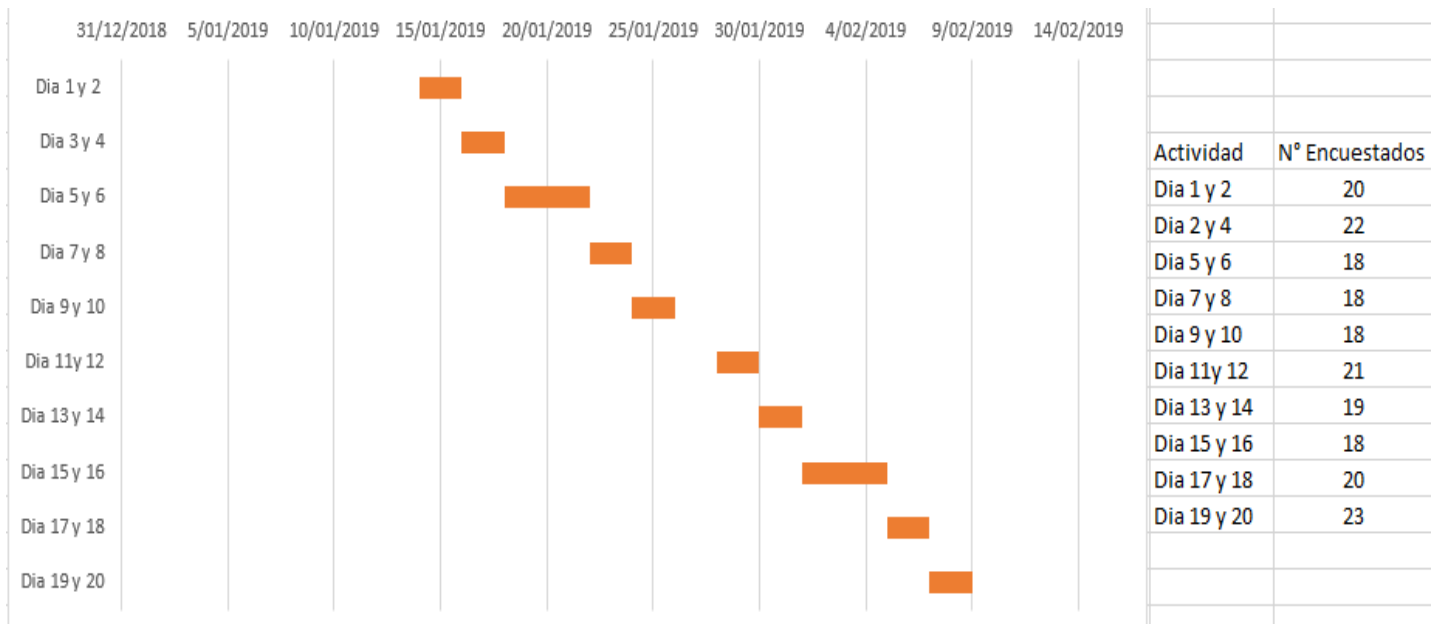
prueba de Sperman, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) es recomendada para la demostración de la correlación de dos variables.

2.1.7. Procedimientos de recolección de datos.

Desde que se concibió como rubro objetivo el sector educación, se trató de abordar el tema desde un enfoque macro, pero toda vez que se intentó establecer comunicación y/o accesibilidad a la información de las direcciones de educación de las demás regiones fuera de Lima Metropolitana, no fue posible, imposibilitando contar con información de primera mano y significativa, motivo por el cual, al contar con la base de datos y facilidad de acceso a la población de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, por ser colaborador de la misma, se le tomó como objeto de investigación, identificándola como principal referente para sus similares.

En el procedimiento de recolección de datos que son necesarios para la presente investigación, se considera toda la información que sea de confianza y precisa resultante de las encuestas que se han utilizado.

Los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana han sido encuestados personalmente en su mayoría dentro de su hora de refrigerio (12:30 pm – 2:00 pm), teniendo que encuestar a otros a la hora de ingreso (8:00 am) con el fin de no interrumpir las labores cotidianas, entre el 14 de enero y el 8 de febrero del 2019, encuestamos aproximadamente entre 8 a 12 personas diariamente, las cuales las agrupamos en grupos de dos días laborales en el grafico que se presentara más adelante, dándole así una solución a toda duda con relación al cuestionario. En seguida los cuestionarios fueron tabulados por medio del SPSS, para así tratar de localizar alguna relación existente según las hipótesis que se plantean, las mismas que son demostradas mediante el coeficiente de correlación de Spearman. El SPSS 22 que es para tabular las encuestas y para el desarrollo de las pruebas estadísticas pertinentes y Excel para la exposición de las tablas, son los dos programas esenciales que se utilizan en esta investigación para la recolección de los resultados que se obtienen de las encuestas, los mismos que sirven de apoyo para la ratificación de los resultados que se lleguen a obtener en la presente investigación.



(Elaboración propia)

Capítulo III

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) en una investigación se pueden presentar errores del 1% y el 5%, siendo el de 5% el que más se presenta dentro de las ciencias sociales, siendo este el que se escoge para la presente investigación, con un nivel de confianza de 95%.

A continuación, se muestran los cuadros resumen de los resultados descriptivos de los 54 ítems correspondientes a las variables: compromiso organizacional (18 ítems) y satisfacción laboral (36 ítems).

Tabla 7:
Cuadro resumen de resultados descriptivos de compromiso organizacional

	1	2	3	4	5
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo
P1.	9.1%	18.3%	35%	21.9%	15.7%
P2.	8.1%	19.3%	32.5%	27.9%	12.2%
P3.	1.5%	17.3%	26.4%	23.9%	31%
P4.	0.5%	14.2%	21.3%	30.5%	33.5%
P5.	29.9%	35.5%	22.3%	9.1%	3%
P6.	23.4%	20.8%	22.8%	15.2%	17.8%
P7.	3%	13.2%	23.4%	29.9%	30.5%
P8.	13.2%	19.3%	27.9%	22.8%	16.8%
P9.	25.9%	22.8%	25.4%	17.3%	8.6%
P10.	4.1%	9.6%	24.4%	29.4%	32.5%
P11.	3%	11.2%	22.3%	25.9%	37.6%
P12.	8.1%	15.2%	22.3%	29.4%	24.9%
P13.	12.2%	21.3%	27.9%	23.4%	15.2%
P14.	28.4%	27.9%	29.4%	11.2%	3%
P15.	4.6%	11.2%	22.8%	29.4%	32%
P16.	5.6%	12.7%	20.8%	29.9%	31%
P17.	4.1%	10.2%	24.9%	32%	28.9%
P18.	9.1%	13.2%	22.8%	26.4%	28.4%

Elaboración Propia - Extraído del SPSS.

Tabla 8:
Cuadro resumen de resultados descriptivos de satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
P19.	9.1%	18.3%	23.4%	31.5%	17.8%
P20.	9.1%	27.4%	17.8%	23.4%	22.3%
P21.	11.2%	26.4%	27.4%	19.3%	15.7%
P22.	9.1%	23.9%	25.4%	25.4%	16.2%
P23.	8.6%	27.4%	20.3%	24.4%	19.3%
P24.	9.1%	21.8%	22.8%	25.4%	20.8%
P25.	11.7%	19.8%	23.4%	26.4%	18.8%
P26.	9.1%	27.4%	23.9%	25.4%	14.2%
P27.	12.2%	22.3%	32%	17.8%	15.7%
P28.	10.2%	23.9%	29.4%	17.8%	18.8%
P29.	8.6%	26.4%	22.3%	21.3%	21.3%
P30.	8.6%	21.8%	20.8%	22.3%	26.4%
P31.	11.2%	17.8%	23.9%	32%	15.2%
P32.	9.6%	27.4%	22.8%	23.4%	16.8%
P33.	12.2%	21.8%	24.4%	25.9%	15.7%
P34.	11.2%	22.3%	32%	19.3%	15.2%
P35.	11.2%	30.5%	20.8%	23.4%	14.2%
P36.	10.7%	23.4%	27.9%	21.8%	16.2%
P37.	7.6%	24.4%	22.8%	23.4%	21.8%
P38.	8.6%	22.8%	25.4%	22.8%	20.3%
P39.	8.6%	19.3%	23.9%	33%	15.2%
P40.	11.2%	24.9%	24.4%	20.3%	19.3%
P41.	9.1%	19.8%	28.9%	26.4%	15.7%
P42.	12.7%	17.3%	26.4%	25.9%	17.8%
P43.	9.1%	22.8%	20.3%	28.4%	19.3%
P44.	8.6%	29.4%	16.2%	23.4%	22.3%
P45.	9.1%	21.3%	23.4%	25.9%	20.3%
P46.	10.7%	16.2%	24.9%	34%	14.2%
P47.	9.1%	22.3%	21.8%	27.4%	19.3%
P48.	8.6%	21.3%	26.9%	22.8%	20.3%
P49.	8.6%	25.4%	21.8%	24.9%	19.3%
P50.	8.6%	18.8%	26.9%	32%	13.7%
P51.	9.1%	18.3%	24.9%	31%	16.8%
P52.	11.7%	25.4%	23.9%	17.8%	21.3%
P53.	9.6%	21.8%	26.9%	20.3%	21.3%
P54.	8.6%	22.3%	22.3%	26.9%	19.8%

Elaboración Propia - Extraído del SPSS.

3.1. Análisis de los resultados de las encuestas

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos de las 197 encuestas que se pudieron realizar a los colaboradores de la dirección regional de educación de Lima Metropolitana, acerca de la relación que pueda existir entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Se llegaron a definir 54 ítems, de los cuales 18 son de la variable compromiso organizacional de la investigadora Montoya (2012) la cual realizó una versión para el Perú en base a Allen y Meyer (1992) y 36 de la variable satisfacción laboral de la investigadora Sonia Palma (2004).

3.1.1. Análisis de resultados de la encuesta de compromiso organizacional

Tabla 9:
Gusto por el trabajo

P1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	36	18,3	18,3	27,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	69	35,0	35,0	62,4
	De acuerdo	43	21,8	21,8	84,3
	En total de acuerdo	31	15,7	15,7	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad” con un 37.5%, mientras que el 35% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 27.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados afirman que en la actualidad trabajan en la organización más por gusto que por necesidad.

Tabla 10:
Obligación moral

P2. Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	16	8,1	8,1
	En desacuerdo	38	19,3	27,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	64	32,5	59,9
	De acuerdo	55	27,9	87,8
	En total de acuerdo	24	12,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella” con un 40.1%, mientras que el 32.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 27.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados afirmar que una de las principales razones por las que continúan trabajando en la organización es porque se sienten en la obligación moral de pertenecer a ella.

