



Universidad Nacional
Federico Villarreal

**Vicerrectorado de
Investigación**

Facultad de Psicología

SATISFACCIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DE LA DIVISIÓN POLICIAL LIMA NORTE – 2019

Tesis para Optar el Título de Licenciada en Psicología

AUTORA:

Huazo Borja, Elizabeth María

ASESOR:

Díaz Hamada, Luis Alberto

JURADO:

Pinto Herrera, Florita

Córdova Gonzáles, Luis

Zegarra Martínez, Vilma

Lima - Perú

2020

Pensamiento

“El logro de tu meta está asegurada el momento en que te comprometes con ella”.

Mack R. Douglas.

Dedicatoria

A mis padres con mucho amor, les dedico todo mi esfuerzo puesto en el presente trabajo de investigación por sus mensajes de aliento, por creer y confiar en mí.

Agradecimientos

A Dios Todopoderoso, por ser mi pastor y fortaleza en momentos de debilidad
y saberme guiar en cada paso que doy.

A mis profesores, por el profesionalismo entregado en cada clase.

A mi asesor, el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada, por su orientación y tiempo
dedicado a la revisión de la Tesis.

A la Policía Nacional del Perú, por haberme brindado la oportunidad de seguir
desarrollándome profesionalmente bajo mi Mística Policial.

A todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron en la realización del presente trabajo.

Índice de Contenido

	Página
Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo I. Introducción	14
1.1 Descripción del problema	15
1.1.1 Formulación del problema	17
1.2 Antecedentes	17
1.3 Objetivos	24
1.3.1 Objetivo General	24
1.3.2 Objetivos Específicos	24
1.4 Justificación	25
1.5 Hipótesis	25
Capítulo II. Marco teórico	28
2.1 Bases Teóricas	28
2.1.1 Satisfacción laboral	28
2.1.2 Compromiso organizacional	40
2.1.3 Policía Nacional del Perú	46

Capítulo III. Método	48
3.1 Tipo de investigación	48
3.2 Ámbito temporal y espacial	48
3.3 Variables	48
3.4 Población y muestra	52
3.4.1 Población	52
3.4.2 Muestra	52
3.4.3 Características de la muestra	53
3.5 Instrumentos	55
3.6 Procedimientos	58
3.7 Análisis de datos	58
Capítulo IV. Resultados	60
4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio	60
4.2 Propiedades psicométricas	60
4.3 Descripción por categorías	65
4.4 Contrastación de hipótesis	87
Capítulo V. Discusión de resultados	99
VI. Conclusiones	109
VII. Recomendaciones	111
VIII. Referencias	112
IX. Anexos	122

Índice de tablas

Nº de tabla

1	Dimensiones de satisfacción laboral planteados por Locke.	31
2	Operacionalización de variables.	52
3	Repartición de los Suboficiales por sexo.	53
4	Repartición de los Suboficiales por grupos etarios.	54
5	Repartición de los Suboficiales en 04 grupos de 05 años de servicios.	54
6	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables de la investigación.	60
7	Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral.	61
8	Confiabilidad de la escala de compromiso organizacional.	61
9	Análisis de ítems en la escala de satisfacción laboral.	62
10	Análisis de las dimensiones en satisfacción laboral.	63
11	Análisis de ítems en la escala de compromiso organizacional.	64
12	Análisis de las dimensiones en compromiso organizacional.	64
13	Repartición de Suboficiales por categorías en compromiso organizacional.	65
14	Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva.	66
15	Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión continuidad.	67
16	Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión normativa.	68
17	Repartición de los Suboficiales por categorías en la dimensión afectivo continuo.	69
18	Repartición de los Suboficiales por categorías dimensión afectivo normativo.	70
19	Repartición de los Suboficiales por categorías dimensión continuo normativo.	71
20	Repartición de los Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por sexo.	72
21	Repartición de los Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por edad.	73
22	Repartición de los Suboficiales por categorías de compromiso organizacional	

	y por años de servicio.	74
23	Perfil porcentual de Suboficiales de las dimensiones de compromiso organizacional.	75
24	Repartición de los Suboficiales en las categorías de satisfacción laboral.	76
25	Repartición de los Suboficiales en las categorías de la dimensión satisfacción con la organización.	77
26	Repartición de los Suboficiales en las categorías en la dimensión satisfacción con las relaciones humanas.	78
27	Repartición de los Suboficiales en las categorías en la dimensión satisfacción con la producción de bienes y servicios.	79
28	Repartición de los Suboficiales en las categorías la dimensión satisfacción con control y supervisión.	80
29	Repartición de los Suboficiales en las categorías en la dimensión satisfacción con la promoción y remuneraciones.	81
30	Repartición de los Suboficiales por niveles de satisfacción laboral de la muestra según el sexo.	82
31	Repartición de los Suboficiales por categorías de satisfacción laboral según edad.	83
32	Repartición de los Suboficiales por categorías de satisfacción laboral según años de servicio.	84
33	Categorías de compromiso organizacional y por categorías de satisfacción laboral.	85
34	Perfil porcentual de las dimensiones de satisfacción laboral.	86
35	Correlación de Satisfacción laboral con compromiso organizacional.	87
36	Modelo de regresión 1.	87
37	Resumen del modelo 1.	88
38	Análisis de varianza (ANOVA).	89
39	Valores Beta y prueba t de Student modelo 1.	89

40	Modelo de regresión lineal 2.	90
41	Resumen del modelo 2.	91
42	Tabla de análisis de varianza – ANOVA.	91
43	Valores Beta y prueba t de Student modelo 2.	92
44	Modelo de regresión lineal 3.	92
45	Resumen del modelo 3.	93
46	Análisis de varianza – ANOVA modelo 3.	93
47	Valores Beta y prueba t de Student modelo 3.	94
48	Asociación entre compromiso y satisfacción según sexo, edad y tiempo de servicios.	94
49	Comparación de medias en compromiso organizacional y satisfacción laboral según el sexo.	95
50	Comparación de medias en compromiso organizacional y satisfacción laboral según el grupo etario.	96
51	Comparación de medias en compromiso organizacional y satisfacción laboral según los años de servicios.	96
52	Comparaciones de compromiso organizacional por categorías de satisfacción laboral.	97
53	Comparaciones de bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional.	98

Índice de figuras

Nº de figura

1	Teorías de satisfacción laboral (Campbell <i>et al.</i> 1970).	33
2	Modelo de satisfacción en el trabajo (Lawler y Porter 1967).	34
3	Modelo de la satisfacción de facetas (Lawler 1973).	35
4	Modelo de la discrepancia (Locke 1968).	36
5	Variables que afectan la satisfacción laboral.	39
6	Grafía de los Suboficiales por sexo.	53
7	Grafía de los Suboficiales por grupos etarios.	54
8	Grafía de la distribución por grupos de 05 años de servicios.	55
9	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías en compromiso organizacional.	65
10	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva.	66
11	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión continuidad.	67
12	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión normativa.	68
13	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectivo continuo.	69
14	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva normativa.	70
15	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías dimensión continuidad normativa.	71
16	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por sexo.	72
17	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por edad.	73
18	Grafía de la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por años de servicio.	74

19	Perfil porcentual en barras de las dimensiones de compromiso organizacional.	75
20	Perfil porcentual lineal de las dimensiones de compromiso organizacional.	75
21	Grafía de las categorías de satisfacción laboral.	76
22	Grafía de las categorías en la dimensión satisfacción con la organización.	77
23	Grafía de las categorías en la dimensión satisfacción con las relaciones humanas.	78
24	Grafía de las categorías en la dimensión satisfacción con la producción de bienes y servicios.	79
25	Grafía de las categorías en la dimensión satisfacción con control y supervisión.	80
26	Grafía de los niveles en la dimensión satisfacción con la promoción y remuneraciones.	81
27	Representación por niveles de satisfacción laboral de la muestra según el sexo.	82
28	Grafía por categorías de satisfacción laboral según edad.	83
29	Grafía por categorías de satisfacción laboral según años de servicio.	84
30	Grafía de las categorías de compromiso organizacional y por categorías de satisfacción laboral.	85
31	Perfil porcentual en barras de las dimensiones de satisfacción laboral.	86
32	Perfil porcentual lineal de las dimensiones de satisfacción laboral.	86

**Satisfacción y compromiso organizacional en personal de la
División Policial Lima Norte - 2019
Huazo Borja, Elizabeth María
Universidad Nacional Federico Villarreal**

Resumen

La investigación de tipo descriptiva comparativa correlacional tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción y compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 y su relación - comparación según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de satisfacción y niveles de compromiso. Se aplicó a 240 Suboficiales de la DIVPOL NORTE 3, las escalas de satisfacción laboral de Sánchez (2009) y de compromiso organizacional de Meyer y Allen (2006) y se concluyó: 1. La escala de satisfacción laboral (Alpha 0.936) y de compromiso organizacional (Alpha 0.921) son confiables. La validez de constructo de la escala de satisfacción laboral es 0.832 y la de compromiso organizacional es 0.856. 2. En los niveles en la escala de compromiso organizacional, el 54.2% presenta un deficiente a moderado nivel y el 45.8% un alto a excelente nivel. 3. En los niveles de satisfacción laboral, el 26.6% está insatisfecho y el 73.4% está satisfecho. 4. Existe relación alta y positiva entre compromiso y satisfacción laboral ($\rho = 0.850$; $p < 0.001$). 5. La dimensión satisfacción con la organización es la que presenta un mayor porcentaje explicativo del compromiso. La variable tiempo de servicios es factor explicativo del compromiso. 6. Existe asociación muy significativa entre los niveles de compromiso organizacional según la edad y años de servicios. 7. Existe asociación muy significativa entre los niveles de satisfacción laboral con la edad y años de servicios. 8. En compromiso organizacional existe diferencias por edad y por niveles de satisfacción laboral. 9. En satisfacción laboral existe diferencias por edad y por niveles de compromiso organizacional.

Frases clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, personal de la División Policial, Lima Norte.

Satisfaction and organizational commitment in personnel of the

Lima North Police Division - 2019
Huazo Borja, Elizabeth María
Federico Villarreal National University

Abstract

The objective of the correlational comparative descriptive research was to determine the levels of satisfaction and organizational commitment in the personnel of the Lima North Police Division 3 - 2019 and their relationship - comparison according to sex, age, time of services, satisfaction levels and levels of commitment. The job satisfaction scales of Sánchez (2009) and organizational commitment of Meyer and Allen (2006) were applied to 240 NCOs of the DIVPOL NORTE 3, and it was concluded: 1. The scale of job satisfaction (Alpha 0.936) and organizational commitment (Alpha 0.921) are reliable. The construct validity of the job satisfaction scale is 0.832 and that of organizational commitment is 0.856. 2. At the levels on the organizational commitment scale, 54.2% present a poor to moderate level and 45.8% a high to excellent level. 3. In the levels of job satisfaction, 26.6% are dissatisfied and 73.4% are satisfied. 4. There is a high and positive relationship between commitment and job satisfaction ($\rho = 0.850$; $p < 0.001$). 5. The satisfaction with the organization dimension is the one with the highest percentage explaining the commitment. The variable time of services is an explanatory factor for commitment. 6. There is a very significant association between the levels of organizational commitment according to age and years of service. 7. There is a very significant association between the levels of job satisfaction with age and years of service. 8. In organizational commitment there are differences by age and by levels of job satisfaction. 9. There are differences in job satisfaction by age and by levels of organizational commitment.

Key phrases: Job satisfaction, organizational commitment, personnel of the Police Division, North Lima.

Capítulo I.

Introducción

En la actualidad, las instituciones públicas dedicadas exclusivamente al servicio de la sociedad, están cada vez más expuestas a muchos riesgos; tal es el caso de la Policía Nacional del Perú, que en ocasiones por sus acciones de valor y sacrificio no se justifica las remuneraciones que perciben. El tener personal conectado emocionalmente con la institución es importante para garantizar un mejor rendimiento laboral y contribuir en alcanzar la misión institucional. No solo es pertenecer sino también identificarse con la institución. En tal sentido, el personal perteneciente a la PNP tiene que estar satisfecho y comprometido.

La presente investigación buscó como objetivo general determinar niveles de satisfacción y compromiso organizacional, en el personal de la División Policial de Lima Norte 3 – 2019. Se evaluaron a 240 Suboficiales que conformaban las respectivas Comisarías, reportándose que los resultados encontrados respondieron a los objetivos específicos planteados en el presente trabajo.

El actual trabajo de exploración consta de cinco títulos: en el primer apartado se refiere la introducción que comprende varias secciones (descripción y formulación del problema, antecedentes de la investigación, objetivos, justificación y las hipótesis del trabajo). En el segundo acápite, se desarrolla las bases teóricas de la investigación. En el tercer acápite, se plantea el tipo de investigación, ámbito temporal y espacial, variables, entre otros. En el cuarto acápite, se muestran las deducciones estadísticas encontradas. En el quinto acápite se examinan y batallan los efectos con los antecedentes de la investigación. Se esbozan las conclusiones y sugerencias. Finalmente, se muestran las referencias y anexos.