Tabla 11:
Sensación de pertenecer

P3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	3	1,5	1,5
	En desacuerdo	34	17,3	18,8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	52	26,4	45,2
	De acuerdo	47	23,9	69,0
	En total de acuerdo	61	31,0	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización” con un 54.9%, mientras que el 26.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 18.8% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados afirmar que una de las principales razones por las que continúan trabajando en la organización es porque se sienten en la obligación moral de pertenecer a ella.

Tabla 12:
Sueldo y prestaciones

P4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	1	.5	.5
	En desacuerdo	28	14.2	14.7
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	42	21.3	36.0
	De acuerdo	60	30.5	66.5
	En total de acuerdo	66	33.5	100.0
	Total	197	100.0	100.0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí” con un 64%, mientras que el 21.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.7% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados afirmar que una de las razones principales para que sigan trabajando en la organización es porque en otra organización no podrían recibir un sueldo y prestaciones igual a las que perciben.

Tabla 13:
Abandonar la organización

P5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	59	29,9	29,9	29,9
	En desacuerdo	70	35,5	35,5	65,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	44	22,3	22,3	87,8
	De acuerdo	18	9,1	9,1	97,0
	En total de acuerdo	6	3,0	3,0	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización” con un 65.4%, mientras que el 22.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 12.1% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados está en desacuerdo en que si así tuvieran ventajas en lo que respecta al sueldo o las prestaciones, no creen que fuera lo correcto dejar ahora a la organización.

Tabla 14:
Culpa por dejar la organización

P6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	46	23,4	23,4	23,4
	En desacuerdo	41	20,8	20,8	44,2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	45	22,8	22,8	67,0
	De acuerdo	30	15,2	15,2	82,2
	En total de acuerdo	35	17,8	17,8	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización

considerando todo lo que me ha dado” con un 44.2%, mientras que el 22.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 33% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados mencionan que no se sentirían culpables en dejar ahora a la organización, a pesar de todo lo que les ha dado esta misma.

Tabla 15:
Significado personal

P7. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	6	3,0	3,0	3,0
	En desacuerdo	26	13,2	13,2	16,2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	46	23,4	23,4	39,6
	De acuerdo	59	29,9	29,9	69,5
	En total de acuerdo	60	30,5	30,5	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Esta organización tiene un gran significado personal para mí” con un 60.4%, mientras que el 23.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.2% se encuentra desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llega a afirmar que la organización tiene un gran significado personal para ellos mismos.

Tabla 16:
Opciones en otra organización

P8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	26	13,2	13,2	13,2
	En desacuerdo	38	19,3	19,3	32,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	55	27,9	27,9	60,4
	De acuerdo	45	22,8	22,8	83,2
	En total de acuerdo	33	16,8	16,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización” con un 39.6%, mientras que el 27.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 32.5% se encuentra desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llega a afirmar tener la creencia de tener muy pocas posibilidades de encontrar otro trabajo igual, como para tener en cuenta la posibilidad de dejar la organización.

Tabla 17:
Abandono de la organización

P9. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	51	25,9	25,9	25,9
	En desacuerdo	45	22,8	22,8	48,7
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	50	25,4	25,4	74,1
	De acuerdo	34	17,3	17,3	91,4
	En total de acuerdo	17	8,6	8,6	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente” con un 48.7%, mientras que el 25.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 25.9% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a mencionar no estar de acuerdo en que ahora mismo no abandonarían la organización, porque se sienten obligados con toda la gente.

Tabla 18:
Sentirse parte de una familia

P10. Me siento como parte de una familia en esta organización.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	8	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	19	9,6	9,6	13,7
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	48	24,4	24,4	38,1
	De acuerdo	58	29,4	29,4	67,5
	En total de acuerdo	64	32,5	32,5	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Me siento como parte de una familia en esta organización” con un 61.9%, mientras que el 24.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.7% se encuentra desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que se sienten como parte de una familia dentro de la organización.

Tabla 19:
Sentir los problemas como de uno mismo

P11. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	6	3,0	3,0	3,0
	En desacuerdo	22	11,2	11,2	14,2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	44	22,3	22,3	36,5
	De acuerdo	51	25,9	25,9	62,4
	En total de acuerdo	74	37,6	37,6	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas” con un 63.5%, mientras que el 22.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.2% se encuentra desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que realmente sienten como si los problemas que se presentan en la organización fueran de ellos mismos.

Tabla 20:
Hablar de la organización

P12. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	16	8,1	8,1	8,1
	En desacuerdo	30	15,2	15,2	23,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	44	22,3	22,3	45,7
	De acuerdo	58	29,4	29,4	75,1
	En total de acuerdo	49	24,9	24,9	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Disfruto hablando de mi organización con gente que no

pertenece a ella” con un 54.3%, mientras que el 22.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 23.3% se encuentra desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que disfrutan hablar de la organización con personas que no trabajan en la misma organización.

Tabla 21:
Conseguir otro trabajo

P13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	24	12,2	12,2	12,2
	En desacuerdo	42	21,3	21,3	33,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	55	27,9	27,9	61,4
	De acuerdo	46	23,4	23,4	84,8
	En total de acuerdo	30	15,2	15,2	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo” con un 38.6%, mientras que el 27.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 33.5% se encuentra desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que uno de las razones principales de que sigan trabajando en la organización, es porque en otra organización les resultaría difícil conseguir un trabajo con el que tienen.

Tabla 22:
Lealtad a la organización

P14. La organización donde trabajo merece mi lealtad.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	56	28,4	28,4
	En desacuerdo	55	27,9	27,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	58	29,4	29,4
	De acuerdo	22	11,2	11,2
	En total de acuerdo	6	3,0	3,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “La organización donde trabajo merece mi lealtad” con un 56.3%, mientras que el 29.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.2% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a mencionar que la organización donde trabajan no merece su lealtad.

Tabla 23:
Vida laboral

P15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	9	4,6	4,6
	En desacuerdo	22	11,2	11,2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	45	22,8	22,8
	De acuerdo	58	29,4	29,4
	En total de acuerdo	63	32,0	32,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo” con un 61.4%, mientras que el 22.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 15.8% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que serían muy felices pasando el resto de sus vidas laborales en la organización donde se encuentran trabajando.

Tabla 24:
Sensación por dejar el trabajo

P16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	11	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	25	12,7	12,7	18,3
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	41	20,8	20,8	39,1
	De acuerdo	59	29,9	29,9	69,0
	En total de acuerdo	61	31,0	31,0	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Ahora mismo sería duro para mí dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo” con un 60.9%, mientras que el 20.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 18.3% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que serían muy felices pasando el resto de sus vidas laborales en la organización donde se encuentran trabajando.

Tabla 25:
Interrupciones por dejar la organización

P17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	8	4,1	4,1
	En desacuerdo	20	10,2	14,2
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	49	24,9	39,1
	De acuerdo	63	32,0	71,1
	En total de acuerdo	57	28,9	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización” con un 60.9%, mientras que el 24.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.3% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que serían muchas las cosas que verían interrumpidas en sus vidas, si llegaran a tomar la decisión de dejar ahora la organización.

Tabla 26:
Deberle a la organización

P18. Creo que le debo mucho a esta organización.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1
	En desacuerdo	26	13,2	22,3
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	45	22,8	45,2
	De acuerdo	52	26,4	71,6
	En total de acuerdo	56	28,4	100,0
	Total	197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Creo que le debo mucho a esta organización” con un 54.8%,

mientras que el 22.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 22.3% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que a la organización donde se encuentran trabajando le deben mucho.

3.1.2. Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción laboral

Tabla 27:
Distribución física del trabajo

P19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En total desacuerdo	18	9.1	9.1
	En desacuerdo	36	18.3	27.4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	46	23.4	50.8
	De acuerdo	62	31.5	82.2
	En total de acuerdo	35	17.8	100.0
Total		197	100.0	100.0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores” con un 49.3%, mientras que el 23.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 27.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que la distribución física del ambiente de trabajo les facilita la realización de las labores.

Tabla 28:
Sueldo bajo

P20. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	54	27,4	27,4	36,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	35	17,8	17,8	54,3
	De acuerdo	46	23,4	23,4	77,7
	En total de acuerdo	44	22,3	22,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo” con un 45.7%, mientras que el 17.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 36.5% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que su sueldo es bajo en relación a las labores que realizan.

Tabla 29:
Ambiente de trabajo ideal

P21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	22	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	52	26,4	26,4	37,6
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	54	27,4	27,4	65,0
	De acuerdo	38	19,3	19,3	84,3
	En total de acuerdo	31	15,7	15,7	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones” con un 37.6%, mientras que el 27.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 35% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a mencionar que el ambiente que se ha creado por parte de los compañeros no es el ideal para desempeñar sus funciones.

Tabla 30:
Igualdad entre el trabajo y la forma de ser

P22. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	47	23,9	23,9	33,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	50	25,4	25,4	58,4
	De acuerdo	50	25,4	25,4	83,8
	En total de acuerdo	32	16,2	16,2	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser” con un 41.6%, mientras que el 25.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 33% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que sienten que el trabajo que realizan es justo a su manera de ser.

Tabla 31:
Valor de la tarea

P23. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	54	27,4	27,4	36,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	40	20,3	20,3	56,3
	De acuerdo	48	24,4	24,4	80,7
	En total de acuerdo	38	19,3	19,3	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra” con un 43.7%, mientras que el 20.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 36% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra.

Tabla 32:
Comprensión de los jefes

P24. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	43	21,8	21,8	31,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	45	22,8	22,8	53,8
	De acuerdo	50	25,4	25,4	79,2
	En total de acuerdo	41	20,8	20,8	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)” con un 46.2%, mientras que el 22.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 30.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que sus jefes son comprensivos.

Tabla 33:
Sentimientos por tareas

P25. Me siento mal con lo que hago.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	23	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	39	19,8	19,8	31,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	46	23,4	23,4	54,8
	De acuerdo	52	26,4	26,4	81,2
	En total de acuerdo	37	18,8	18,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Me siento mal con lo que hago” con un 45.2%, mientras que el 23.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 31.5% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que se sienten mal con lo que hacen.

Tabla 34:
Mal trato de la organización

P26. Siento que recibo de parte de la organización mal trato.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	54	27,4	27,4	36,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	47	23,9	23,9	60,4
	De acuerdo	50	25,4	25,4	85,8
	En total de acuerdo	28	14,2	14,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Siento que recibo de parte de la organización mal trato” con un 39.6%, mientras que el 23.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 35.5% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que por parte de la organización han recibido un mal trato.

Tabla 35:
Compañeros agradables

P27. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	24	12,2	12,2	12,2
	En desacuerdo	44	22,3	22,3	34,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	63	32,0	32,0	66,5
	De acuerdo	35	17,8	17,8	84,3
	En total de acuerdo	31	15,7	15,7	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “Me agrada trabajar con mis compañeros” con un 34.5%, mientras que el 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 33.5% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a que no le agrada trabajar con sus compañeros.

Tabla 36:
Desarrollo personal

P28.Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	20	10,2	10,2	10,2
	En desacuerdo	47	23,9	23,9	34,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	58	29,4	29,4	63,5
	De acuerdo	35	17,8	17,8	81,2
	En total de acuerdo	37	18,8	18,8	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Mi trabajo permite desarrollarme personalmente” con un 36.6%, mientras que el 29.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 34.1% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que su trabajo les da posibilidad de desarrollarse personalmente.

Tabla 37:
Sentirse útil

P29.Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	52	26,4	26,4	35,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	44	22,3	22,3	57,4
	De acuerdo	42	21,3	21,3	78,7
	En total de acuerdo	42	21,3	21,3	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Me siento realmente útil con la labor que realizo” con un 42.6%, mientras que el 22.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 35% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que se sienten realmente útiles con la labor que realizan.

Tabla 38:
Disposición del jefe

P30.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6
	En desacuerdo	43	21,8	30,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	41	20,8	51,3
	De acuerdo	44	22,3	73,6
	En total de acuerdo	52	26,4	100,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo” con un 48.7%, mientras que el 20.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 30.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que la disposición que tienen su jefe es grata cuando les piden alguna sugerencia sobre su trabajo.

Tabla 39:
Ambiente de trabajo

P31.El ambiente donde trabajo es confortable.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	22	11,2	11,2
	En desacuerdo	35	17,8	28,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	47	23,9	52,8
	De acuerdo	63	32,0	84,8
	En total de acuerdo	30	15,2	100,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “El ambiente donde trabajo es confortable” con un 47.2%,

mientras que el 23.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 29% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que el ambiente donde trabajan es confortable.

Tabla 40:
Sueldo aceptable

P32.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	19	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	54	27,4	27,4	37,1
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	45	22,8	22,8	59,9
	De acuerdo	46	23,4	23,4	83,2
	En total de acuerdo	33	16,8	16,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable” con un 50.2%, mientras que el 22.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 37% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que sienten que su sueldo que tienen es bastante aceptable.

Tabla 41:
Sensación de ser explotado

P33.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	24	12,2	12,2	12,2
	En desacuerdo	43	21,8	21,8	34,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	48	24,4	24,4	58,4
	De acuerdo	51	25,9	25,9	84,3
	En total de acuerdo	31	15,7	15,7	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando” con un 41.6%, mientras que el 24.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 34% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que tienen la sensación de que en su trabajo los están explotando.

Tabla 42:
Tomar distancia con los demás

P34.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	22	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	44	22,3	22,3	33,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	63	32,0	32,0	65,5
	De acuerdo	38	19,3	19,3	84,8
	En total de acuerdo	30	15,2	15,2	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo” con un 34.5%, mientras que el 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 33.5% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que preferirían tomar distancia con las personas con las que trabajan.

Tabla 43:
Incomodidad por horarios

P35.Me disgusta mi horario.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	22	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	60	30,5	30,5	41,6
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	41	20,8	20,8	62,4
	De acuerdo	46	23,4	23,4	85,8
	En total de acuerdo	28	14,2	14,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra en desacuerdo ante el enunciado “Me disgusta mi horario” con un 41.6%, mientras que el 20.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 37.6% se encuentra de acuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a mencionar que no les disgusta los horarios que tienen.

Tabla 44:
Disfrutar las tareas

P36.Disfrute de cada labor que realizo en mi trabajo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	21	10,7	10,7	10,7
	En desacuerdo	46	23,4	23,4	34,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	55	27,9	27,9	61,9
	De acuerdo	43	21,8	21,8	83,8
	En total de acuerdo	32	16,2	16,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Disfrute de cada labor que realizo en mi trabajo” con un 38%,

mientras que el 27.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 34.1% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que disfrutan con cada una de las labores que realizan en su trabajo.

Tabla 45:
Recibimiento de las tareas

P37.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	15	7,6	7,6	7,6
	En desacuerdo	48	24,4	24,4	32,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	45	22,8	22,8	54,8
	De acuerdo	46	23,4	23,4	78,2
	En total de acuerdo	43	21,8	21,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia” con un 45.2%, mientras que el 22.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 32% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia.

Tabla 46:
Beneficio por trato con el jefe

P38.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	45	22,8	22,8	31,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	50	25,4	25,4	56,9
	De acuerdo	45	22,8	22,8	79,7
	En total de acuerdo	40	20,3	20,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo” con un 43.1%, mientras que el 25.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 31.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que llevarse bien con su jefe beneficia a la calidad del trabajo.

Tabla 47:
Comodidad del ambiente de trabajo

P39.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	38	19,3	19,3	27,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	47	23,9	23,9	51,8
	De acuerdo	65	33,0	33,0	84,8
	En total de acuerdo	30	15,2	15,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable” con un 48.2%, mientras que el 23.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 27.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que la comodidad que le ofrecen el ambiente de trabajo es inigualable.

Tabla 48:
Expectativas económicas

P40.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	22	11,2	11,2
	En desacuerdo	49	24,9	36,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	48	24,4	60,4
	De acuerdo	40	20,3	80,7
	En total de acuerdo	38	19,3	100,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas” con un 40.6%, mientras que el 24.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 36.1% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas.

Tabla 49:
Incomodidad por horario

P41.El horario de trabajo me resulta incómodo.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1
	En desacuerdo	39	19,8	28,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	57	28,9	57,9
	De acuerdo	52	26,4	84,3
	En total de acuerdo	31	15,7	100,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “El horario de trabajo me resulta incómodo” con un 42.1%, mientras que el 28.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 28.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que el horario que tienen para trabajar les resulta incómodo.

Tabla 50:
Característica del grupo de trabajo

P42.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	25	12,7	12,7	12,7
	En desacuerdo	34	17,3	17,3	29,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	52	26,4	26,4	56,3
	De acuerdo	51	25,9	25,9	82,2
	En total de acuerdo	35	17,8	17,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo” con un 43.7%, mientras que el 26.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 30% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que la solidaridad es una virtud que caracteriza a su grupo de trabajo.

Tabla 51:
Sentimiento por logros

P43.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	45	22,8	22,8	32,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	40	20,3	20,3	52,3
	De acuerdo	56	28,4	28,4	80,7
	En total de acuerdo	38	19,3	19,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo” con un 47.7%, mientras que el 20.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 31.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que se sienten felices por los resultados que logran en el trabajo.

Tabla 52:
Sentimiento por el trabajo

P44.Mi trabajo me aburre.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	58	29,4	29,4	38,1
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	32	16,2	16,2	54,3
	De acuerdo	46	23,4	23,4	77,7
	En total de acuerdo	44	22,3	22,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Mi trabajo me aburre” con un 45.7%, mientras que el 16.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 38% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que su trabajo les aburre.

Tabla 53:
Relación con los superiores

P45.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	42	21,3	21,3	30,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	46	23,4	23,4	53,8
	De acuerdo	51	25,9	25,9	79,7
	En total de acuerdo	40	20,3	20,3	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “La relación que tengo con mis superiores es cordial” con un 46.2%, mientras que el 23.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 30.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que la relación que tienen con sus superiores es cordial.

Tabla 54:
Comodidad

P46.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	21	10,7	10,7	10,7
	En desacuerdo	32	16,2	16,2	26,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	49	24,9	24,9	51,8
	De acuerdo	67	34,0	34,0	85,8
	En total de acuerdo	28	14,2	14,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente” con un 48.2%, mientras que el 24.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 26.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que el ambiente físico en donde se ubican, pueden trabajar cómodamente.

Tabla 55:
Realización por el trabajo

P47.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	44	22,3	22,3	31,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	43	21,8	21,8	53,3
	De acuerdo	54	27,4	27,4	80,7
	En total de acuerdo	38	19,3	19,3	100,0
	Total	197	100.0	100.0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Mi trabajo me hace sentir realizado” con un 46.7%, mientras que el 21.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 31.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que su trabajo lo hace sentir realizado.

Tabla 56:
Gusto por el trabajo

		P48.Me gusta el trabajo que realizo.			
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	42	21,3	21,3	29,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	53	26,9	26,9	56,9
	De acuerdo	45	22,8	22,8	79,7
	En total de acuerdo	40	20,3	20,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Me gusta el trabajo que realizo” con un 43.1%, mientras que el 26.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 29.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que les gusta el trabajo que realizan.

Tabla 57:
Gusto por los jefes

		P49.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).			
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	50	25,4	25,4	34,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	43	21,8	21,8	55,8
	De acuerdo	49	24,9	24,9	80,7
	En total de acuerdo	38	19,3	19,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)” con un 44.2%, mientras que el 21.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 35% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que no se sienten a gusto con su jefe.

Tabla 58:
Comodidades laborales

P50.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6
	En desacuerdo	37	18,8	27,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	53	26,9	54,3
	De acuerdo	63	32,0	86,3
	En total de acuerdo	27	13,7	100,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias” con un 45.7%, mientras que el 26.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 27.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que en su trabajo existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

Tabla 59:
Reconocimiento por horas extras

P51.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	18	9,1	9,1
	En desacuerdo	36	18,3	27,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	49	24,9	52,3
	De acuerdo	61	31,0	83,2
	En total de acuerdo	33	16,8	100,0
Total		197	100,0	100,0

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias” con un 47.8%, mientras que el 24.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 27.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que en su centro de trabajo no le reconocen el esfuerzo que hacen cuando realizan más horas de las reglamentadas.

Tabla 60:
Sentimiento con uno mismo

P52.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	23	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	50	25,4	25,4	37,1
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	47	23,9	23,9	60,9
	De acuerdo	35	17,8	17,8	78,7
	En total de acuerdo	42	21,3	21,3	100,0
Total		197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)” con un 39.1%, mientras que el 23.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 37.1% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que se sienten bien con ellos mismos cuando realizan su trabajo.