1.1 Descripción del problema

Rocco (2009) mencionaba que actualmente, tanto en países desarrollados, como aquellos en vías de desarrollo, nos encontramos en presencia de un envejecimiento de la población, una reducción de las tasas de natalidad, lo cual disminuye la cantidad de individuos disponibles para desempeñarse de forma efectiva dentro de los diversos puestos de trabajos disponibles en las empresas. Al verse mermada la cantidad de capital humano, ya no solo se pone en juego el número del mismo, sino la calidad de éste. Las empresas ya no pueden simplemente transar un sujeto por otro, sino deben preocuparse de mantener estándares de calidad y desempeño, para los cuales miran hacia la retención del talento, más que hacia la rotación del mismo. Que los sujetos son el principal activo de una compañía ya no es meramente un discurso, sino más bien una realidad; el valor agregado que aporta un buen empleado es hoy inclusive más importante que el capital físico o tecnológico, fácilmente reproducible. (p. 5)

Brunette (2003) mencionaba que “Los trabajadores en los países subdesarrollados, conocidos también como países del Tercer Mundo, constituyen actualmente el 75% de la población mundial trabajadora” (World Health Organization. WHO 1999). “Son estos trabajadores quienes confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, empleo inestable, escasos salarios y beneficios (Ej. Pago de vacaciones, seguro médico), y pobre salud y seguridad industrial. Esto trae como consecuencia una clase trabajadora frustrada e insatisfecha, con bajos niveles de productividad que se traducen en niveles de calidad inferiores, tanto de producto como de proceso. Aún más, enfermedades y accidentes de trabajo, que se estiman matan 1,1 millones de personas cada año” (Takala 2002), son parte de la realidad a la que los trabajadores están expuestos día a día. “El trabajo es una necesidad básica para el ser humano en el sentido que le brinda significado y contenido a su vida” (Hofstede 1982); sin embargo, la realidad es muy desalentadora, no solo en los países del Tercer Mundo sino también en algunos países

desarrollados. Largas jornadas de trabajo, cargas de trabajo excesivas y pobre salud y seguridad industrial son las características más comunes en el lugar de trabajo (p. 47).

Weepiu (2017) en los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento, considerando los tiempos actuales sujetos a unos cambios drásticos y exponenciales y desde mi propia experiencia creo que es absolutamente vital proceder a la ejecución de procesos de cambio en continuidad en las organizaciones públicas. (p. 13)

La Organización Mundial de la Salud en el 2014, refiere “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad.” Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen, promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla, ser más energéticos, positivos y felices.

Actualmente las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan. (Gutiérrez y Huamán 2014, p. 14)

Sin embargo, en algunos casos, pueden ser fuente de insatisfacción laboral: la escasez de equipamientos tecnológicos, el sentirse cuestionado por su actuar policial, las limitaciones en el proceso de capacitación y las diferencias significativas en los puntajes para ascenso. Es decir, una serie de características que hacen que el personal se sienta insatisfecho y falto de compromiso hacia la institución.

1.1.1 Formulación del problema

En base a lo referido en párrafos anteriores se ha creído importante investigar en el personal perteneciente a la Policía Nacional del Perú sus niveles de satisfacción y compromiso organizacional formulándose el siguiente problema de investigación:

¿Cómo se presentará la satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 y su relación - comparación según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de satisfacción y niveles de compromiso?

1.2 Antecedentes

Berrocal (2017) realizó la presente tesis que tuvo como finalidad la Implementación de Talleres para mejorar el Clima Organizacional de la Dirección de Economía y Finanzas de la Policía Nacional del Perú (DIRECFIN-PNP) 2016. El tema fue elegido debido a que se ha observado ciertas dificultades para el desenvolvimiento del personal, Tanto para la toma de decisiones y acciones, la investigación desarrolló como objetivo general elaborar talleres para mejorar el Clima Organizacional. Se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación holística, fue aplicada, así como también los objetivos y todos los otros aspectos vinculados al estudio; concluyendo con las recomendaciones para la Tesis ya que esta investigación pretende tener una gran importancia dentro de la institución, buscando optimizar el clima laboral para desarrollar destrezas y competencias de forma eficiente y eficaz, ofreciendo conocimientos, que permitan el desenvolvimiento inherente a su área de trabajo. Por tal motivo, se espera sirva el aporte que realizamos como base y consulta para el apoyo a la Dirección mencionada, ya que estamos conscientes de que en la gestión pública confronta innumerables delimitaciones como dificultades que en su mayoría se rigen por autoridades de alto grado.

Buendía (2015) en el trabajo de investigación titulado “Factores de la Satisfacción Laboral del Personal Docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas”. Cuyo objetivo del estudio es determinar el grado de satisfacción laboral del docente que se desempeña en las diferentes facultades académicas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El método empleado por el autor fue el analítico y el inductivo; la técnica empleada ha sido la encuesta a través del cuestionario, considerando la viabilidad de este trabajo, la población ha sido conformado por el personal docente nombrado que labora en las Facultades Académicas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas;(PEA 118 docentes nombrados por las causas relacionadas con las características de la investigación, la muestra es no probabilística o dirigida y se ha considerado a 47 docentes, (40% de la PEA), quienes si participaron contestando las encuestas. Como resultado el autor constata a otra vez de recolección de los datos lo cual realizó mediante la elaboración de un cuestionario integrado por un conjunto de preguntas estructuradas y relacionadas a la variable y sub variables, constituyéndose en el instrumento más eficaz de esta técnica, habiendo sido utilizado en varios de los estudios realizados sobre comportamiento organizacional y satisfacción laboral. Y finalmente concluye a manera de propuesta, que se consideren acciones encaminadas a mejorar el alto nivel de satisfacción en el personal docente de la universidad.

Hernández (2015) planteaba que actualmente es indispensable que toda institución cuente con colaboradores con alto desempeño, para poder ejercer las funciones de manera correcta. Para ello, se debe implementar diversas técnicas y de esta forma lograr estimular actitudes adecuadas en cada colaborador, traducándose en una satisfacción laboral alta que trae como consecuencia empleados cómodos y que desean ser exitosos. Teniendo en cuenta el valor y la importancia de la variable, este estudio tuvo como objetivo, establecer el nivel de satisfacción laboral que presentaron los colaboradores del Instituto Técnico de Capacitación y

Productividad sede en Huehuetenango, mediante una investigación de tipo descriptivo, para lo cual se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de J.L. Meliá. Esta prueba fue aplicada a 60 sujetos de ambos géneros comprendidos entre las edades de 19 a 72 años, que ocupan puestos administrativos y operativos. De acuerdo a los resultados se determinó que la mayoría de los sujetos que participaron en este estudio poseen una Satisfacción Alta con relación a la Satisfacción general laboral, demostrando que la Institución proporciona medios adecuados para el desarrollo de cada colaborador logrando de esta forma la satisfacción en sus integrantes. Por lo anterior, se deduce que, en los factores evaluados, INTECAP influye para que se logre una Satisfacción Alta en cada uno de ellos. Sin embargo, es necesario mantener la satisfacción en ese nivel, en cada uno de sus integrantes, a través de las técnicas utilizadas en el presente, como también buscar nuevos estímulos que sean de ayuda para la satisfacción laboral y de esta manera contar con un personal completamente satisfecho.

San Martín (2013) el objetivo de este trabajo es conocer los determinantes más importantes del compromiso afectivo, normativo y de continuidad del trabajador con la empresa. Nuestra propuesta contempla tanto antecedentes de tipo relacional o interpersonal (confianza, satisfacción y normas relacionales) como de tipo económico (oportunismo empresarial y dependencia). El contraste de las hipótesis propuestas, con una muestra de trabajadores mexicanos, indica que tanto el compromiso afectivo como el normativo inciden en el de continuidad; la satisfacción, las normas relacionales y la percepción de oportunismo son los principales antecedentes del compromiso afectivo; y la confianza y la dependencia lo son del compromiso normativo. Por otra parte, la confianza y las normas relacionales contribuyen al aumento de la satisfacción laboral, mientras que los antecedentes del compromiso afectivo lo hacen también, indirectamente, en el compromiso normativo. Estos resultados arrojan interesantes implicaciones para el ámbito académico y profesional.

Hernández (2010) efectuó un diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa peruana. Tuvo por objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores. La muestra conformaba 139 trabajadores (93 obreros y 46 empleados). El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo estandarizada en Lima Metropolitana. En su estudio encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel regular. Los varones tenían mayor satisfacción laboral que las mujeres y en cuanto al nivel de instrucción no se observaron diferencias significativas.

Barraza y Ortega (2009) desarrollaron un estudio en Durango – México sobre satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Tuvieron como objetivo determinar la relación de la satisfacción con la labor docente. La muestra estuvo constituida por 37 académicos a los cuales se les aplicó un cuestionario que fue diseñado para tal fin denominado Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD). En los resultados se destacan que los académicos de las instituciones formadoras de docentes mostraron un alto nivel de satisfacción laboral asociado con su desempeño profesional en lo particular; sin embargo, se pudo observar también que había un conjunto de factores organizacionales que tenían insatisfechos a los docentes y que constituían un obstáculo para que exista un nivel de satisfacción más alto.

Arnedo y Castillo (2009) en su tesis titulada “Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de una Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumana, Estado Sucre, año 2008”. Investigación realizada con el fin de obtener el título de licenciado en gerencia de recursos humanos, en la escuela de ciencias sociales, de programa de gerencia de recursos humanos en la universidad de oriente núcleo de sucre de Venezuela. El cual tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Ipspudo Cumana, año 2008. El método que el autor empleó en esta investigación

es de tipo descriptivo, tomando como base la deficiencia de Arias (2006:24), donde la muestra estuvo constituida por 30 empleados y usó cuestionario aplicado a todo personal del Ipsudo. Como resultado el autor constata que se presentan un 36.7% de los empleados satisfecho y el 67.3% están insatisfechos, lo cual evidencia un bajo grado de satisfacción que se reflejan en un índice de satisfacción de 0.63 (insatisfechos). Concluye que el personal de Ipsudo se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima, así como el factor económico está generando insatisfacción entre los empleados del Ipsudo, debido a que las dimensiones correspondencia entre salario y esfuerzo, superioridad del salario en comparación con otros cargos y capacidad del salario y esfuerzo para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias. Además, la seguridad y estabilidad que ofrece la organización está generando en los empleados baja satisfacción, debido a que experimenten un bajo nivel de satisfacción con la posibilidad de permanencia en la organización si se produjeran cambios en la alta gerencia; y consideran que la protección al empleado con respecto a contingencias y la estabilidad del empleo que ofrece el Ipsudo, aunque están generando satisfacción están muy cercanas a los niveles de insatisfacción.

Navarro (2008) efectuó una investigación como aporte al estudio de la complacencia profesional de los expertos en la fracción de la edificación, en España este trabajo asumió a modo de meta el tratado práctico de la complacencia profesional en expertos experimentados de la división de la edificación en la Colectividad Valenciana, a partir de la configuración de los mismo indagados, así como revelar cómo existen, sienten y distinguen su acción competitiva. Se consideró como muestra a 40 profesionales de la construcción de distinto sexo, edad y experiencia profesional, utilizando como estrategia metodológica para la obtención de datos, la entrevista en profundidad. Su investigación concluyó que los expertos entrevistados vivían contentos con su labor en la sección de la edificación, lo saboreaban y narraban globalmente su experiencia competitiva en términos positivos. Los componentes de la

complacencia laboral más significativos concurrían con los concernidos con el entorno y el contenido de la faena.

Merino y Díaz (2008) realizaron un estudio en Lambayeque sobre el nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas. Los objetivos fueron diagnosticar el nivel de satisfacción de los trabajadores y los factores que intervienen en la variable, además de identificar los factores que mejor contribuyen a la satisfacción. Las dimensiones que utilizaron para su estudio fueron la satisfacción con el trabajo que realizan, en su centro de trabajo con sus compañeros y jefes, con las remuneraciones y capacitaciones que reciben. La muestra estuvo conformada por 250 trabajadores encuestados. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario. Tomando como base los resultados obtenidos se hallaron tres niveles de satisfacción, alto, medio y bajo. Sus resultados fueron analizados mediante la estadística descriptiva, esto les permitió encontrar niveles e intervalos y poder categorizar el servicio realizado. En general, el nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque se encuentra en un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presentó un alto nivel de satisfacción.

González, Loconi, Sánchez y Ochoa-Vigo (2008) realizaron una investigación que tuvo como objetivo: identificar los factores determinantes que condicionan la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias. Material y métodos: estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, que incluyó una población muestral de 178 enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima Ciudad, durante los meses de mayo 2007 - abril 2008; para recolectar los datos se utilizó un cuestionario auto aplicable conformado por características sociodemográficas, formación académica, factores determinantes e indicadores de la satisfacción en el trabajo; en el análisis se utilizó la estadística descriptiva y para correlacionar las variables el coeficiente de Pearson, considerando un $\alpha=0,05$. Resultados: la edad promedio de las enfermeras comunitarias fue de 37, con predominio del sexo femenino.