Tabla 61:
Satisfacción con actividades

P53.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	19	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	43	21,8	21,8	31,5
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	53	26,9	26,9	58,4
	De acuerdo	40	20,3	20,3	78,7
	En total de acuerdo	42	21,3	21,3	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Me siento complacido con la actividad que realizo” con un 41.6%, mientras que el 26.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 31.4% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que se sienten complacidos con la actividad que realizan.

Tabla 62:
Valoración de esfuerzo

P54.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En total desacuerdo	17	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	44	22,3	22,3	31,0
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	44	22,3	22,3	53,3
	De acuerdo	53	26,9	26,9	80,2
	En total de acuerdo	39	19,8	19,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Elaboración Propia - Extraído del SPSS

Interpretación: como se puede observar la mayoría de encuestados se encuentra de acuerdo ante el enunciado “Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo” con un 46.7%, mientras que el 22.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 30.9% se encuentra en desacuerdo.

Es por esto que se puede decir, que la mayoría de los colaboradores encuestados llegan a afirmar que su jefe valora el esfuerzo que realizan en su centro de trabajo.

3.2. Contrastación de la hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

La prueba de Kolmogorov-Smirnov tiene la intención de identificar si la muestra de esta investigación tiene distribución no paramétrica o paramétrica, es decir si la concordancia entre la distribución teórica específica y la distribución de la muestra existe. Como se puede prestar atención en el anexo 3 de las preguntas que se realizaron de las encuestas, ninguna de las respuestas tiene normalidad, puesto que la significancia es $P = 0.000 < 0.05$ en ambas variables, es por esto que se concluye que de las preguntas ninguna de ellas tiene distribución normal, y por ende es no paramétrica. Es por esto, que se utilizara el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la exposición de las hipótesis que se plantean en la presente investigación, ya que es lo recomendado por Fernández, Hernández y Baptista (2014).

3.2.2. Análisis factorial exploratorio

Para el análisis factorial exploratorio se utilizó el método de componentes principales para el método de extracción y el método Varimax para la rotación. Los efectos del compromiso organizacional son: el dato estadístico KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) con un valor de 0.929, el Chi-cuadrado con un valor de 4390,632 y se pudo obtener un 0,000 de significancia (como se muestra en la tabla 63). Es así que de acuerdo a la capacidad de aplicación que llega a demostrar el estadístico KMO (0.929) se ratifica el buen ajuste factorial. Es por estos motivos, y pudiendo ejecutar un análisis adecuado, se llegó a obtener 2 factores o dimensiones las cuales son explicadas con un 74,059% de la varianza total.

Tabla 63:

"Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción" - Compromiso organizacional

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo.		,929
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	4390,632
	df	153
	Sig.	,000

Elaboración Propia – Extraído del SPSS

La primera dimensión "Compromiso afectivo-normativo" explica el porcentaje significativo de su varianza con 51,802% y la segunda dimensión "Compromiso de continuidad" con un porcentaje de varianza de 22,258%. (como se muestra en la tabla 64)

Tabla 64:

"Varianza Total Explicada" - Compromiso organizacional

Varianza total explicada									
Componente	Valores propios Iniciales			Sumas de método de extracción de carga cuadrada			Sumas de rotación de carga cuadrada		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,695	64,974	64,974	11,695	64,974	64,974	9,324	51,802	51,802
2	1,635	9,085	74,059	1,635	9,085	74,059	4,006	22,258	74,059

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Extraído del SPSS

De acuerdo con el método de rotación de Varimax, el cual es el que ayudara con la simplificación de la expresión del sub-espacio en términos particulares de algunos principales elementos, con normalidad Kaiser, en la matriz de componente rotado se puede dar cuenta que el Factor 1 se encuentra abarcado por la dimensión "Compromiso afectivo-normativo" y se encuentra agrupado entre las preguntas 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17 y 18, mientras que el Factor 2 esta abarcado por la dimensión "Compromiso de continuidad" y se agrupa entre las preguntas 4, 8 y 13.

Tabla 65:

“Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser”- Compromiso organizacional

Matriz de componentes rotados ^a		
	Componente	
	1	2
P17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	.866	
P18. Creo que le debo mucho a esta organización.	.844	
P11. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	.843	
P15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	.831	
P7. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	.816	
P10. Me siento como parte de una familia en esta organización.	.815	
P3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.	.811	
P16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	.782	
P1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	.781	
P2. Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.	.767	
P12. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	.731	
P5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	.694	
P9. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	.687	
P14. La organización donde trabajo merece mi lealtad.	.685	
P6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	.685	
P8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.		.932
P13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.		.927
P4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.		.876

Elaboración Propia – Extraído del SPSS

Así mismo los resultados que se obtienen del análisis factorial en la satisfacción laboral son: 0,954 del estadístico KMO, 14959,367 de Chi-cuadrado y de significancia un 0,000 (como se muestra en la tabla 66). Es por esto que se puede declarar que la capacidad de la aplicación del estadístico KMO ofrece un buen ajuste factorial. Por lo tanto y llegando a ejecutar el análisis pertinente, se obtiene 7 dimensiones las cuales son explicados por el 92.595% de la varianza total.

Tabla 66:
"Prueba de KMO y Bartlett"- Satisfacción laboral

KMO y prueba de Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo.		.954
	Chi-cuadrado aproximado	14959.367
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	630
	Sig.	.000

Elaboración Propia – Extraído del SPSS

La primera dimensión "Desarrollo personal" explica el porcentaje significativo de su varianza con 17,381%, la segunda dimensión "Desarrollo de tareas" con un porcentaje de varianza de 17,087%, la tercera dimensión "Beneficios laborales" con un porcentaje de varianza de 14,510%, la cuarta dimensión "Relación con la autoridad" con un porcentaje de varianza de 14,395%, la quinta dimensión "Condiciones físicas y/o materiales" con un porcentaje de varianza de 12,182%, la sexta dimensión "Relaciones sociales" con un porcentaje de varianza de 9,098% y la séptima dimensión "Políticas administrativas" con un porcentaje de varianza de 7,941%. (como se muestra en la tabla 67)

Tabla 67:
"Varianza total explicada"- Satisfacción laboral

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	26.273	72.981	72.981	26.273	72.981	72.981	6.257	17.381	17.381
2	2.118	5.884	78.865	2.118	5.884	78.865	6.151	17.087	34.469
3	1.563	4.341	83.207	1.563	4.341	83.207	5.224	14.510	48.979
4	1.075	2.985	86.192	1.075	2.985	86.192	5.182	14.395	63.373
5	1.033	2.868	89.060	1.033	2.868	89.060	4.385	12.182	75.555
6	.761	2.114	91.175	.761	2.114	91.175	3.275	9.098	84.653
7	.511	1.420	92.595	.511	1.420	92.595	2.859	7.941	92.595

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

En la matriz de componente rotado Varimax, el cuál es el que ayudara con la simplificación de la expresión del sub-espacio en términos particulares de algunos principales elementos, con normalidad Kaiser, se puede observar que el Factor 1 se encuentra comprendido por la

dimensión “Desarrollo personal” el cual se encuentra agrupado por las preguntas 22, 28, 36, 43, 47 y 52, el Factor 2 se encuentra comprendido por la dimensión “Desarrollo de tareas” el mismo que se encuentra agrupado por las preguntas 23, 29, 37, 44, 48 y 53, el Factor 3 se encuentra comprendido por la dimensión “Beneficios laborales” y se agrupa por las preguntas 20, 25, 32 y 40, el Factor 4 se encuentra comprendido por la dimensión “Relación con la autoridad” y está agrupado por las preguntas 24, 30, 38, 45, 49 y 54, el Factor 5 se encuentra comprendido por la dimensión “Condiciones físicas y/o materiales” y se agrupa por las preguntas 19, 31, 39, 46 y 50, el Factor 6 se encuentra comprendido por la dimensión “Relaciones sociales” y está agrupada por las preguntas 21, 27, 34 y 42 y el Factor 7 está comprendido por la dimensión “Políticas administrativas” y se encuentra agrupada por las preguntas 26, 33, 35, 41 y 51. (como se muestra en la tabla 68)

Tabla 68:

“Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser”- Satisfacción laboral

Matriz de componentes rotados ^a							
	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
P22. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	.835						
P28.Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	.818						
P36.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	.803						
P43.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	.771						
P47.Mi trabajo me hace sentir realizado.	.763						
P52.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	.611						
P23. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra		.742					
P29.Me siento realmente útil con la labor que realizo.		.738					
P44.Mi trabajo me aburre.		.728					
P37.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.		.727					
P48.Me gusta el trabajo que realizo.		.713					
P53.Me siento complacido con la actividad que realizo.		.696					
P32.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable			.777				
P40.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			.776				
P20. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.			.754				
P25. Me siento mal con lo que hago.			.748				
P54.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.				.764			

P24. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	.763
P45.La relación que tengo con mis superiores es cordial.	.762
P30.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	.650
P38.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	.605
P49.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	.576
P19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	.709
P39.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	.692
P31.El ambiente donde trabajo es confortable.	.691
P46.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	.685
P50.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	.666
P21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	.686
P27. Me agradan trabajar con mis compañeros.	.680
P34.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	.677
P42.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	.610
P26. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	.702
P33.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	.613
P35.Me disgusta mi horario.	.581
P41.El horario de trabajo me resulta incómodo.	.477
P51.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	.448

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones

3.2.3. Correlaciones Rho de Spearman

A raíz de las encuestas que se realizaron a los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana se pueden mostrar las relaciones existentes entre las dimensiones de compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Ver tabla 69)

Tabla 69:
Correlación Rho Spearman

Correlaciones		comp_afec_norm	comp_cont	satisf_lab
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1.000	.624**
	comp_afec_norm	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	197	197
		Coeficiente de correlación	.624**	1.000
	comp_cont	Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	197	197
		Coeficiente de correlación	.862**	.665**
	satisf_lab	Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	197	197

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

Elaboración propia – Extraído del SPSS

Se utilizó la tabla de correlaciones Rho de Spearman, con la finalidad de exponer las hipótesis, así mismo se buscó identificar las relaciones que existen entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Según los resultados conseguidos, es que se puede mencionar, que existe una correlación de manera positiva entre el compromiso organizacional y sus dimensiones con la satisfacción laboral, de tal forma cuando se llegue a generar un mayor compromiso con la organización, la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana aumentará.

Tabla 70:
Cuadro resumen de resultados correlacionales

Relaciones	Coeficiente de correlación	Significancia
Compromiso organizacional - satisfacción laboral	0.882	0.000
Compromiso afectivo-normativo – satisfacción laboral	0.862	0.000
Compromiso de continuidad – satisfacción laboral	0.668	0.000

Elaboración propia

3.2.4. Contrastación de hipótesis

Para la explicación respectiva de la contrastación de las hipótesis que se llegan a plantear en esta investigación, se enseñara en seguida la prueba estadística Rho de Spearman, la cual sirvió de ayuda para poder ratificar los resultados conseguidos y para obtener los datos precisos para esta investigación.

3.2.4.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

a. Hipótesis nula (H_0):

El compromiso organizacional NO se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

b. Hipótesis alterna (H_1):

El compromiso organizacional SI se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

c. Nivel de significancia (α):

El nivel de significancia para el caso del problema que se ha llegado a calcular es de: $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 71:
Resultado de Rho de Spearman - Hipótesis General

Correlaciones				
			comp_org	satisf_lab
Rho de Spearman	comp_org	Coeficiente de correlación	1.000	.881**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	197	197
	satisf_lab	Coeficiente de correlación	.881**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	197	197

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

Elaboración Propia – Extraído del SPSS

e. Toma de decisiones:

Con un 5% como nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($r = 0.881$; $p < 0.01$), para esta oportunidad. Se llega a la conclusión en la hipótesis general que el compromiso organizacional SI se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019, esta confirmación se puede realizar por medio de la prueba no paramétrica. Es por estas razones que el compromiso organizacional se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral.

Si se observa por los tipos de contratos que se analizan en esta investigación, se consigue que los CAS tienen una significancia de 0.000 y los CAP tienen una significancia de 0.002 (ver anexo 12). Es así que se puede observar que los dos tipos de contratos logran deducir que el compromiso organizacional si se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

3.2.4.2. Primera hipótesis específica

El compromiso afectivo-normativo se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral.

a. Hipótesis nula (H_0):

El compromiso afectivo-normativo NO se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral.

b. Hipótesis alterna (H1):

El compromiso afectivo-normativo SI se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral.

c. Nivel de significancia (α):

El nivel de significancia para el caso del problema que se ha llegado a calcular es de: $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 72:

Resultado de Rho de Spearman - Primera hipótesis específica

PRUEBA ESTADÍSTICA	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.000	0.05	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia –
Extraído del SPSS

e. Toma de decisiones:

Con un 5% como nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($r = 0.862$; $p < 0.05$), para esta oportunidad. Se llega a la conclusión en la hipótesis general que el compromiso afectivo-normativo SI se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019, esta confirmación se puede realizar por medio de la prueba no paramétrica. Es por estas razones que el compromiso afectivo-normativo se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral. Adicional a esto, cabe resaltar, que esta relación es muy fuerte, ya que el $r = 0.862$ es mayor a 0.8, lo cual establece este tipo de relación.

Si se observa por los tipos de contratos que se analizan en esta investigación, se consigue que los CAS tienen una significancia de 0.000 y los CAP tienen una significancia de 0.074 (ver anexo 12). Es así que se puede observar que para el tipo de contrato CAP el

compromiso afectivo-normativo no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

3.2.4.3. Segunda hipótesis específica

El compromiso continuidad se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral.

a. Hipótesis nula (H_0):

El compromiso continuidad NO se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral.

b. Hipótesis alterna (H_1):

El compromiso continuidad SI se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral.

c. Nivel de significancia (α):

El nivel de significancia para el caso del problema que se ha llegado a calcular es de: $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 73:

Resultado de Rho de Spearman - Segunda hipótesis específica

PRUEBA ESTADÍSTICA	SIGNIFICANCIA	NIVEL DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIÓN
Rho de Spearman	0.000	0.05	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia

e. Toma de decisiones:

Con un 5% como nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($r = 0.665$; $p < 0.05$), para esta oportunidad. Se llega a la conclusión en la hipótesis general que el compromiso de continuidad SI se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de

Educación de Lima Metropolitana 2019, esta confirmación se puede realizar por medio de la prueba no paramétrica. Es por estas razones que el compromiso continuidad se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral. Adicional a esto, cabe resaltar, que esta relación es fuerte a comparación de nuestra hipótesis 1, ya que el $r = 0.665$ es mayor a 0.6 pero menor a 0.8, lo cual establece este tipo de relación.

Si se observa por los tipos de contratos que se analizan en esta investigación, se consigue que los CAS tienen una significancia de 0.000 y los CAP tienen una significancia de 0.004 (ver anexo 12). Es así que se puede observar que los dos tipos de contratos logran deducir que el compromiso de continuidad si se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.

3.3. Discusión

En la investigación actual denominada “Relación entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019”, se llegaron a desarrollar dos encuestas, las cuales se dirigieron a los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), la primera para la variable de compromiso organizacional de la investigadora Montoya Santos, E. M. (2012) y la segunda para la variable de satisfacción laboral de Sonia Palma (2004). Las encuestas se elaboraron de manera precisa a los colaboradores de la DRELM con el propósito de comprender la apreciación acerca del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, y la relación entre estas mismas. En consecuencia, los resultados que se consiguieron ratifican la relación con otros investigadores e investigaciones como se muestra en seguida:

3.3.1. Hipótesis general

Con respecto a la hipótesis general “El compromiso organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019”, el compromiso organizacional posee un coeficiente de correlación con la satisfacción laboral de ($r = 0.881$, $p < 0.05$), es por esto que se deduce que el compromiso organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), para lo cual se rechaza la hipótesis nula, mientras que la hipótesis alterna es aceptada. Para

corroborar la hipótesis general se llega a contrastar con trabajos de diferentes investigadores, tales como, por ejemplo: en la investigación de Mayta Taboada, E. L. (2016) se obtuvo como resultado la relación significativa y positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre empleados de una Municipalidad de Lima Norte, En tanto en la investigación de Valencia Garcia, L. M. (2016) los resultados que se llegaron a obtener muestran la existencia de una relación altamente positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lince, de igual forma en la investigación de Srivastava, S. (2013) se encontró la relación altamente positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

3.3.2. Primera hipótesis específica

Para la primera hipótesis específica “El compromiso afectivo-normativo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral”, la hipótesis alterna se acepta con un coeficiente de correlación de ($r = 0.862$, $p < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, es por esto que se concluye que el compromiso afectivo-normativo SI se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM). Para contrastar el resultado conseguido en relación a esta hipótesis, se realiza la comparación con diversos investigadores que pudieron encontrar el mismo resultado, como, los investigadores Esquerre Rebaza, G. M., & Ruiz Chávez, M. N. (2017) que pudieron identificar la relación existente entre el compromiso afectivo-normativo y la satisfacción laboral llegando a proponer algunas medidas correctivas para que el compromiso afectivo-normativo se incremente en los trabajadores, así mismo en la investigación de Alcaraz, M. C. Z., del Castillo, M. T. R., Quesada, J. M., Ronco, M. E. Q., Camacho, B. J. R., & Martínez, J. M. M. (2014) se llegó a comprobar que el compromiso afectivo-normativo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral.

3.3.3. Segunda hipótesis específica

En la segunda hipótesis específica “El compromiso de continuidad se relaciona positivamente con la satisfacción laboral” se llega a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un coeficiente de correlación de ($r = 0.665$, $p < 0.05$), es así que se concluye que el compromiso de continuidad SI se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM). Para respaldar los resultados conseguidos en la segunda hipótesis

específica, en seguida se muestran como algunos investigadores han podido encontrar los mismos resultados, como en la investigación de Castro, H., & Mercedes, Z. (2017) que llega a mostrar con un coeficiente de correlación de 0.638 una relación positiva entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral, de igual manera en la investigación de Suma, S., y Lesha, J. (2013) se llegó a encontrar una relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral llegando a la conclusión de que a mayor compromiso de continuidad por parte de los trabajadores la satisfacción laboral de los mismos se verá en aumento.

3.4. Conclusiones

De acuerdo a lo trascendental que son las variables de esta investigación, tanto el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, se mencionan las siguientes conclusiones:

1. En esta investigación, la misma que se encuentra destinada a los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, el compromiso organizacional es elemento fundamental para la satisfacción laboral de los colaboradores del mismo organismo. Por lo tanto, es que se puede plantear la existencia de la relación entre estas mismas variables. Se llegó a conseguir como resultado, que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Como fruto de los cuestionarios y tras ser evaluados mediante los estadígrafos (Rho Spearman, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO), Kolmogorov – Smirnov), se llega a constatar la correlación que existe entre las mismas variables antes mencionadas. De manera que, por los motivos antes mencionados es que existe una relación de manera significativa y la hipótesis planteada queda corroborada.
2. De acuerdo con la presente investigación, el compromiso afectivo-normativo es fundamental para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. Es por esto que se concluye que la dimensión “compromiso afectivo-normativo” si se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral dentro de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. Como fruto de los cuestionarios y tras ser evaluados mediante los estadígrafos (Rho Spearman, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO), Kolmogorov – Smirnov), se llega a constatar la correlación que existe entre las mismas variables antes mencionadas. De manera que, por los motivos antes mencionados es que existe una relación de manera significativa y la hipótesis planteada queda corroborada.
3. Para la presente investigación, el compromiso de continuidad es un factor fundamental para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. Es por esta razón se puede concluir que la dimensión “compromiso de continuidad” si se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral dentro de la Dirección Regional de Educación

de Lima Metropolitana. Como fruto de los cuestionarios y tras ser evaluados mediante los estadígrafos (Rho Spearman, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO), Kolmogorov – Smirnov), se llega a constatar la correlación que existe entre las mismas variables antes mencionadas. De manera que, por los motivos antes mencionados es que existe una relación de manera significativa y la hipótesis planteada queda corroborada.

3.5. Recomendaciones

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) tendrá la opción de usar las recomendaciones que se les expondrán, con el propósito de que las pongan en práctica, de acuerdo a su conveniencia. De acuerdo al parecer que tiene la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana en cuanto al compromiso organizacional y a la satisfacción laboral, se les sugiere, que las recomendaciones que se les enseñara a continuación sean puestas en práctica.