Entre los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo - remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral - destacó el nivel medianamente satisfecho; contribuye a esta satisfacción el salario recibido/percebido, cubrir las necesidades básicas (0,000); modalidad de empleo, orden, limpieza, ventilación del ambiente de trabajo y disponibilidad de insumos laborales (0,001 y 0,002); trabajo en equipo e interrelación con el jefe (0,000 y 0,001); accesibilidad a cambios de turno y reconocimiento por parte de la institución y del jefe (0,000; 0,001 y 0,003). Conclusiones: considerando los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo en estudio las enfermeras se identificaron como medianamente satisfechos.

Cavalcante (2004) quien realizó un estudio sobre satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil). Tuvo como finalidad principal diagnosticar las satisfacciones e insatisfacciones del trabajo de los directores y directoras de escuelas secundarias públicas con una muestra de 40 directores de escuelas secundarias públicas y 30 especialistas en gestión educacional. La recolección de información fue a través del Cuestionario de Caballero (2001) y el Cuestionario de Satisfacción de S20/23 (Mélia & Peiró, 1989), como resultado sugieren que los mismos directores junto con la comunidad educativa diagnostiquen los problemas del proceso educacional y busquen alternativas y vías para solucionar estas dificultades.

Fernández y Paravic (2003) en su investigación sobre niveles de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción en Chile, tuvieron por objetivo general de estudio determinar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras, por lo cual se trabajó con una muestra de 248 enfermeras hospitalarias. Utilizaron como instrumentos el índice de Trabajo de Smith, Kendall y Hulin; la Sub Escala de Condiciones de Trabajo de Bolda y preguntas relacionadas con variables socio- demográfica y su vida personal.

Se concluyó que las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las que trabajan en hospitales privados.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar los niveles de Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 (DIVPOL NORTE 3) – 2019 y su relación - comparación según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de satisfacción y niveles de compromiso.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Hallar el ajuste psicométrico de las escalas de toma de datos.
2. Describir los niveles de compromiso organizacional y de sus dimensiones en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019, según el sexo, edad y tiempo de servicios (perfil).
3. Describir los niveles de satisfacción laboral y de sus dimensiones en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según el sexo, edad y tiempo de servicios (perfil).
4. Relacionar la variable satisfacción con la variable compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019.
5. Hallar que dimensión de la satisfacción laboral, años de servicios y edad determina el compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019.
6. Asociar los niveles de compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad y tiempo de servicios.
7. Asociar los niveles de satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad y tiempo de servicios.

8. Comparar los promedios de la variable satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de compromiso y niveles de satisfacción.
9. Comparar los promedios de la variable compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de compromiso y niveles de satisfacción.

1.4 Justificación de la investigación

Hay carencia de investigaciones en el personal de la División Policial Lima Norte 3. La falta de bibliografía relacionada al tema. La insatisfacción y falta de compromiso en el personal de la División Policial Lima Norte 3.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Contrastación de las Hipótesis estadísticas

Hipótesis 1 (objetivo específico 4)

Ho: No hay relación entre la variable satisfacción con el variable compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 - 2019.

Hi: Existe relación significativa entre la variable satisfacción con la variable compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019.

Hipótesis 2 (objetivo específico 5)

Ho: No existen factores explicativos de satisfacción laboral que determina el compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019.

Hi: Existe factores explicativos de satisfacción laboral que determina el compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019.

Hipótesis 3 (objetivo específico 6)

Ho: No existe asociación de los niveles de compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad y tiempo de servicios.

Hi: Existe asociación de los niveles de compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad y tiempo de servicios.

Hipótesis 4 (objetivo específico 7)

Ho: No existe asociación de los niveles de satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad y tiempo de servicios.

Hi: Existe asociación de los niveles de satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad y tiempo de servicios.

Hipótesis 5 (objetivo específico 8)

Ho: No existe diferencias en los promedios de la variable satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de compromiso y niveles de satisfacción.

Hi: Existen diferencias significativas en los promedios de la variable satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de compromiso y niveles de satisfacción.

Hipótesis 6 (objetivo específico 9)

Ho: No existe diferencias en los promedios de la variable compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de compromiso y niveles de satisfacción.

Hi: Existen diferencias significativas en los promedios de la variable compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima Norte 3 – 2019 según sexo, edad, tiempo de servicios, niveles de compromiso y niveles de satisfacción.

Capítulo II.

Marco teórico

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Satisfacción laboral

A. Conceptualización

Para Loitegui (1990) el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona

en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción involucra que un excelente bienestar, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse (p. 83).

Así mismo, Strauss y Sayles (1992) definen la satisfacción laboral, como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo. Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales.

La satisfacción en el trabajo será positiva cuando el ambiente donde se desarrolla el trabajador le ofrece las condiciones para satisfacer sus necesidades, tales como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización/logro, condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección y recursos materiales (Solana, 1993).

Robbins (1996) define la satisfacción laboral, centrándose básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, como la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Robbins y Coulter (1996) define la satisfacción en el puesto “como un modo habitual de una persona hacia su faena. Un individuo con una alta categoría de complacencia en el puesto laboral posee niveles altos de entusiasmo y positividad de el mismo”.

La satisfacción en el trabajo constituye el conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo, fundamentado en creencias y valores con que ésta desarrolla su diligencia. El individuo que está orgulloso con su labor que realiza en el centro de trabajo asume cualidades efectivas;

el individuo que se encuentra descontento mostrará todo lo contrario (Olivares, Quintana del Solar, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado 2006; Robbins 1998).

Clemente y Molero (2000)

“La satisfacción es una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable” (p.189)

Uno de los pilares más seguros en los que se sustenta una institución, es la satisfacción de su potencial humano, de ahí la creciente necesidad de implantar círculos de calidad, donde la satisfacción en el trabajo sea uno de sus componentes principales (Flores, 2001).

“La satisfacción laboral es de hecho, una actitud, como actitud es definida y operacionalizada en la psicología social básica. Sin embargo, una actitud no es una reacción afectiva. Una actitud es una evaluación o juicio evaluativo hecho con respecto a un objeto actitudinal, y evaluación no es un sinónimo de afecto”. (Weiss, 2002, p.175)

Hulin (2003) indicó que la satisfacción laboral incluye respuestas multidimensionales psicológicas al trabajo de un individuo, y que estas respuestas personales tienen respuestas cognitivas (evaluativa), afectivas (o emocional).

Robbins y Coulter (2010) la definen como “la actitud general de una persona hacia su empleo”. La satisfacción laboral describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral en el puesto tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Palma (1999) existen siete dimensiones importantes que influyen en la satisfacción laboral. La octava dimensión es creación de la investigadora. A continuación, se definen:

- 1. Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- 2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- 3. Políticas Administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- 4. Relaciones Sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- 5. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- 6. Desempeño de Tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- 7. Relación con la Autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.
- 8. Identidad con la Institución:** Grado en que un trabajador asume las metas con responsabilidad de la empresa y desea ser miembro de ésta.

Locke (1976) afirmó que existen hasta nueve dimensiones de la satisfacción laboral (Casio y Guillén 2010; Cavalcante 2004) tal como se menciona a continuación: Satisfacción con: **1.** la labor; **2.** el salario; **3.** el desarrollo en la línea de carrera; **4.** el reconocimiento; **5.** los beneficios; **6.** la inspección; **7.** los camaradas de labores; **8.** el entorno laboral; **9.** la organización y con la dirección.

Peiró (1984) consideró las dimensiones planteadas por Locke, agrupándolas en eventos o condiciones (intrínsecos al trabajo) que causan la satisfacción laboral y agente que hacen posible la existencia de los eventos anteriores señalados y las agrupó en cinco dimensiones (Cascio y Guillén 2010; Calderón, Murillo y Torres 2003).

Tabla 1

Dimensiones de satisfacción laboral planteados por Locke

Clasificación	Dimensiones
Eventos o condiciones intrínsecos al trabajo	1. Satisfacción con el trabajo mismo 2. Compensación y beneficios 3. Las condiciones de trabajo o ambiente físico
Agentes de la satisfacción laboral	4. Relación con la dirección o supervisión 5. Participación en toma de decisiones

Fuente: Peiró (1984)

Las cinco dimensiones de la satisfacción laboral propuestas por Peiró (1984) están relacionadas con los siguientes aspectos:

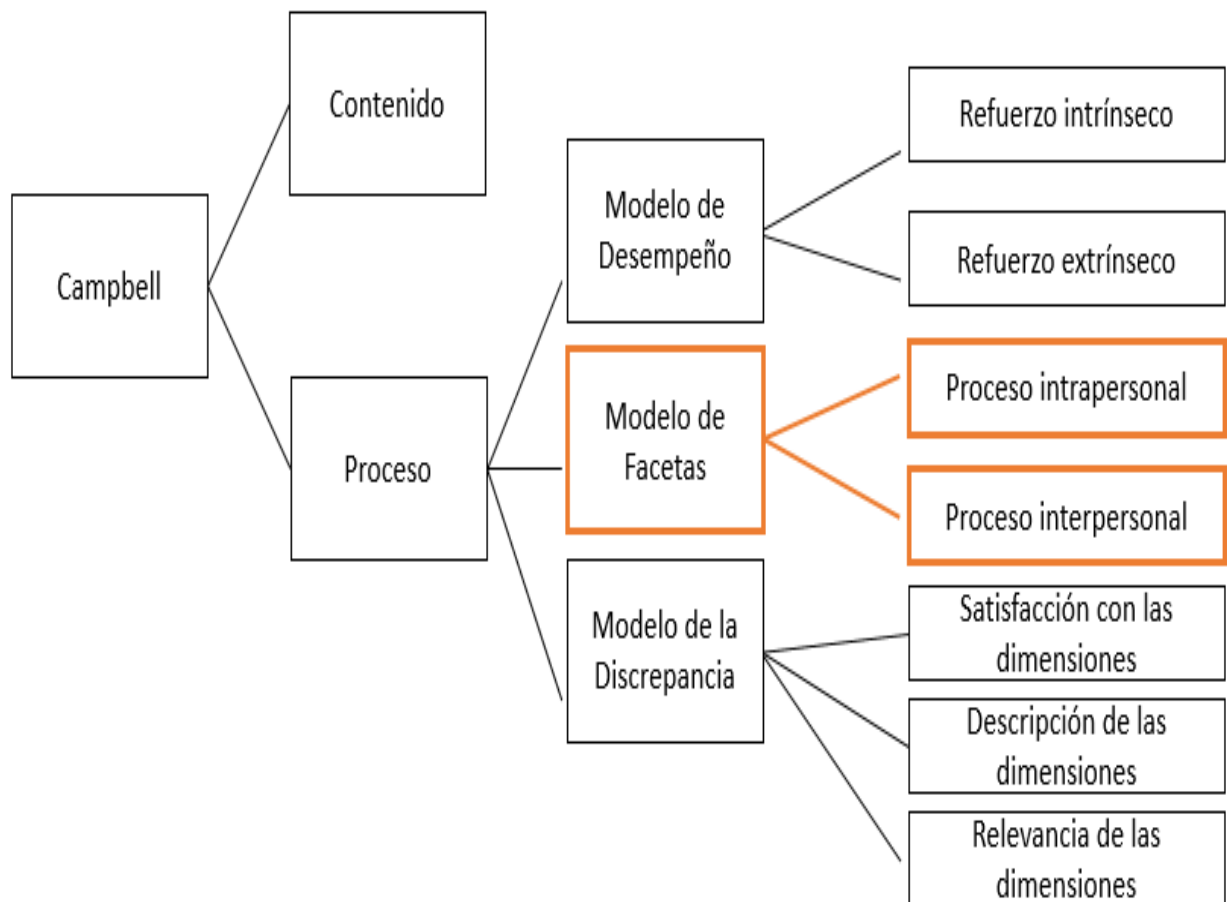
- Satisfacción intrínseca: está vinculada con las satisfacciones que brinda el trabajo por sí mismo, con las oportunidades que este brinda de realizar aquello que gusta o en lo que se destaca, y con los objetivos, las metas y la producción por alcanzar.
- Satisfacción con las prestaciones: se refiere al grado de cumplimiento de la empresa respecto de los convenios, la forma en que se desarrolla la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: está relacionada con la limpieza, la higiene y la salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación en el entorno físico, y el espacio en el lugar de trabajo.
- Con la inspección: manera particular en que los jefes evalúan la labora que se viene realizando en su área por los trabajadores, la cercanía y la periodicidad de inspección,

el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores, y la igualdad de trato recibida de la empresa.

- Satisfacción con la participación: está vinculada con la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección, y con la propia tarea (Meliá y Peiró 1989).

C. Modelos Teóricos de satisfacción laboral

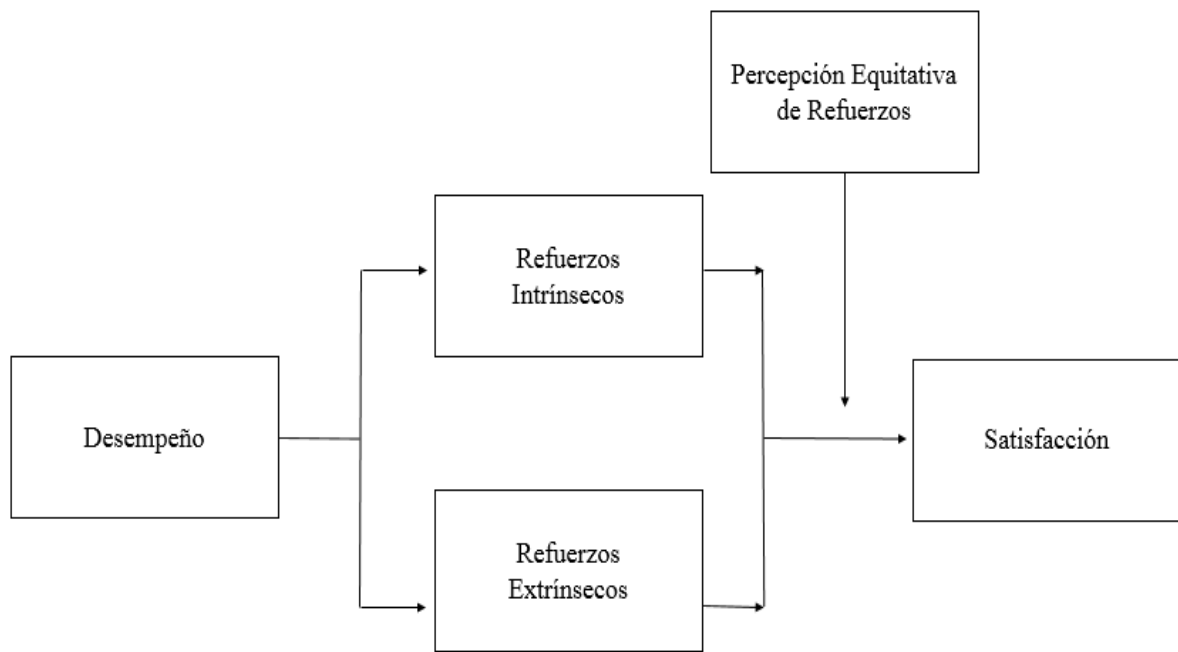
Según Candía, Castro y Sánchez (2017, p. 18) hacían referencia del modelo de Campbell Campbell, Dunnette, Lawler, y Weick, (1970), donde es posible distinguir dos tipos de teorías: (i) contenido y (ii) proceso. La primera de ellas hace referencia a los factores u aspectos que generan la satisfacción laboral; la segunda está relacionada con la descripción y análisis que explican los procesos que activan y mantienen la actitud de la satisfacción laboral (Chiang, Martín y Núñez. 2010). Si bien muchas de las teorías de contenido como (i) la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954), (ii) la teoría biofactorial de Herzberg (1959), (iii) las teorías de las motivaciones sociales de Mc Clelland (1951, 1961), entre otras, son utilizadas en la actualidad.



Fuente: Candía, Castro y Sánchez (2017).

Figura 1: Teorías de satisfacción laboral (Campbell *et al.* 1970).

Para Candía, Castro y Sánchez (2017, p. 19) Lawler y Porter (1967) plantearon un modelo de satisfacción en el trabajo a través del cual el desempeño laboral lleva a obtener refuerzos de tipo intrínseco y extrínseco (Flórez 2013). Los refuerzos de tipo intrínseco tienen una relación más directa con la satisfacción porque es administrada por el propio individuo; en cambio, el segundo tipo es más difícil de relacionar con el desempeño. En tal sentido, los refuerzos dependerán de cuánto considera la persona que debería recibir y cuánto recibe consecuentemente por el trabajo realizado, interviniendo en este proceso la percepción del individuo. Bajo esta premisa, se diferencian los tipos de refuerzo que prefieren y la forma como estos es percibida por las personas.

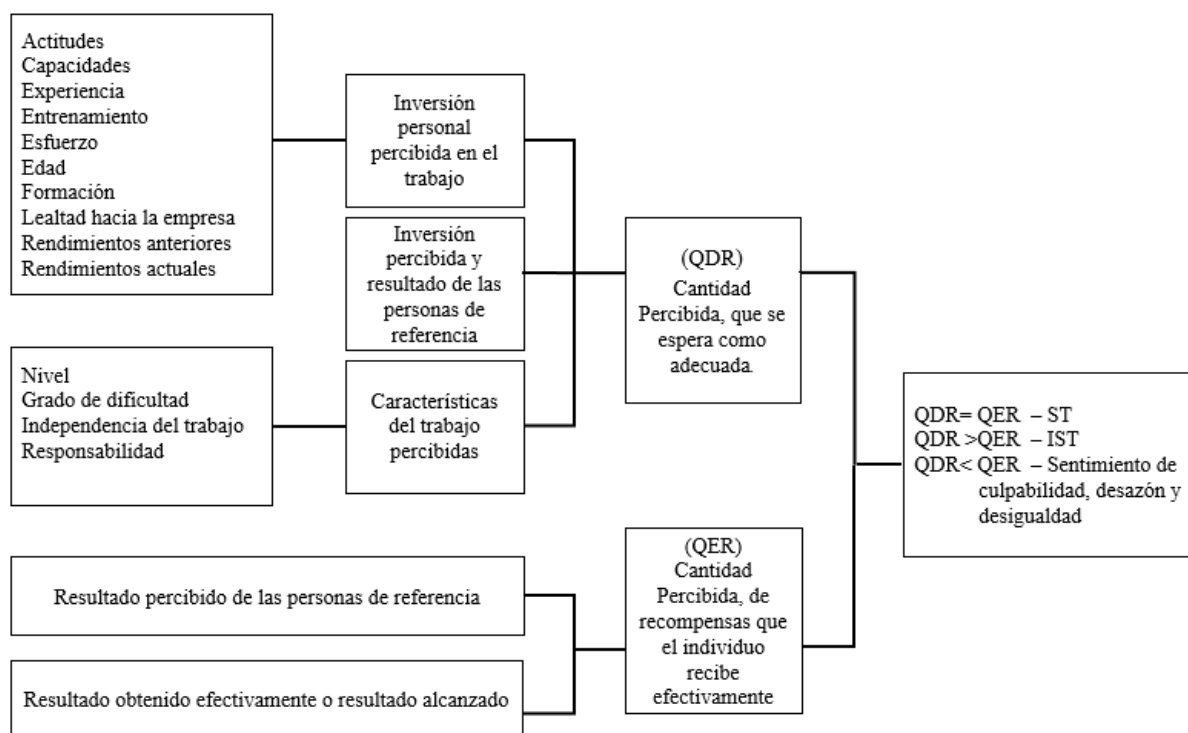


Fuente: Flórez, 2013.

Figura 2: Modelo de satisfacción en el trabajo (Lawler y Porter 1967).

Así mismo, Candía, Castro y Sánchez (2017, p. 20) referían que posteriormente, Lawler y Porter (1973) planteó el modelo de la satisfacción de faceta. Para este autor, la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que deberá recibir y lo que efectivamente recibe. Así, se desarrollan dos procesos de comparación distintos: uno intrapersonal y otro interpersonal; es decir, lo que la persona considera que debe recibir es el resultado de un proceso de comparación de sus contribuciones, y de la relación percibida entre las contribuciones y los resultados obtenidos por personas que el individuo identifica como referentes (Cavalcante 2004). En tal sentido, la cantidad que debería recibir (QDR) es el resultado de (i) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (ii) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (iii) las características percibidas del trabajo. Las dos primeras resultan de las características individuales, tales como las competencias, la formación, la edad y la antigüedad. En tanto, la última proviene del nivel de dificultad, la cantidad de tiempo y el grado de responsabilidad relacionado con la tarea. Por

otro lado, la cantidad recibida (QER) es el resultado de (i) la percepción de los resultados de los otros y (ii) los resultados consecuentemente recibidos por el propio individuo. En resumen, el modelo plantea que las personas realizan una comparación entre la percepción de la cantidad que deben recibir o QDR, y la percepción de la cantidad consecuentemente recibida o QER. Entonces, ocurren tres tipos de situaciones: $QDR=QER$ (satisfacción), $QDR>QER$ (insatisfacción) y $QDR<QER$ (sentimiento de culpa; inequidad), como se aprecia en la siguiente figura:



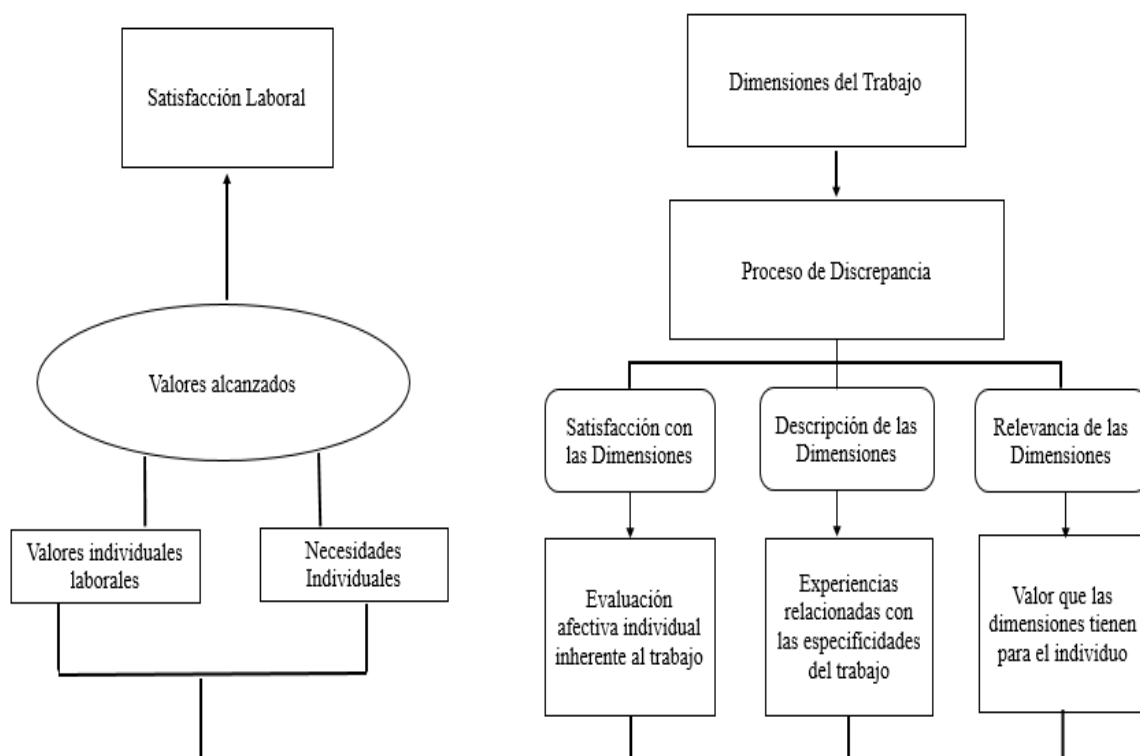
Fuente: Caballero, (2002 en Candía, Castro y Sánchez 2017).

Figura 3: Modelo de la satisfacción de facetas (Lawler 1973).

Finalmente, Candía, Castro y Sánchez (2017, p. 21) referían que Locke (1968) planteó el modelo de la discrepancia. Para el autor, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales versus los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función (Cavalcante 2004). Locke (1968) precisó que, para una mejor dilucidación del proceso de la discrepancia, será necesario analizar la satisfacción laboral con las dimensiones del trabajo (evaluación afectiva del trabajo), la

descripción de las dimensiones (experiencias relacionadas con el trabajo) y la relevancia de las dimensiones (valor que las dimensiones del trabajo tienen para la persona). En tal sentido, la satisfacción en el trabajo deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado; es decir, el individuo está satisfecho con el nivel de ejecución alcanzado en la medida que este se acerque a sus propósitos (Cavalcante 2004; Locke 1968).

Por tal motivo, el modelo plantea que el nivel de satisfacción del individuo es determinado por una comparación subjetiva entre (i) lo que la persona desea y aspira a conseguir con su función, y (ii) lo que concibe que recibe efectivamente (ver Gráfico 4).



Fuente: Cavalcante, 2004.

Figura 4: Modelo de la discrepancia (Locke 1968).