1. Evidenciada la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral dentro de la DRELM, se recomienda identificar cuan satisfechos laboralmente se encuentran sus colaboradores a través de encuestas, entrevistas y/o sesiones de grupo por área, a fin de determinar cuáles son los puntos críticos a reforzar, ya que a partir de ello se podrá fomentar planes de trabajo y/o acciones en pro de mantener un compromiso organizacional positivo que se refleje en la ejecución del gasto de la entidad, puesto que este es el instrumento de medición que se utiliza para determinar la productividad de una entidad pública. En ese sentido, se debería de aplicar una política de metas y sistema de recompensas a nivel institucional, a fin de mantener motivado al personal mediante actividades impulsadas por la Oficina de Recursos Humanos que refuercen los valores de la entidad, para que así se reconozcan los logros e identifiquen los aspectos a mejorar. De la misma manera, se debe de impulsar el Plan de Desarrollo del Personal (PDP) con el propósito de mejorar las cualidades, habilidades y conocimientos de los colaboradores, capacitándolos no solo en sus ámbitos, sino también en las áreas ajenas a ellos, con el fin de entender y valorar la labor de cada área de la institución.
2. Con relación al compromiso afectivo – normativo, se recomienda que las oficinas competentes promuevan una comunicación horizontal, para de esta manera crear vínculos más cercanos entre los colaboradores, generando sinergias y cooperación

entre las áreas, lo cual a su vez podría repercutir en una disminución en la burocracia que maneja la entidad. Asimismo, además de crear vínculos de índole afectivo a través de la comunicación asertiva, cada acción tomada deberá de complementar y/o apoyar las políticas de la entidad, comunicando las reglas que se deben de seguir en el trabajo que permita llevar un ambiente laboral favorable. En ese sentido, la DRELM debería de organizar actividades recreativas dentro y fuera de la entidad que involucren a todo el personal, construyendo equipos, permitiendo que se generen lazos de confianza, a través de juegos que sigan ciertas normas y/o reglas que deberán de resultar ser análogas a las de la entidad. Cabe importante señalar que de aumentar el compromiso afectivo-normativo los colaboradores estarán dispuestos a realizar mayores esfuerzos por la organización, las cuales pueden estar más allá de sus responsabilidades normales, y llegaran a mostrar una facilidad para posicionarse en nuevas funciones, así como llegar a tener una mejor capacidad para la asimilación de algunos cambios que se pueden llegar a dar dentro de la organización.

3. De acuerdo con los resultados de esta investigación en relación al compromiso de continuidad se les recomienda a los encargados de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) prolongar los plazos contractuales y de las adendas, para de tal manera generar sentimiento de estabilidad a los colaboradores, manteniendo al recurso humano en la entidad y este mismo lo tome como factor importante al momento de evaluar cambiar de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Adebayo, S. O., & Ogunsina, S. O. (2011). Influence of supervisory behaviour and job stress on job satisfaction and turnover intention of police personnel in Ekiti State. *Journal of Management and Strategy*, 2(3), 13.
- Alcaraz, M. C. Z., del Castillo, M. T. R., Quesada, J. M., Ronco, M. E. Q., Camacho, B. J. R., & Martínez, J. M. M. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, (3), 17-25.
- Azeem, S. M. (2010). Job satisfaction and organizational commitment among employees in the Sultanate of Oman. *Psychology*, 1(4), 295-299.
- Castro, H., & Mercedes, Z. (2017). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU. Lima-2016.
- D'Agostino, A. (2016, 21 de noviembre). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema (gestion.pe). Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592#>
- Dávila, N. F. C. (2014). Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Mención: Psicología Social).
- Dude, D. J. (2012). Organizational commitment of principals: The effects of job autonomy, empowerment, and distributive justice.
- Eleswed, M., & Mohammed, F. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: A correlational study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5), 44-53.
- Esquerre Rebaza, G. M., & Ruiz Chávez, M. N. (2017). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Institución Educativa-Trujillo-2017.
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Santiago: Universidad de Chile.

- Hylton, T. E. (2013). The relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intent among certified rehabilitation counselors. Michigan State University. Rehabilitation Counselor Education.
- Iden, L. M. (2014). Job satisfaction and organizational commitment in multicultural work environments in Norway(Master's thesis).
- Jones, B. (2018). The Relationship of Employee Engagement and Employee Job Satisfaction to Organizational Commitment.
- Kaur, A. (2013). Maslow's need hierarchy theory: Applications and criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1061-1064.
- Kelly, J. (2015). The relationship between organisational commitment and job satisfaction of commissioned officers within an arm of the South African National Defence Force.
- López, A. (2017). Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del Estado Carabobo (Master's thesis).
- Mayta Taboada, E. L. (2016). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de un distrito de Lima Norte, año 2016.
- Mendoza, V., & Jossef, W. (2016). Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho: 2015.
- Montoya Santos, E. M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.
- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2016). How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of health psychology*, 21(1), 50-59.

- Srivastava, S. (2013). Job satisfaction and organizational commitment relationship: Effect of personality variables. *Vision*, 17(2), 159-167.
- Suma, S., & Lesha, J. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: The case of Shkodra municipality. *European Scientific Journal*, ESJ, 9(17).
- Torres, J. (2013). Cómo mejorar las relaciones laborales en la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-lasrelaciones-laborales-en-la-empresa/>
- Valencia Garcia, L. M. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de Lince–2015.
- Villanueva, R., & Nadia, M. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte–2016.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Tabla 74:
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<u>Problema general</u> ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019?	<u>Objetivo general</u> Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.	<u>Hipótesis general</u> El compromiso organizacional si se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.	X1: Compromiso organizacional. X1A: compromiso afectivo-normativo X1B: compromiso continuidad X2: Satisfacción Laboral.	<u>Tipo de investigación:</u> Correlacional (enfoque cuantitativo) <u>Diseño de investigación:</u> No experimental transversal y correlacional. <u>Muestra</u> 197 colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019. <u>Instrumentos de la investigación:</u> La encuesta estará compuesta en dos partes: En la primera parte se encuentra la encuesta de compromiso organizacional que consta de 18 preguntas de Montoya (2012). La segunda parte se encuentra la encuesta de Sonia Palma (2004) que consta de 36 preguntas. Las cuáles serán realizadas a un grupo determinado de colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2019.
<u>Problemas específicos</u> ¿Existe relación entre el compromiso afectivo-normativo y la satisfacción laboral? ¿Existe relación entre el compromiso continuidad y la satisfacción laboral?	<u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación el compromiso afectivo-normativo y la satisfacción laboral. Determinar la relación el compromiso continuidad y la satisfacción laboral.	<u>Hipótesis específicas</u> El compromiso afectivo-normativo si se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. El compromiso continuidad si se relaciona positivamente con la satisfacción laboral.		

Anexo 2. Encuestas

Tabla 75:

Encuesta de Compromiso Organizacional

Datos generales:

Edad: _____

Sexo: F __ M __

A continuación, encontrará afirmaciones sobre aspectos relacionados con las características del trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral.

Se solicita su respuesta sincera, la cual será anónima y confidencial, en donde no hay respuestas correctas e incorrectas.

El cuestionario contiene 18 afirmaciones que están relacionadas a situaciones que se presentan en un entorno laboral. Marque con una X en una de las 5 opciones donde 1 (en total desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (Ni en desacuerdo, ni en acuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (en total de acuerdo).

Cuestionario de Compromiso Organizacional					
Preguntas	Puntuación				
Compromiso Organizacional	1	2	3	4	5
1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2. Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta compañía es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.					
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.					

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

Tabla 76:
Encuesta de Satisfacción Laboral

Datos generales:

Edad: _____

Sexo: F __ M __

A continuación, encontrará afirmaciones sobre aspectos relacionados con las características del trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral.

Se solicita su respuesta sincera, la cual será anónima y confidencial, en donde no hay respuestas correctas e incorrectas.

El cuestionario contiene 36 afirmaciones que están relacionadas a situaciones que se presentan en un entorno laboral. Marque con una X en una de las 5 opciones donde 1 (muy insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (indiferente), 4 (satisfecho) y 5 (muy satisfecho).

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL					
Preguntas	Puntuación				
SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
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 empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo 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 tengo 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					
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.					

Anexo 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov Compromiso organizacional

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	.181	197	.000	.912	197	.000
P2. Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.	.172	197	.000	.915	197	.000
P3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.	.192	197	.000	.871	197	.000
P4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	.206	197	.000	.856	197	.000
P5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	.229	197	.000	.867	197	.000
P6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	.164	197	.000	.885	197	.000
P7. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	.204	197	.000	.875	197	.000
P8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.	.155	197	.000	.910	197	.000
P9. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	.168	197	.000	.893	197	.000
P10. Me siento como parte de una familia en esta organización.	.201	197	.000	.867	197	.000
P11. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	.222	197	.000	.851	197	.000
P12. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	.206	197	.000	.889	197	.000
P13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	.156	197	.000	.913	197	.000
P14. La organización donde trabajo merece mi lealtad.	.180	197	.000	.883	197	.000

P15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	.206	197	.000	.869	197	.000
P16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	.214	197	.000	.870	197	.000
P17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	.210	197	.000	.877	197	.000
P18. Creo que le debo mucho a esta organización.	.195	197	.000	.880	197	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Anexo 4. Prueba de Kolmogorov-Smirnov Satisfacción Laboral

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	.208	197	.000	.903	197	.000
P20. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	.190	197	.000	.889	197	.000
P21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	.170	197	.000	.909	197	.000
P22. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	.171	197	.000	.911	197	.000
P23. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	.185	197	.000	.898	197	.000
P24. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	.180	197	.000	.902	197	.000
P25. Me siento mal con lo que hago.	.183	197	.000	.904	197	.000
P26. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	.180	197	.000	.909	197	.000
P27. Me agradan trabajar con mis compañeros.	.173	197	.000	.911	197	.000
P28. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	.170	197	.000	.906	197	.000
P29. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	.176	197	.000	.897	197	.000
P30. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	.174	197	.000	.887	197	.000
P31. El ambiente donde trabajo es confortable.	.208	197	.000	.903	197	.000
P32. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	.182	197	.000	.905	197	.000
P33. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	.176	197	.000	.909	197	.000
P34. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	.171	197	.000	.913	197	.000
P35. Me disgusta mi horario.	.202	197	.000	.903	197	.000
P36. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	.153	197	.000	.912	197	.000
P37. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	.169	197	.000	.898	197	.000