Candía, Castro y Sánchez (2017) mencionaban que debido a la variedad de perspectivas que caracterizan a la satisfacción laboral, hemos presentado tres modelos que consideramos

que ayudarán al entendimiento de un modelo conceptual de la satisfacción laboral, el cual precisa que existen factores que pueden influir en esta. En primer lugar, el modelo de satisfacción en el trabajo postula que el desempeño laboral conduce a la obtención de refuerzos, haciendo una diferencia entre recompensas intrínsecas y extrínsecas. Segundo lugar, el modelo de la satisfacción de facetas nos permite identificar una brecha entre lo que la persona espera recibir versus lo que recibe a partir del análisis de tres sub dimensiones que nos permitirán conocer su nivel de satisfacción. En tercer lugar, el modelo de la discrepancia postula que la satisfacción en el trabajo es el resultado entre las necesidades y los valores que la persona espera a través del desempeño de su función y lo que efectivamente sucede en este ámbito. Sin duda, los tres modelos plantean la existencia de factores que influyen en la satisfacción laboral. (p. 22)

D. Características de satisfacción laboral

Rojas y Távara (2017, p. 36) refieren que Gibson (1985) formuló las características que se han asociado con la satisfacción laboral, de las cuales hay cinco de ellas que tienen características cruciales, que a continuación se mencionan:

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Robbins (1996) indica que las características más importantes que conducen a la satisfacción laboral son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste

personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

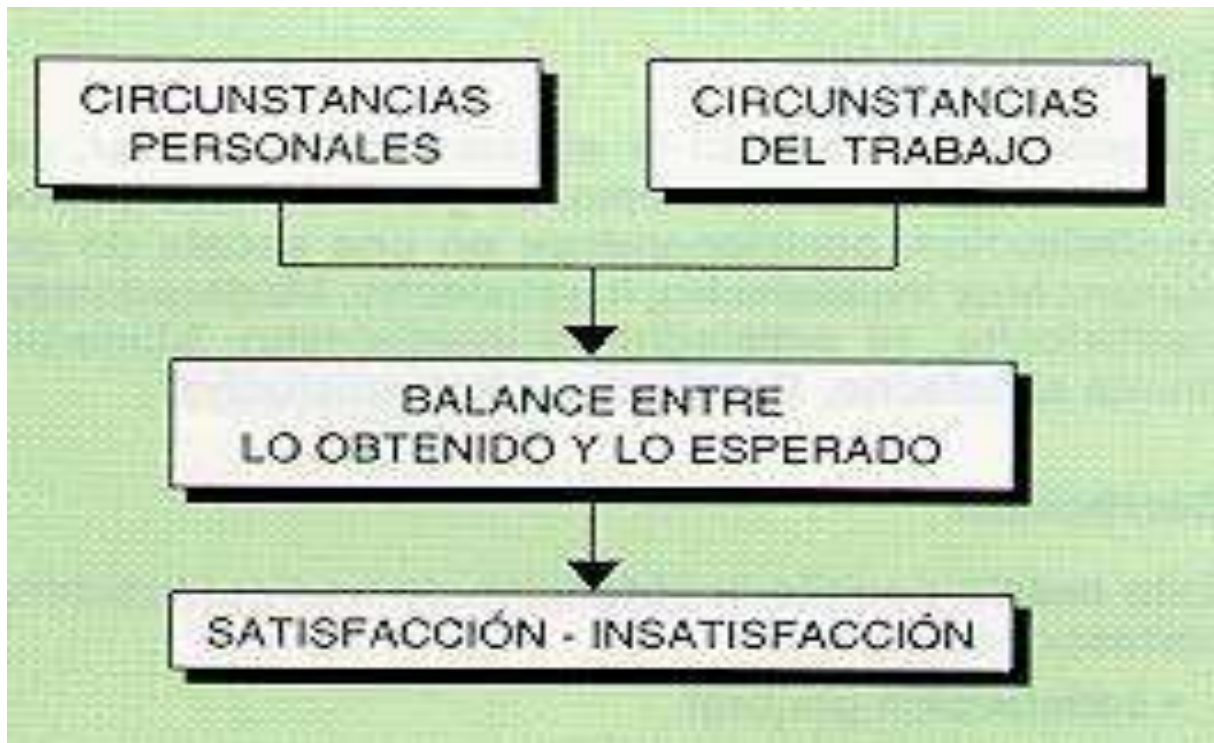
E. Variables con efecto en la satisfacción del trabajador

Brunette (2003, p. 50) planteaba con el objetivo de obtener información sobre las actuales condiciones de trabajo y las percepciones de la clase trabajadora industrial en el Perú, las variables con efecto en la satisfacción del trabajador:

1. Horario de trabajo inapropiado para cumplir con obligaciones familiares y sociales.
2. Ingreso económico inadecuado para cubrir las necesidades de la familia.
3. Falta de recursos para llevar a cabo las tareas requeridas.
4. Poca limpieza y aseo en servicios higiénicos, cafeterías y comedores del lugar de trabajo.
5. Trato regular o pobre de supervisores y jefes inmediatos.
6. Carencia de un ambiente de trabajo seguro (libre de accidentes y riesgos).
7. El trabajo que se realiza resulta poco interesante.
8. Demandas de trabajo psicológicas elevadas.
9. Maltratos e intimidaciones en general.

F. Variables que inciden en la satisfacción laboral

Hannoun (2011) especifica que la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la figura de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. (p.31)



Fuente: www.jmcprl.net/ntps/@datos/ntp_394.htm, septiembre 2009.

Figura 5: Variables que afectan la satisfacción laboral.

Hannoun (2011) estas características personales son las que acabarán determinando los indicios personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados. (p. 31)

Hannoun (2011, p. 32) menciona que la satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada.
- Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés, etc.

- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y ausentismo, rotación, retrasos, etc.

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

G. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante porque está ligada ampliamente a la productividad, al rendimiento y al ausentismo. Lo ideal sería tener empleados productivos y satisfechos en el trabajo. Pero algunos intentos por aumentar la productividad pueden disminuir la satisfacción laboral. De la misma manera una satisfacción alta no es seguridad de una alta producción (Quintanilla, 2009).

Según Quintanilla (2009) muchas personas consideran que la satisfacción laboral es importante porque se cree que cuando un empleado está satisfecho hará mejor su labor. La importancia de la satisfacción laboral varía de acuerdo a la persona.

Quintanilla (2009) afirma que el tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

2.1.2 Compromiso organizacional

A Conceptualizaciones

San Martín (2013) hace alusión de la propuesta de tres componentes del CO de Allen y Meyer (1990): a) el CA refleja la implicación emocional del trabajador con los valores y metas de “su” empresa, el disfrute en la relación laboral y un sentimiento de lealtad y pertenencia a “su” empresa; b) el CN contempla un sentido de deber, obligatoriedad interna y responsabilidad hacia la empresa que resulta de las obligaciones acordadas o tácitas compartidas por las partes,

una cierta obligatoriedad interna; c) el CC indica la intención de continuar trabajando en la misma empresa. (p. 13).

Meyer y Allen (1991, citado por Loli 2007) definen el compromiso organizacional como un “...estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización”. (p. 31)

El CA crea unos vínculos emocionales que pueden conducir al trabajador a desarrollar un sentido de responsabilidad y deber con su empresa (CN). Lógicamente la relación inversa no tiene por qué producirse, pues el trabajador puede actuar correctamente porque es su deber (CN) y no sentir afectos hacia la empresa ni estar contento en su trabajo (CA). Por otra parte, los lazos emocionales del CA pueden desembocar en el deseo e intención de continuar con la relación en el futuro (CC) (Rylander, Strutton y Pelton 1997). La teoría de la identidad social —que trata de conceptualizar la relación entre el individuo y la organización en términos de procesos de identificación social y poniendo énfasis en los grupos sociales que el individuo utiliza como referencia (Ashforth & Mael, 1989) — sirve de apoyo a la influencia aquí propuesta del CA, que refleja un pensamiento en el colectivo (en “nosotros”) más que sólo en el individuo (en el “yo”) sobre el CN y el CC. El CN puede conducir al CC, si bien es un efecto distinto del que proviene del CA porque en el primer caso es el sentido de “hacer lo correcto” lo que lleva a continuar la relación, mientras que en el segundo caso es la implicación emocional la que genera la continuidad. Como sugirieron Meyer y Smith (2000), los trabajadores pueden sentir la obligación de continuar trabajando en la misma empresa sin una vinculación afectiva o sentimientos positivos hacia la organización.

B. Antecedentes del compromiso afectivo

San Martín (2013, p. 14 - 16) Uno de los posibles antecedentes del CA del trabajador es la confianza. En el contexto de las relaciones laborales, la confianza del trabajador es la

seguridad emocional que lo lleva a pensar que la empresa es responsable y se preocupa por él (adaptación de Mayer, Davis y Schoorman 1995, para el contexto laboral). En otros trabajos ya se ha resaltado la importancia de la confianza del trabajador en sus compañeros, en su jefe, empleador o supervisor (Brashear, Boles, Bellenger y Brooks, 2003; Cunningham y MacGregor, 2000; Matzler y Renzl, 2006; Robinson, 1996) y se ha considerado parte del contenido de la relación laboral entendida como contrato psicológico (Winter y Jackson, 2006). Son muchos los trabajos que, siguiendo el enfoque de *marketing* relacional y la teoría compromiso-confianza propuesta por Morgan y Hunt (1994), han contemplado la confianza como el principal antecedente del compromiso. Frente a otros trabajos que han propuesto la influencia de la confianza sobre el CO de manera global (Brashear, Boles, Bellenger y Brooks, 2003), aquí se propone su efecto sobre la generación de un CA (Rylander, Strutton y Pelton 1997).

Un segundo determinante del CA es la satisfacción laboral, que definimos como los sentimientos positivos derivados de la interacción con sus compañeros y jefes y de todos los aspectos del trabajo, como el sueldo o el horario de trabajo (Brashear *et al.*, 2003). Al igual que la confianza, la satisfacción es una de las variables fundamentales en el enfoque de *marketing* relacional para lograr retener a los clientes en cualquier organización a través de la creación de lazos afectivos entre las partes, como los implícitos en el CA. En las relaciones laborales, y aunque menos que en el caso de la confianza, también se ha enfatizado el papel de la satisfacción como variable estrechamente relacionada con el CO (Addae, Parboteeah y Velinor, 2008; Bayona, Goñi y Madorran, 2000; Brashear *et al.*, 2003; Dunham, Grube y Castenada, 1994).

Como tercer antecedente del CA se consideran las normas relacionales o normas cooperativas que rigen la relación laboral y que pueden dar como resultado una comunicación más personal, cara-a-cara entre la empresa y los trabajadores y, finalmente, una alineación de

los intereses de las partes implicadas en la relación laboral (Winter y Jackson, 2006). De las 28 normas relacionales identificadas por Macneil (1980) en su teoría de la contratación relacional, y al igual que en otros trabajos (Gundlach y Achrol, 1993; Jap y Ganesan, 2000; Wathne y Heide, 2000), en este estudio se analizan, desde la percepción del trabajador, las cuatro más importantes en el contexto laboral: flexibilidad (capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes que puedan surgir en la relación laboral), solidaridad (lealtad de las partes ante cualquier diversidad entendiendo que las responsabilidades se asumen conjuntamente), intercambio de información (deseo de compartir voluntariamente información relevante para las partes implicadas en una relación laboral) y participación (intención de las partes de establecer objetivos y tomar decisiones sobre aspectos de la relación laboral de forma conjunta), propuesta adaptada de Macneil (1980) para el contexto laboral.

A diferencia de la confianza y la satisfacción, los investigadores rara vez han estudiado empíricamente las normas relacionales como posible antecedente del CO (sólo nos consta el trabajo de Brashear *et al.*, 2003). La existencia de normas relacionales en la empresa puede conducir a una implicación emocional (CA) del trabajador con la empresa. La teoría del intercambio social (Homans, 1961) enfatiza la importancia de la interacción entre los miembros de un grupo de acuerdo con las normas y cohesión grupal para facilitar los intercambios. Esta teoría puede así apoyar la hipótesis propuesta en este trabajo para el ámbito laboral. En esta línea y en otros trabajos teóricos se ha sugerido que las normas relacionales hacen que las partes se fijen más en intereses comunes que en individuales y refuerzan el CO (Allen y Meyer, 1990; Jap y Ganesan, 2000; Rylander *et al.*, 1997).

El último antecedente propuesto del CA es de naturaleza económica, es decir, el de la percepción de oportunismo, el cual está estrechamente relacionado con la ruptura de la relación laboral. Ésta es una de las variables importantes en la teoría de costos de transacción del enfoque contractual de economía de la empresa y se estudió inicialmente como el

incumplimiento activo de un contrato explícito (Wathne y Heide, 2000), pero actualmente se reconoce que el oportunismo se puede manifestar de forma activa (o por comisión) o de forma pasiva (o por omisión). En concreto, en el ámbito laboral, el oportunismo es el incumplimiento de los acuerdos explícitos o implícitos, el engaño o mentira, la distorsión de los hechos o la ocultación de información relevante para el trabajador (adaptación de Wathne y Heide, 2000, al contexto laboral). Cuanto mayor sea la percepción de comportamientos empresariales oportunistas (búsqueda del propio interés por encima del interés de todas las partes, ocultación o distorsión de información, engaño o incumplimiento de acuerdos, Ping, 1993) o la violación del contrato psicológico implícito en la relación laboral entre el trabajador y la empresa (Robinson y Rousseau, 1994), más se debilita el vínculo que une a ambas partes y que representa el CA con la empresa. Otros autores ya han propuesto que la ruptura de la relación laboral supone una reducción del CO (Robinson, 1996) o de la intención de permanecer en la misma empresa (Robinson y Rousseau, 1994).

C. Antecedentes del compromiso normativo

San Martín (2013, p. 16- 17) El primer determinante del CN que se analiza aquí es la confianza. Aunque tras la revisión de la literatura realizada no se han encontrado trabajos que hayan contrastado explícitamente esta relación, aquí se propone que la confianza en la buena fe de la empresa puede incidir directamente en la generación de un sentido de obligación, deber y responsabilidad en el trabajo (CN), sin tener que generar necesaria y previamente una implicación emocional con la empresa como la que subyace en el CA. Además de la confianza, la percepción de oportunismo empresarial también puede reducir el grado de CN del trabajador. Así, es probable que ese tipo de comportamientos por parte de la empresa contradiga las expectativas del trabajador sobre lo que debe ser una actuación correcta de la empresa e implique una ruptura de la relación laboral y del contrato psicológico que conlleva. Esta ruptura

del contrato psicológico se asocia con una reducción de las obligaciones laborales, de las tareas propias del trabajo, de la intención de permanecer en la empresa, así como de la confianza y cooperación del trabajador con la empresa (Robinson, 1996).

Finalmente, otro posible antecedente del CN es la percepción de dependencia, entendida como el grado en que el trabajador siente que necesita mantener la relación laboral para lograr sus objetivos profesionales y vitales (adaptación de Ganesan, 1994, al contexto laboral). La dependencia aumenta cuantos más beneficios o ventajas ofrece la relación laboral y cuanto menor sea la disponibilidad de alternativas o los costos de cambio (Kim y Frazier, 1997). El contrato psicológico tradicional (McDonald y Makin, 2000) implica dependencia entre las partes y seguridad laboral a cambio del compromiso del trabajador. La escasez de alternativas laborales y los costos percibidos en caso de abandono de la organización pueden hacer que el trabajador se comprometa con la empresa en la que trabaja (Addae *et al.*, 2008; Allen y Meyer, 1990; Dunham *et al.*, 1994; Meyer y Allen, 1997). El sentimiento por parte del trabajador de dependencia de la empresa puede hacer que aquél se sienta obligado a cumplir bien con su trabajo y ser responsable en el mismo (CN), lo que puede, a su vez, terminar en un compromiso duradero. De acuerdo con las teorías motivacionales, el papel que ejerce la dependencia sobre el CN tiene relación con la teoría X de McGregor (1960) quien supone que el individuo actúa motivado por obligación porque le disgusta el trabajo y no tiene iniciativa, mientras que los antecedentes del CA tienen relación con las políticas implícitas en la teoría Y de McGregor (1960) y la teoría Z de Ouchi (1980), más referidas a la satisfacción y productividad obtenidas con los desafíos del trabajo. Además de estas influencias directas, la satisfacción laboral y las normas relacionales pueden influir indirectamente en el CN a través del CA dado que requieren un mayor tiempo de desarrollo (Jap y Ganesan, 2000; Brown, Dev y Lee, 2000; Cannon, Achrol y Gundlach, 2000); por tanto, primero generarán un clima laboral

adecuado y a través de la implicación afectiva del trabajador será cuando influyan en el deber de trabajar correctamente (CN).

D. Relaciones entre los antecedentes del compromiso organizacional

San Martín (2013, p. 17-18) Además de las propias hipótesis correspondientes a los antecedentes de las dimensiones del CO y como señalan Ooi, Bakar, Arumugam, Vellapan y Loke (2007) es importante estudiar los determinantes de la satisfacción laboral. Siguiendo un enfoque relacional, la confianza del trabajador en la empresa y en otros compañeros (Brashear *et al.*, 2003; Cunningham y MacGregor, 2000; Matzler y Renzl, 2006), así como el trabajo en equipo (Ooi *et al.*, 2007) ejercen un gran impacto en su satisfacción y en el CO. Para la relación vendedor-comprador, Terawatanavong, Whitwell y Widing (2007) encuentran que tanto la confianza como las normas cooperativas o relacionales inciden en la satisfacción del comprador en el comienzo y mantenimiento de la relación. De esta forma, es de esperar que el trabajador que confía en las buenas intenciones de la empresa en la que trabaja y que percibe que ésta lo deja participar, le proporcione información de su interés y comparten responsabilidades para que esté más satisfecho.

2.1.3 Policía Nacional del Perú

Según el Art.166, Constitución Política del Perú, la finalidad de la Policía Nacional La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

En el Art. II, Decreto legislativo N° 1267, la Policía Nacional del Perú es un órgano de carácter civil al servicio de la ciudadanía, que depende del Ministerio del Interior; con competencia administrativa y operativa para el ejercicio de la función policial en todo el

territorio nacional, en el marco de lo previsto en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú.

Es profesional, técnica, jerarquizada, no deliberante, disciplinada y subordinada al poder constitucional; sus integrantes se deben al cumplimiento de la Ley, el orden y la seguridad en toda la República. Participa en el sistema de defensa nacional, defensa civil, desarrollo económico y social del país.

Capítulo III.

Método

3.1 Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptiva.

Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal dado que la obtención de datos se obtendrá en un solo momento.

El Diseño de investigación para la presente investigación es de tipo No Experimental.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La obtención de los datos a través de la aplicación de los instrumentos en el personal de la Policía Nacional del Perú de la zona Lima Norte 3, se realizó entre los meses de setiembre - octubre del 2019.

3.3 Variables:

3.3.1 Variable de la investigación

- Satisfacción laboral (bienestar profesional).
- Compromiso organizacional.

3.3.2 Variables de control (comparación)

- Sexo: masculino – femenino.
- Grupos etarios (edad): 20 – 29; 30 – 39; 40 – 50.
- Tiempo de servicios: 1 – 5; 6 – 10; 11 – 15; 16 – 20 años.

3.3.3 Definición operacional

La definición operacional se realizó teniendo en cuenta los puntajes totales de cada una de las escalas, así como, de los puntajes por cada una de sus dimensiones. La categorización

por niveles en las escalas de satisfacción laboral y de compromiso organizacional se establecieron los niveles teniendo en cuenta el criterio estadístico por quintiles (20%) lo que implica 5 niveles cada uno representa el 20% de la muestra. (20%: 100% = 5 niveles con el 20%)

Establecimiento de categorías para la escala de satisfacción laboral

Puntaje máximo = 180 (36 X 5 = 180); Puntaje mínimo = 0 (36 X 0 = 0)

1.	00	-	31.5	completamente descontento
2.	32	-	63	habitualmente descontento
3.	95	-	126	escaso descontento
4.	126	-	157.5	escasa satisfacción
5.	190	-	220.5	habitual satisfacción
6.	221	-	252	completa satisfacción

Establecimiento de categorías por dimensiones

A. Dimensión bienestar con la organización

1.	00	-	07	completamente descontento con la organización
2.	15	-	21	habitualmente descontento con la organización
3.	22	-	28	escaso descontento con la organización
4.	29	-	35	escaso bienestar con la organización
5.	43	-	49	habitual bienestar con la organización
6.	50	-	56	completo bienestar con la organización

B. Dimensión bienestar con las relaciones humanas

1.	00	-	6.12	completamente descontento
2.	13	-	18.3	habitualmente descontento
3.	19	-	24.5	escaso descontento
4.	25	-	30.6	escaso bienestar

5.	37	-	42.6	habitual bienestar
6.	43	-	49	completo bienestar

C. Dimensión bienestar con la producción de bienes y servicios

1.	00	-	6.12	completamente descontento
2.	07	-	12.2	habitualmente descontento
3.	19	-	24.5	escaso descontento
4.	25	-	30.6	escaso bienestar
5.	37	-	42.6	habitual bienestar
6.	43	-	49	completo bienestar

D. Dimensión bienestar con el control y supervisión

1.	00	-	6.12	completamente descontento
2.	13	-	18.3	habitualmente descontento
3.	19	-	24.5	escaso descontento
4.	25	-	30.6	escaso bienestar
5.	37	-	42.6	habitual bienestar
6.	43	-	49	completo bienestar

E. Dimensión bienestar con la promoción y remuneraciones

1.	0	-	6.12	completamente descontento
2.	13	-	18.3	habitualmente descontento
3.	19	-	24.5	escaso descontento
4.	25	-	30.6	escaso bienestar
5.	37	-	42.6	habitual bienestar
6.	43	-	49	completo bienestar

Escala de compromiso organizacional (18 X 4 = 72: 5 = 14.4 puntos por rango)

Rango	Nivel diagnóstico
0 – 14.4	Deficiente compromiso
15 – 28.8	Bajo compromiso
29 – 43.2	Moderado compromiso
44 – 57.6	Alto compromiso
58 – 72	Excelente

Para las dimensiones (6 X 4 = 24: 5 niveles = 6 puntos por rango)

Los rangos se determinaron de la misma manera que para la escala general.

Rango	Nivel diagnóstico
0 – 4.8	Deficiente
5 – 9.6	Bajo
10 – 14.4	Moderado
15 – 19	Alto
20 – 24	Excelente

Para las dimensiones compuestas (12 X 4 = 48: 5 niveles = 9.6 puntos por rango)

Los rangos se determinaron de la misma manera que para la escala general.

0 – 9.6	Deficiente
10 – 19.2	Bajo
20 – 28.8	Moderado
29 – 38.4	Alto
39 – 48	Excelente

3.3.4 Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Satisfacción laboral	Con la organización	08 ítems	Ordinal para los puntajes	Escala de satisfacción laboral de Sánchez (2009)
	Con las relaciones humanas	07 ítems	Nominal para la categorización por niveles.	
	Con la producción de bienes y servicios	07 ítems		
	Con el control y supervisión	07 ítems		
	Con la promoción y remuneraciones	07 ítems		
Compromiso organizacional	Afectiva Continuidad Normativa	Ítems 1 al 6 del 7 al 12 del 12-18	Ordinal para los puntajes Nominal para la categorización por niveles.	Escala de Meyer y Allen (2006)

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población investigada estuvo conformada por 624 policías de la División Policial Lima Norte 3, de ambos sexos y cuyas edades oscilan entre 20 – 50 años.

3.4.2 Muestra

La muestra se determinó a través de la fórmula para poblaciones finitas iguales o menores a 100,000.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

De acuerdo con la fórmula estadística para una población aproximada de 624 policías se estableció que fueron 240 Suboficiales de la División Policial Lima Norte 3 (DIVPOL NORTE 3) como mínimo a quienes se debería evaluar. Este número representó el 38,46% de la población de estudio. Finalmente, la participación en la investigación fue voluntaria (consentimiento verbal de participar en la investigación), por lo tanto, el muestreo fue de tipo intencional.

3.4.3 Características de la muestra

Respecto a las características de la muestra se tomó en cuenta el sexo, edad y años de servicios, tal como se describen a continuación en las tablas 3, 4 y 5.

Con relación al sexo de los Suboficiales que se presentan en la siguiente tabla el 83.7% de los Suboficiales pertenecen al sexo masculino y que el 16.3% de los Suboficiales pertenecen al sexo femenino.

Tabla 3

Repartición de los Suboficiales por sexo (N=240; 100%)

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	201	83,7
Femenino	39	16,3

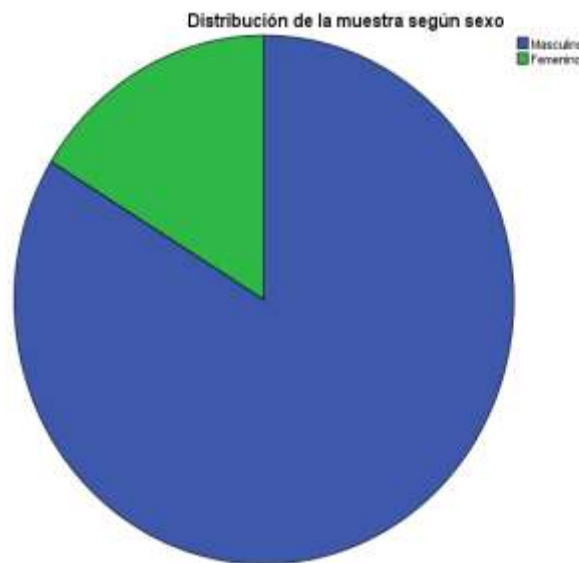
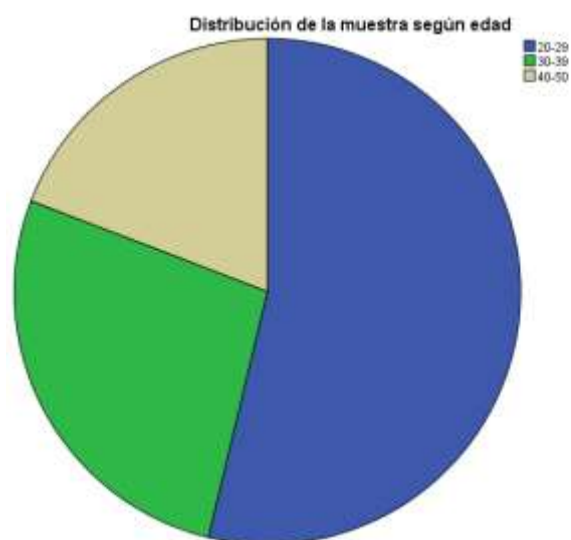


Figura 6: Gráfica de los Suboficiales por sexo.

En la siguiente tabla se describe la distribución de los Suboficiales por grupos etarios de 10 años cada uno (3 grupos etarios), reportándose que el 53.7% de los Suboficiales pertenecen al grupo de 20 - 29 años; el 27.1% de los Suboficiales pertenecen al grupo de 30 – 39 años; el 19.2% de los Suboficiales pertenecen al grupo de 40 - 50 años.