P38.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	.161	197	.000	.905	197	.000
P39.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	.213	197	.000	.905	197	.000
P40.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	.167	197	.000	.903	197	.000
P41.El horario de trabajo me resulta incómodo.	.170	197	.000	.913	197	.000
P42.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	.175	197	.000	.906	197	.000
P43.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	.199	197	.000	.900	197	.000
P44.Mi trabajo me aburre.	.203	197	.000	.884	197	.000
P45.La relación que tengo con mis superiores es cordial.	.181	197	.000	.903	197	.000
P46.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	.216	197	.000	.901	197	.000
P47.Mi trabajo me hace sentir realizado.	.191	197	.000	.903	197	.000
P48.Me gusta el trabajo que realizo.	.159	197	.000	.906	197	.000
P49.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	.177	197	.000	.902	197	.000
P50.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	.202	197	.000	.909	197	.000
P51.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	.202	197	.000	.906	197	.000
P52.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	.172	197	.000	.897	197	.000
P53.Me siento complacido con la actividad que realizo.	.152	197	.000	.903	197	.000
P54.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	.187	197	.000	.903	197	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Anexo 5. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes Compromiso organizacional

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.929
Chi-cuadrado aproximado		4390.632
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	153
	Sig.	.000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
P1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	1.000	.750
P2. Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.	1.000	.715
P3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.	1.000	.694
P4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1.000	.828
P5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	1.000	.684
P6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	1.000	.510
P7. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	1.000	.756
P8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.	1.000	.957
P9. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	1.000	.638
P10. Me siento como parte de una familia en esta organización.	1.000	.811
P11. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	1.000	.763
P12. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	1.000	.618
P13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	1.000	.949
P14. La organización donde trabajo merece mi lealtad.	1.000	.657
P15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	1.000	.718
P16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	1.000	.697

P17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	1.000	.816
P18. Creo que le debo mucho a esta organización.	1.000	.770

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Anexo 6. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes Satisfacción laboral

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.954
Chi-cuadrado aproximado		14959.367
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	630
	Sig.	.000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
P19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1.000	.947
P20. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1.000	.933
P21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	1.000	.950
P22. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1.000	.935
P23. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	1.000	.943
P24. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	1.000	.979
P25. Me siento mal con lo que hago.	1.000	.929
P26. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	1.000	.933
P27. Me agradan trabajar con mis compañeros.	1.000	.952
P28. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	1.000	.924
P29. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1.000	.947
P30. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1.000	.927
P31. El ambiente donde trabajo es confortable.	1.000	.948
P32. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	1.000	.937
P33. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1.000	.875
P34. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1.000	.962
P35. Me disgusta mi horario.	1.000	.894
P36. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1.000	.921
P37. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1.000	.937
P38. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	1.000	.911
P39. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	1.000	.951
P40. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1.000	.935
P41. El horario de trabajo me resulta incómodo.	1.000	.861

P42.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1.000	.875
P43.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1.000	.910
P44.Mi trabajo me aburre.	1.000	.948
P45.La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1.000	.974
P46.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	1.000	.964
P47.Mi trabajo me hace sentir realizado.	1.000	.926
P48.Me gusta el trabajo que realizo.	1.000	.943
P49.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	1.000	.889
P50.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1.000	.949
P51.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	1.000	.856
P52.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	1.000	.766
P53.Me siento complacido con la actividad que realizo.	1.000	.934
P54.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1.000	.970

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Anexo 7. Alfa de Cronbach Compromiso organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	197	100.0
Casos Excluidos ^a	0	.0
Total	197	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.967	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	56.23	256.983	.840	.964
P2. Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.	56.23	259.147	.817	.964
P3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.	55.74	260.458	.770	.965
P4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	55.57	267.287	.618	.967

P5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	57.20	261.262	.802	.965
P6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	56.56	258.135	.659	.967
P7. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	55.68	258.453	.836	.964
P8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.	56.29	260.054	.690	.966
P9. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	56.80	256.846	.769	.965
P10. Me siento como parte de una familia en esta organización.	55.63	256.898	.879	.964
P11. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	55.56	258.493	.823	.964
P12. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	55.92	258.524	.747	.965
P13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	56.31	260.666	.691	.966
P14. La organización donde trabajo merece mi lealtad.	57.07	261.056	.782	.965
P15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	55.66	259.775	.773	.965
P16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo	55.72	257.909	.796	.965

P17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	55.68	257.994	.861	.964
P18. Creo que le debo mucho a esta organización.	55.88	254.536	.827	.964

Anexo 8. Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	197	100.0
Casos Excluidos ^a	0	.0
Total	197	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.989	36

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	111.51	1394.618	.865	.989
P20. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	111.59	1391.793	.831	.989
P21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	111.80	1396.612	.828	.989
P22. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	111.66	1401.838	.783	.989
P23. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	111.63	1390.141	.879	.989

P24. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	111.55	1391.167	.869	.989
P25. Me siento mal con lo que hago.	111.61	1393.127	.837	.989
P26. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	111.74	1401.757	.792	.989
P27. Me agradan trabajar con mis compañeros.	111.79	1395.431	.845	.989
P28. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	111.71	1400.882	.773	.989
P29. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	111.61	1388.748	.885	.989
P30. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	111.46	1386.647	.886	.989
P31. El ambiente donde trabajo es confortable.	111.59	1393.365	.872	.989
P32. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	111.72	1396.296	.825	.989
P33. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	111.71	1399.760	.780	.989
P34. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	111.77	1395.619	.857	.989
P35. Me disgusta mi horario.	111.83	1400.511	.779	.989
P36. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	111.72	1400.682	.786	.989
P37. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	111.54	1390.341	.883	.989
P38. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	111.58	1389.979	.893	.989
P39. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	111.55	1395.912	.874	.989
P40. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	111.70	1393.548	.827	.989

P41.El horario de trabajo me resulta incómodo.	111.62	1397.349	.853	.989
P42.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	111.63	1395.143	.821	.989
P43.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	111.56	1397.544	.804	.989
P44.Mi trabajo me aburre.	111.60	1385.914	.891	.989
P45.La relación que tengo con mis superiores es cordial.	111.55	1391.953	.866	.989
P46.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	111.57	1393.420	.893	.989
P47.Mi trabajo me hace sentir realizado.	111.56	1398.431	.797	.989
P48.Me gusta el trabajo que realizo.	111.57	1390.236	.897	.989
P49.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	111.61	1390.627	.881	.989
P50.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	111.58	1396.826	.882	.989
P51.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	111.54	1397.127	.846	.989
P52.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	111.70	1399.313	.747	.989
P53.Me siento complacido con la actividad que realizo.	111.60	1387.976	.900	.989
P54.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	111.55	1392.820	.862	.989

Anexo 9. Validación de jueces

Juez N°1. Guillen Ramirez, Paloma

Coordinadora de la Unidad de Logística - DRELM

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de los **Compromiso organizacional y de Satisfacción laboral**, el mismo que será aplicado a entidades que forman parte del estudio *"RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA 2019"* que corresponde a un diseño de investigación cuantitativo correlacional no experimental transversal.

Instrucciones

La evaluación requiere una lectura detallada y completa de cada ítem propuesto a fin de comparar de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, Contexto correcto de ítem, Congruencia con el contenido y Dominio del Constructo**. Para tal fin, deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y caso contrario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

Juez N°:	01.
Fecha actual:	30/03/2019
Nombres y Apellidos de Juez:	Paloma Guillen Ramirez
Grado Académico:	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA
Puesto de trabajo:	COORDINADORA DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA
Años de experiencia profesional o científica:	05 años


Firma y/o Sello

DNI: 43537808

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES INVOLUCRADAS EN EL ESTUDIO

Compromiso organizacional: De acuerdo con Montoya Santos, E. M. (2014) el compromiso organizacional se define como la relación entre los empleados y las empresas caracterizado como un estado psicológico, el mismo que influye en la decisión de continuar o dejar a la organización, y considera que el compromiso organizacional abarca a dos componentes: compromiso afectivo-normativo y compromiso de continuidad.

Dimensiones	Numeración de Preguntas
Compromiso afectivo-normativo	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17 y 18.
Compromiso de continuidad	4, 8 y 13.

Satisfacción laboral: De acuerdo con Scnia Palma (2004) la satisfacción laboral es la actitud por parte del trabajador hacia la organización, que se vincula a ciertos aspectos como por ejemplo la remuneración percibida, la posibilidad de desarrollarse de manera personal y beneficio laboral, y tiene en consideración siete componentes: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad.

Dimensiones	Numeración de Preguntas
Condiciones físicas y/o materiales	19, 31, 39, 46 y 50
Beneficios laborales	20, 25, 32 y 40
Políticas administrativas	26, 33, 35, 41 y 51
Relaciones sociales	21, 27, 34 y 42
Desarrollo personal	22, 28, 36, 43, 47 y 52
Desarrollo de tareas	23, 29, 37, 44, 48 y 53
Relación con la autoridad	24, 30, 38, 45, 49 y 54.

**2. INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL INSTRUMENTO PARA
FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	Ítems (afirmaciones)	Claridad ¹					Congruencia ²					Contexto ³					Dominio del constructo ⁴					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Actualmente trabajo en esta entidad más por gusto que por necesidad.	X					X					X					X					
2	Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta entidad es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.	X					X					X					X					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi entidad.	X					X					X					X					

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
² En ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).

4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta entidad, es porque otra empresa o entidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X						X					X						
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi entidad.	X					X						X						
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi entidad, considerando todo lo que me ha dado.		X				X			X									
7	Esta entidad tiene un gran significado personal para mí.		X				X			X									
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta entidad.	X					X			X									
9	Ahora mismo no abandonaría mi entidad.		X				X			X									

39	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X						X						X					
40	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X						X						X					
41	El horario de trabajo me resulta incómodo.		X					X						X					
42	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.		X					X						X					
43	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.		X					X						X					
44	Mi trabajo me aburre.		X					X						X					
45	La relación que tengo con mis superiores es cordial.		X					X						X					
46	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X						X						X					
47	Mi trabajo me hace sentir	X						X						X					

Juez N°2. Véliz Montero, Alexander

Técnico Especialista

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de los **Compromiso organizacional y de Satisfacción laboral**, el mismo que será aplicado a entidades que forman parte del estudio "RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA 2019" que corresponde a un diseño de investigación cuantitativo correlacional no experimental transversal.

Instrucciones

La evaluación requiere una lectura detallada y completa de cada ítem propuesto a fin de comparar de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, Contexto correcto de ítem, Congruencia con el contenido y Dominio del Constructo**. Para tal fin, deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y caso contrario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

Juez N°:	
Fecha actual:	10/01/2019
Nombres y Apellidos de Juez:	Alexander Véliz Montero
Grado Académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución donde labora:	Municipalidad de Lima
Puesto de trabajo:	Técnico Especialista
Años de experiencia profesional o científica:	4 años



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Gerencia de Promoción del Inversión Privada

Subgerencia de Evaluación

ALEXANDER VELIZ MONTERO

Firma y/o Sello

DNI: 45492864

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES INVOLUCRADAS EN EL ESTUDIO

Compromiso organizacional: De acuerdo con Montoya Santos, E. M. (2014) el compromiso organizacional se define como la relación entre los empleados y las empresas caracterizado como un estado psicológico, el mismo que influye en la decisión de continuar o dejar a la organización, y considera que el compromiso organizacional abarca a dos componentes: compromiso afectivo-normativo y compromiso de continuidad.