Tabla 4*Repartición de los Suboficiales por grupos etarios (N=240; 100%)*

	Frecuencia	Porcentaje
20-29	129	53,7
30-39	65	27,1
40-50	46	19,2

*Figura 7: Gráfica de los Suboficiales por grupos etarios.*

En la tabla siguiente se describen la distribución de los Suboficiales en grupos de 05 años de servicios cada uno, en el grupo de 1 a 5 años hay un 22.1% de los Suboficiales; el 31.6% de los Suboficiales entre 6 a 10 años; el 32.1% de los Suboficiales entre 11 a 15 años y el 14.2% de los Suboficiales entre 16 a 20 años de servicios.

Tabla 5*Repartición de los Suboficiales en 04 grupos de 05 años de servicios (N=240; 100%)*

	Frecuencia	Porcentaje
1-5	53	22,1
6-10	76	31,6
11-15	77	32,1
16-20	34	14,2

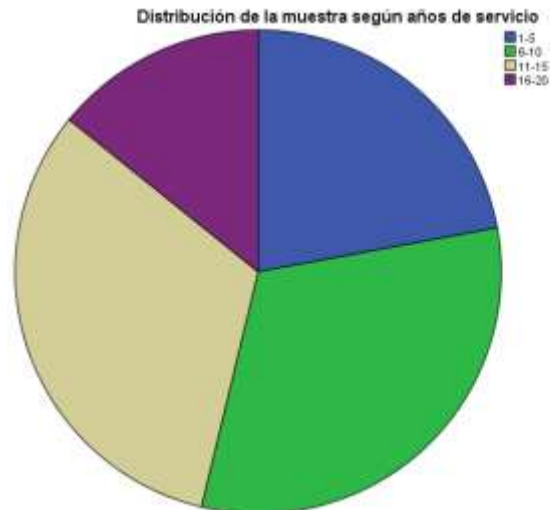


Figura 8: Gráfica de la distribución por grupos de 05 años de servicios.

3.5 Instrumentos

A. Escala de Satisfacción laboral

La escala de satisfacción laboral fue desarrollada por Graciela Sánchez Navarro en el 2009. La escala está conformada por 36 ítems, distribuidos en 05 dimensiones. Asimismo, se tomó las preguntas mentiras (09 ítems) que fueron extraídos del inventario de personalidad de Eysenck forma B, la cual ha sido validado por Anicama J. (1976). La encuesta puede aplicarse en forma individual o colectiva. Los sujetos deben responder todas las preguntas. En caso de duda deben marcar aquellas respuestas que les parezcan más adecuados. Para la calificación, primero se realiza la depuración de las escalas válidas, teniendo en cuenta los ítems mentiras: ítems: 37. Si L - 38. No L - 39. No L -40. Si L - 41. No L-42. Si L - 43. No L - 44. No L - 45. No L. Un puntaje mayor de 4 en estos ítems anula los resultados de la prueba, pero no permite inferir la presencia de rasgos tendientes a ocultar u ocultarse la autoimagen real. El sujeto no es objetivo en la autoevaluación de sus conductas y tampoco le gusta mostrarse tal cual es. Se da la Asignación de puntaje por cada ítem sea directo (nunca (0) a siempre (5) o inverso siempre (0) a nunca (5).

Para la Calificación de las dimensiones, se suman los puntajes de cada ítem que conforman cada dimensión, obteniéndose un sub puntaje en dichas dimensiones.

A continuación, se establece los puntajes mínimos y puntajes máximos por cada dimensión:

SC puntaje máximo = 40 puntaje mínimo = 0

SRH puntaje máximo = 35 puntaje mínimo = 0

SPBS puntaje máximo = 35 puntaje mínimo = 0

SCS puntaje máximo = 35 puntaje mínimo = 0

SPR puntaje máximo = 35 puntaje mínimo = 0

Para la calificación escala total, se obtiene a través de la suma de los puntajes obtenidos en cada dimensión. Por lo tanto, se obtendrán los siguientes puntajes: ESL-09 el puntaje máximo = 144 puntaje mínimo = 0.

Para la clasificación de los encuestados de acuerdo a los puntajes obtenidos tanto en las dimensiones como en la escala total, de acuerdo a las categorías diagnósticas establecidas para tal fin, como se establecen a continuación.

Validez de contenido: a través del sistema de jueces (05 psicólogos y 05 administradores), quienes revisaron los instrumentos en su redacción y en la direccionalidad del ítem, respecto a que si media el ítem lo que se proponía medir. Se validó estadísticamente a través del Coeficiente de Validez de Aiken, obteniéndose un índice de 0.85.

Confiabilidad: se realizó a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach del paquete estadístico SPSS, la confiabilidad del instrumento es altamente significativa, tanto en la escala general como en cada una de sus dimensiones, tal como se especifica a continuación:

	Índice de confiabilidad	Nivel significancia
Escala de satisfacción laboral	0.84	0.001
Dimensiones:		
Satisfacción con la organización	0.83	0.001
Satisfacción con las relaciones humanas	0.81	0.001
Satisfacción con la promoción y remuneraciones	0.91	0.001
Satisfacción con el control y supervisión	0.89	0.005
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	0.82	0.005

B. Escala de Compromiso organizacional

Escala de compromiso organizacional, de Meyer y Allen y se tomaron algunos ítems del instrumento utilizado por Matos y Moreno, cuyo coeficiente de confiabilidad fue de 0.8043. Las edades de aplicación son de 18 a más, dirigido a Obreros y empleados de Empresas. El tiempo de Aplicación es de 15 a 20 minutos. Cuya forma de aplicación es Individual o colectiva, las áreas que mide, son los componentes, afectivo, normativo y continuo. Para la validación que garantiza la confiabilidad del instrumento se contó con la asesoría de expertos en el área de Compromiso Organizacional y Metodología (Validez de expertos) los cuales señalaron su validez basándose en la pertinencia, redacción y claridad de cada ítem. Se consultaron 4 expertos y estos señalaron su validez y sugirieron realizar una muestra piloto para verificar su confiabilidad por ser la primera vez que se utilizaba el mismo. Para su confiabilidad se aplicó el cuestionario en una muestra de 30 trabajadores dando los siguientes resultados de coeficiente de (Alfa de Cronbach). Según la teoría mientras el alfa de Cronbach se acerque más a 1 es señal de mayor confiabilidad, se puede concluir que el instrumento es confiable a los fines de medir compromiso organizacional. (La prueba está siendo adaptada).

Dimensiones

- Afectiva (6): ítems 1 al 6.
- Continuidad (6) del 7 al 12.
- Normativa (6) del 12 – 18.

Para efectos de la investigación se asumieron 3 dimensiones compuestas:

- Afectiva – continua (12 ítems): ítems del 1 – al 6; del 7 al 12.
- Afectiva – normativa (12 ítems) ítems del 1 – 6; del 13 al 18.
- Continua – normativa (12 ítems) ítems del 7 al 12; del 13 – 18.

3.6 Procedimientos

- Se requirió la autorización a la comandancia de la División Lima Norte 3.

- Se dispuso con los comisarios de las respectivas comisarías de Lima Norte 3, el día y hora para la aplicación de las escalas de evaluación.
- A los Suboficiales antes de ser valorados se les ofreció verbalmente información de los objetivos del trabajo de investigación.
- Los Suboficiales posteriormente brindaron su consentimiento verbal para ser parte de la muestra investigada.
- Se les indicó que primero leyesen las instrucciones de las respectivas escalas y si tenían dudas respecto a cómo responder podían solicitar apoyo por parte del encuestador.
- Se valoró en forma individual o en pequeños grupos de Suboficiales para no obstaculizar con el trabajo que realizan en sus respectivas comisarías.
- Una vez concluido, se solicitó a los Suboficiales que revisaran y completaran si hubiese alguna pregunta que no haya sido contestada.
- Las encuestas se codificaron y digitaron en una base de datos en el programa Excel.
- Se codificaron las variables en el paquete estadístico SPSS versión 22.0 en español y posteriormente se transfirieron los datos del Excel al SPSS.
- Se ejecutó el análisis descriptivo e inferencial de los datos.
- Se confeccionó el informe final.

3.7 Análisis de datos

En el examen de los datos se utilizó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se esgrimió estas técnicas estadísticas en dos etapas:

Primera: Estadística descriptiva; con la cual se obtendrán los datos de frecuencia y porcentajes para describir los niveles o categorías por cada una de las escalas aplicadas.

Segunda: Estadística inferencial; se realizó el análisis exploratorio para determinar la bondad ajuste de la muestra a través de la prueba no paramétrica K –S. posteriormente, se aplicó el

Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas. También, se utilizó la prueba paramétrica de la correlación de Spearman para establecer la validez de constructo, teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo de la Ho de acuerdo con Ávila (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta la Ho.
$0 < r < 0.20$	Existe correlación muy baja	se acepta la Ho.
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la Ho.
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	se rechaza la Ho.
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación alta	se rechaza la Ho.
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy alta	se rechaza la Ho.

Para el establecimiento de las comparaciones se utilizó la prueba U de Mann Whitney y la prueba de Kruskal-Wallis.

Capítulo IV.

Resultados

4.1 Análisis exploratorio de las variables de estudio

Se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde las variables investigadas (satisfacción laboral y compromiso organizacional) no

presentan una distribución normal porque el coeficiente obtenido (K-S) es muy significativo ($p < 0.001$) para ambas variables (satisfacción laboral y compromiso organizacional); en efecto, es oportuno recurrir a las pruebas no paramétricas para el examen de datos.

Tabla 6

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables de la investigación

Variable	K-S	p
Satisfacción laboral	0.168 s	0.000
Compromiso organizacional	0.093 s	0.000

s = Significativo ($p < 0.001$)

4.2 Propiedades psicométricas

4.2.1 Confiabilidad de las escalas

A. Escala de satisfacción laboral

Las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que, tanto para la escala de satisfacción laboral como para sus respectivas dimensiones, las estimaciones encontradas sobrepasan el valor Alpha de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, la escala de satisfacción laboral es confiable en la obtención de los datos (valor Alpha = 0.936).

Tabla 7

Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral

Dimensiones de la escala satisfacción laboral	N° de ítems	Alpha
Satisfacción con la organización	8	0.765
Satisfacción con las relaciones humanas	7	0.743
Satisfacción con producción de bienes y servicios	7	0.734
Satisfacción con control y supervisión	7	0.870

Satisfacción con la promoción y remuneraciones	7	0.839
Escala de satisfacción laboral	36	0.936

B. Escala de compromiso organizacional

Las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach (tabla 8), donde se establece que tanto para la escala de compromiso organizacional como para sus respectivas dimensiones las estimaciones Alpha encontradas sobrepasan el valor Alpha de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, la escala de compromiso organizacional es confiable en la obtención de los datos (valor Alpha = 0.921).

Tabla 8

Confiabilidad de la escala de compromiso organizacional

Dimensiones de la escala de compromiso organizacional	N° de ítems	Alpha
Afectiva	6	0.922
Continuidad	6	0.913
Normativa	6	0.917
Afectiva – continua	12	0.892
Afectiva - Normativa	12	0.889
Continua - Normativa	12	0.896
Escala de compromiso organizacional	18	0.921

4.2.2 Validez de constructo de las escalas

A. Escala de satisfacción laboral

En la preparación de la validez de constructo de la escala de satisfacción laboral se esgrimió el procedimiento de análisis de ítems, estableciéndose que los Coeficientes de Correlación de Spearman (ρ) de los ítems 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35 y 36 sus correlaciones con la escala total son bajas (0.20 – 0.399) pero muy significativas ($p < 0.001$) y

están en un rango de valor rho = 0.227 a un valor rho = 0.391; los ítems 11, 12, 32, 33 y 34 sus correlaciones con la escala total son moderadas (0.40 – 0.599) pero muy significativas ($p < 0.001$) y están en un rango de valor rho = 0.415 a un valor rho = 0.527. Las correlaciones restantes son altas (0.60 – 0.799) y están en un rango de valor rho = 0.611 a un valor rho = 0.756 y altamente significativo ($p < 0.001$). Estos valores reportados confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (Escala de satisfacción laboral).

Tabla 9

Análisis de ítems en la escala de satisfacción laboral

N°	rho	Nse (p)	N°	rho	Nse (p)	N°	rho	Nse (p)
1	0.642**	0.000	13	0.631**	0.000	25	0.352**	0.000
2	0.745**	0.000	14	0.672**	0.000	26	0.227**	0.000
3	0.685**	0.000	15	0.644**	0.000	27	0.253**	0.000
4	0.708**	0.000	16	0.704**	0.000	28	0.291**	0.000
5	0.685**	0.000	17	0.720**	0.000	29	0.345**	0.000
6	0.612**	0.000	18	0.657**	0.000	30	0.392**	0.000
7	0.714**	0.000	19	0.611**	0.000	31	0.322**	0.000
8	0.687**	0.000	20	0.721**	0.000	32	0.455**	0.000
9	0.756**	0.000	21	0.619**	0.000	33	0.415**	0.000
10	0.644**	0.000	22	0.632**	0.000	34	0.447**	0.000
11	0.527**	0.000	23	0.254**	0.000	35	0.391**	0.000
12	0.472**	0.000	24	0.258**	0.000	36	0.383**	0.000

**** La correlación es muy significativa ($p < 0.001$)**

Los Coeficientes rho de la dimensión satisfacción con el control y supervisión y la dimensión satisfacción con la promoción y remuneraciones con la escala total de satisfacción laboral son altas (0.60 – 0.799; $p < 0.001$); las dimensiones restantes sus correlaciones son muy altas (0.80 – 1; $p < 0.001$). Estos valores alcanzados revalidan que la escala de satisfacción laboral ostenta validez de constructo, porque que hay una enérgica relación entre cada

dimensión con el valor de la Escala de satisfacción laboral. La escala presenta una validez de constructo de 0.832.