Dimensiones	Numeración de Preguntas
Compromiso afectivo-normativo	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17 y 18.
Compromiso de continuidad	4, 8 y 13.

Satisfacción laboral: De acuerdo con Scnia Palma (2004) la satisfacción laboral es la actitud por parte del trabajador hacia la organización, que se vincula a ciertos aspectos como por ejemplo la remuneración percibida, la posibilidad de desarrollarse de manera personal y beneficio laboral, y tiene en consideración siete componentes: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad.

Dimensiones	Numeración de Preguntas
Condiciones físicas y/o materiales	19, 31, 39, 46 y 50
Beneficios laborales	20, 25, 32 y 40
Políticas administrativas	26, 33, 35, 41 y 51
Relaciones sociales	21, 27, 34 y 42
Desarrollo personal	22, 28, 36, 43, 47 y 52
Desarrollo de tareas	23, 29, 37, 44, 48 y 53
Relación con la autoridad	24, 30, 38, 45, 49 y 54.

**2. INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL INSTRUMENTO PARA
FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	Ítems (afirmaciones)	Claridad ¹					Congruencia ²					Contexto ³					Dominio del constructo ⁴					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Actualmente trabajo en esta entidad más por gusto que por necesidad.		✓					✓					✓					✓				
2	Una de las principales razones por las que continuo trabajando <u>es</u> esta entidad es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.		✓					✓					✓					✓				
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi entidad. <i>afinidad</i>		✓					✓					✓					✓				

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
² En ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).

4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta entidad, es porque otra empresa o entidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	✓					✓					✓				✓				
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi entidad.	✓					✓					✓				✓				
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi entidad, considerando todo lo que me ha dado.	✓					✓					✓				✓				
7	Esta entidad tiene un gran significado personal para mí.	✓					✓					✓				✓				
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta entidad.	✓					✓					✓				✓				
9	Ahora mismo no abandonaría mi entidad,																			

*Quitar el
5 de la
redacción*

*A d se
quiere
5*

	porque me siento obligado con toda su gente. <i>5 su familia</i>	✓				✓						✓								
10	Me siento como parte de una familia en esta entidad.	✓				✓						✓								
11	Realmente siento como si los problemas de esta entidad fueran mis propios problemas.	✓				✓						✓								
12	Disfruto hablando de mi entidad con gente que no pertenece a ella.	✓				✓						✓								
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi entidad, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	✓				✓						✓								
14	Esta entidad se merece mi lealtad.	✓				✓						✓								
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en																			

22	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓				✓				✓				✓					
23	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	✓				✓				✓				✓					
24	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	✓				✓				✓				✓					
25	Me siento mal con lo que hago.	✓				✓				✓				✓					
26	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	✓				✓				✓				✓					
27	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓				✓				✓				✓					
28	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓				✓				✓				✓					
29	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓				✓				✓				✓					
30	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi																		

39	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	✓					✓			✓										
40	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓					✓			✓										
41	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓					✓			✓										
42	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓					✓			✓										
43	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓					✓			✓										
44	Mi trabajo me aburre.	✓					✓			✓										
45	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓					✓			✓										
46	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓					✓			✓										
47	Mi trabajo me hace sentir																			

Juez N°3. Prado Cardona, Victor

Catedrático – Universidad Cesar Vallejo

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad validar el formulario de los **Compromiso organizacional y de Satisfacción laboral**, el mismo que será aplicado a entidades que forman parte del estudio "RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA 2019" que corresponde a un diseño de investigación cuantitativo correlacional no experimental transversal.

Instrucciones

La evaluación requiere una lectura detallada y completa de cada ítem propuesto a fin de comparar de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, Contexto correcto de ítem, Congruencia con el contenido y Dominio del Constructo**. Para tal fin, deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y caso contrario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

Juez N°:	
Fecha actual:	30/01/2019
Nombres y Apellidos de Juez:	VÍCTOR RAÚL PRADO CARDONA
Grado Académico:	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Puesto de trabajo:	CATEDRÁTICO
Años de experiencia profesional o científica:	12 años



Firma y/o Sello

DNI: 40760507

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES INVOLUCRADAS EN EL ESTUDIO

Compromiso organizacional: De acuerdo con Montoya Santos, E. M. (2014) el compromiso organizacional se define como la relación entre los empleados y las empresas caracterizado como un estado psicológico, el mismo que influye en la decisión de continuar o dejar a la organización, y considera que el compromiso organizacional abarca a dos componentes: compromiso afectivo-normativo y compromiso de continuidad.

Dimensiones	Numeración de Preguntas
Compromiso afectivo-normativo	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17 y 18.
Compromiso de continuidad	4, 8 y 13.

Satisfacción laboral: De acuerdo con Scnia Palma (2004) la satisfacción laboral es la actitud por parte del trabajador hacia la organización, que se vincula a ciertos aspectos como por ejemplo la remuneración percibida, la posibilidad de desarrollarse de manera personal y beneficio laboral, y tiene en consideración siete componentes: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad.

Dimensiones	Numeración de Preguntas
Condiciones físicas y/o materiales	19, 31, 39, 46 y 50
Beneficios laborales	20, 25, 32 y 40
Políticas administrativas	26, 33, 35, 41 y 51
Relaciones sociales	21, 27, 34 y 42
Desarrollo personal	22, 28, 36, 43, 47 y 52
Desarrollo de tareas	23, 29, 37, 44, 48 y 53
Relación con la autoridad	24, 30, 38, 45, 49 y 54.

2. INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	Ítems (afirmaciones)	Claridad ¹					Congruencia ²					Contexto ³					Dominio del constructo ⁴					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Actualmente trabajo en esta entidad más por gusto que por necesidad.		X					X					X					X				
2	Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta entidad es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.		X					X					X					X				
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi entidad.		X					X					X					X				

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
² En ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).

4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta entidad, es porque otra empresa o entidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X					X						X						
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi entidad.		X				X						X					X	
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi entidad, considerando todo lo que me ha dado.	X					X						X					X	
7	Esta entidad tiene un gran significado personal para mí.	X					X						X					X	
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta entidad.	X					X						X					X	
9	Ahora mismo no abandonaría mi entidad,		X					X					X					X	

22	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X					X						X							
23	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	X					X						X							
24	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)		X				X						X					X		
25	Me siento mal con lo que hago.		X				X						X					X		
26	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.	X					X						X					X		
27	Me agradan trabajar con mis compañeros.	X					X						X					X		
28	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X					X						X					X		
29	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X					X						X					X		
30	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi		X				X						X					X		

39	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X																		
40	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X					X						X							
41	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X					X						X							
42	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X					X						X							
43	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X					X						X							
44	Mi trabajo me aburre.		X					X						X						
45	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X					X						X							
46	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X					X						X							
47	Mi trabajo me hace sentir	X					X						X							

Anexo 10. Coeficiente de Aiken del Cuestionario Compromiso organizacional

ITEM	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
	CLA	CON	CONT	DO. CO	CLA	CON	CONT	DO.CO	CLA	CON	CONT	DO. CO		
CO1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
CO2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	54	0.90
CO3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
CO4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
CO5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
CO6	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
CO7	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
CO8	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51	0.85
CO9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	0.80
CO10	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
CO11	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
CO12	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
CO13	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	52	0.87
CO14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
CO15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52	0.87
CO16	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
CO17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
CO18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
													V AIKEN	0.87

CLA= CLARIDAD; CON = CONGRUENCIA; CONT = CONTEXTO; DO.CO = DOMINIO DE CONSTRUCTO

Anexo 11. Coeficiente de Aiken del Cuestionario Satisfacción Laboral

ITEM	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
	CLA	CON	CONT	DO.CO	CLA	CON	CONT	DO.CO	CLA	CON	CONT	DO.CO		
SL1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
SL2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
SL3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
SL5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
SL6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	0.82
SL7	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
SL8	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56	0.93
SL9	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL10	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL11	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
SL13	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	0.97
SL15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0.83
SL16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	0.82
SL17	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	0.87
SL18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
SL19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	0.80
SL20	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL21	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	55	0.92
SL22	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL23	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	0.87
SL25	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56	0.93

SL26	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	47	0.78
SL27	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL28	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL29	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL30	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL31	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	0.82
SL33	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL34	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90
SL35	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53	0.88
SL36	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	54	0.90

V AIKEN	0.87
----------------	-------------

CLA= CLARIDAD; CON = CONGRUENCIA; CONT = CONTEXTO; DO.CO = DOMINIO DE CONSTRUCTO

Anexo 12. Correlaciones Spearman por tipo de contrato

Hipótesis general

Tipo de contrato CAS

Correlations ^a			comp_org	satisf_lab
Spearman's rho	comp_org	Correlation Coefficient	1,000	,863**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	164	164
	satisf_lab	Correlation Coefficient	,863**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	164	164

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Tipo de contrato = CAS

Tipo de contrato CAP

Correlations ^a			comp_org	satisf_lab
Spearman's rho	comp_org	Correlation Coefficient	1,000	,511**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
		N	33	33
	satisf_lab	Correlation Coefficient	,511**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	.
		N	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Tipo de contrato = CAP

Para las hipótesis específicas

Tipo de contrato = CAS

Correlations ^a			comp_afec_norm	comp_cont	satisf_lab
Spearman's rho	comp_afec_norm	Correlation Coefficient	1,000	,542**	,838**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000
		N	164	164	164
	comp_cont	Correlation Coefficient	,542**	1,000	,596**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000
		N	164	164	164
	satisf_lab	Correlation Coefficient	,838**	,596**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	164	164	164

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Tipo de contrato = CAS

Tipo de contrato = CAP

Correlations ^a			comp_afec_norm	comp_cont	satisf_lab
Spearman's rho	comp_afec_norm	Correlation Coefficient	1,000	-,217	,316
		Sig. (2-tailed)	.	,226	,074
		N	33	33	33
	comp_cont	Correlation Coefficient	-,217	1,000	,492**
		Sig. (2-tailed)	,226	.	,004
		N	33	33	33
	satisf_lab	Correlation Coefficient	,316	,492**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,074	,004	.
		N	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Tipo de contrato = CAP