Tabla 10

Análisis de las dimensiones en satisfacción laboral

Dimensiones satisfacción laboral: Satisfacción	Escala satisfacción laboral	
	rho	p
con la organización	0.882	0.000
con las relaciones humanas	0.850	0.000
con producción de bienes y servicios	0.897	0.000
con control y supervisión	0.795	0.000
con la promoción y remuneraciones	0.736	0.000

Validez de constructo Escala de satisfacción laboral 0.832

**** La correlación es muy significativa (p<0.001)**

B. Escala de compromiso organizacional

En la elaboración de la validez de constructo de la escala de compromiso organizacional se esgrimió el procedimiento de análisis de ítems, reportándose en la tabla 9 que los coeficientes rho de los ítems 5, 11, 13, 14 y 15 sus correlaciones son bajas (0.20 – 0.399; p<0.001); las 13 correlaciones restantes son moderadas (0.40 – 0.60, p<0.001). Estos valores conseguidos ratifican que la escala de compromiso organizacional ostenta validez de constructo, porque existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor de la Escala de compromiso organizacional.

Tabla 11

Análisis de ítems en la escala de compromiso organizacional

N°	rho	Nse (p)	N°	rho	Nse (p)	N°	rho	Nse (p)
1	0.525**	0.000	7	0.524**	0.000	13	0.384**	0.000
2	0.449**	0.000	8	0.539**	0.000	14	0.391**	0.000
3	0.421**	0.000	9	0.472**	0.000	15	0.479**	0.000

4	0.465**	0.000	10	0.468**	0.000	16	0.392**	0.000
5	0.398**	0.000	11	0.371**	0.000	17	0.515**	0.000
6	0.425**	0.000	12	0.485**	0.000	18	0.522**	0.000

****Muy significativo (p<0.001)**

Los Coeficientes de Correlación de Spearman (ρ) de las dimensiones afectiva y normativa con la escala total de compromiso organizacional son altas (0.60 – 0.799; $p < 0.001$); las dimensiones restantes sus correlaciones son muy altas (0.80 – 1; $p < 0.001$). Estos valores logrados y reportados en la tabla 10 revalidan que la escala de compromiso organizacional exhibe validez de constructo, porque existe una enérgica correspondencia entre cada dimensión con el valor de la Escala de compromiso organizacional. La escala de compromiso organizacional presenta una validez de constructo de 0.856.

Tabla 12

Análisis de las dimensiones en compromiso organizacional

Dimensiones compromiso organizacional	Escala compromiso organizacional	
	ρ	p
Afectiva	0.718**	0.000
Continuidad	0.819**	0.000
Normativa	0.781**	0.000
Afectiva Continuidad	0.913**	0.000
Afectiva Normativa	0.928**	0.000
Continuidad Normativa	0.915**	0.000

Validez de constructo: compromiso organizacional 0.856

**** La correlación es muy significativa (p < 0,001)**

4.3 Descripción por categorías

4.3.1 Compromiso organizacional

A. Compromiso organizacional (escala general)

En esta tabla se detallan y simbolizan la repartición de los Suboficiales por categorías en compromiso organizacional, donde el 1.3% de Suboficiales exhibe un compromiso

deficiente; el 20.8% de Suboficiales ostenta un compromiso bajo y el 32.1% de Suboficiales exterioriza un compromiso moderado (promedio). El 42.5% de Suboficiales demuestra un compromiso alto y el 3.3% de Suboficiales despliega un compromiso excelente. Sintetizando, el 54.2% de Suboficiales exteriorizan un deficiente a moderado nivel de compromiso organizacional. El 45.8% de Suboficiales exhiben un alto – excelente nivel de compromiso organizacional.

Tabla 13

Repartición de Suboficiales por categorías en compromiso organizacional (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Compendio acumulado
0 - 14.4 compromiso deficiente	3	1,3	
15 - 28.8 compromiso bajo	50	20,8	54.2
29 - 43.2 compromiso moderado	77	32,1	
44 - 57.6 compromiso alto	102	42,5	45.8
58 - 72 compromiso excelente	8	3,3	

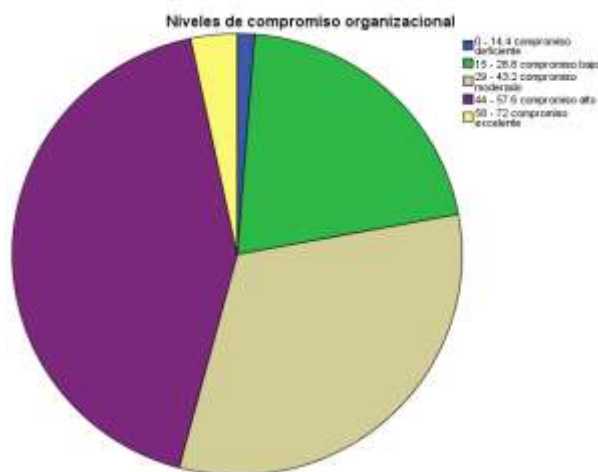


Figura 9: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías en compromiso organizacional.

B. Dimensiones

a. Dimensión afectiva

Se puntualizan y simbolizan el repartimiento de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva de compromiso organizacional, reportándose en la tabla 14 que el 1.7% de Suboficiales tienen un compromiso afectivo deficiente; el 11.7% de Suboficiales exhibe un

compromiso afectivo bajo y el 27.8% de Suboficiales ostenta un compromiso afectivo moderado (promedio). El 37.5% de Suboficiales exterioriza un compromiso afectivo alto y el 21.3% de Suboficiales luce un compromiso afectivo excelente. Recapitulando, el 41.2% de Suboficiales demuestran un deficiente a moderado nivel de compromiso afectivo. El 58.8% de Suboficiales exhiben un alto - excelente nivel de compromiso afectivo.

Tabla 14

Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Recapitulación
0 - 4.8 deficiente compromiso afectivo	4	1,7	
5 - 9.6 bajo compromiso afectivo	28	11,7	41.2
10 - 14.4 moderado compromiso afectivo	67	27,8	
15 - 19.2 alto compromiso afectivo	90	37,5	58.8
20 - 24 excelente compromiso afectivo	51	21,3	

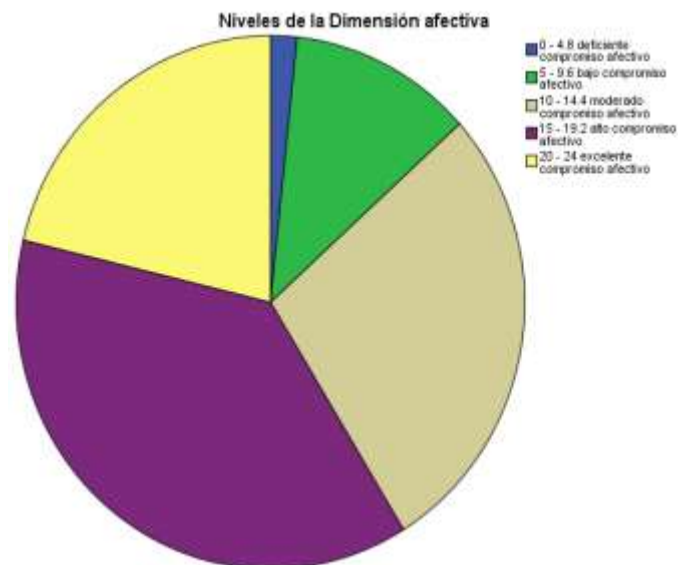


Figura 10: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva.

b. Dimensión continuidad

En esta tabla se reseña y simboliza la colocación de Suboficiales por categorías en la dimensión continuidad del compromiso organizacional, donde el 7.1% de Suboficiales exterioriza un compromiso continuo deficiente; el 17.9% de Suboficiales exhibe un compromiso continuo bajo y el 37.1% de Suboficiales ostenta un compromiso continuo

moderado (promedio). El 31.3% de Suboficiales exterioriza un compromiso continuo alto y el 6.6% de Suboficiales ostenta un compromiso continuo excelente. Sintetizando, el 62.1% de Suboficiales muestran un deficiente a moderado nivel de compromiso continuo. El 37.9% de Suboficiales exhiben un alto - excelente nivel de compromiso continuo.

Tabla 15

Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión continuidad (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Sinopsis
0 - 4.8 deficiente compromiso continuo	17	7,1	
5 - 9.6 bajo compromiso continuo	43	17,9	62.1
10 - 14.4 moderado compromiso continuo	89	37,1	
15 - 19.2 alto compromiso continuo	75	31,3	37.9
20 - 24 excelente compromiso continuo	16	6,6	

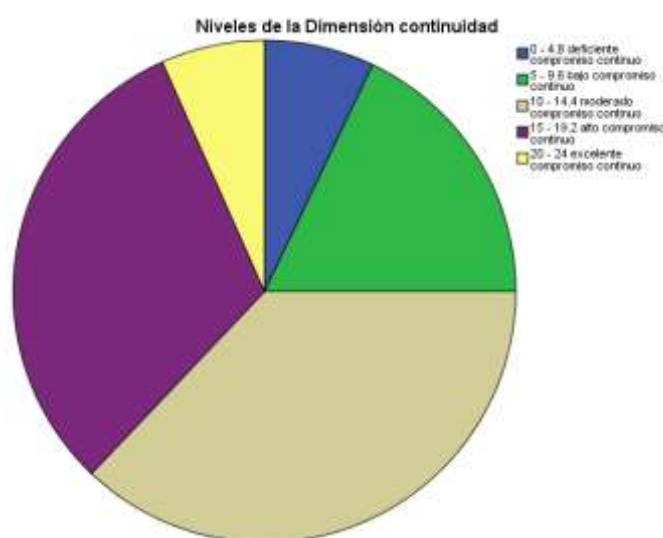


Figura 11: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión continuidad.

c. Dimensión normativa

En la tabla siguiente se narran y simbolizan la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión normativa del compromiso organizacional, donde el 5% de Suboficiales exhibe un compromiso normativo deficiente; el 22.1% de Suboficiales ostenta un compromiso normativo bajo y el 33.3% de Suboficiales demuestra un compromiso normativo moderado (promedio). El 31.7% de Suboficiales exterioriza un compromiso normativo alto y el 7.9% de

Suboficiales despliega un compromiso normativo excelente. Compendiando, el 60.4% de Suboficiales exteriorizan un deficiente a moderado nivel de compromiso normativo. El 39.6% de Suboficiales exteriorizan un alto – excelente nivel de compromiso normativo.

Tabla 16

Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión normativa (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Sumario
0 - 4.8 deficiente compromiso normativo	12	5,0	
5 - 9.6 bajo compromiso normativo	53	22,1	60.4
10 - 14.4 moderado compromiso normativo	80	33,3	
15 - 19.2 alto compromiso normativo	76	31,7	39.6
20 - 24 excelente compromiso normativo	19	7,9	

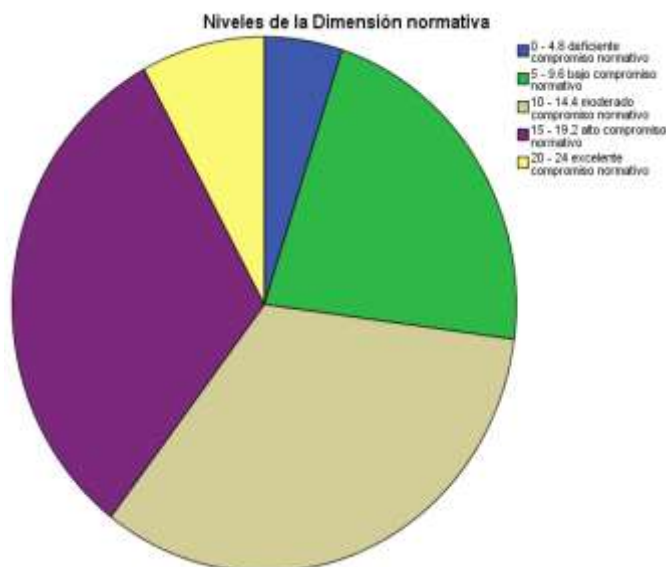


Figura 12: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión normativa.

d. Dimensión afectivo continuo

En la presente tabla se refiere y simboliza la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectivo continuo del compromiso organizacional, donde el 1.3% de Suboficiales ostenta un compromiso afectivo continuo deficiente; el 17.1% de Suboficiales exterioriza un compromiso afectivo continuo bajo y el 27.9% de Suboficiales exterioriza un compromiso afectivo continuo moderado (promedio). El 47.5% de Suboficiales exterioriza un compromiso afectivo continuo alto y el 6.2% de Suboficiales ostenta un compromiso afectivo

continuo excelente. Abreviando, el 46.3% de Suboficiales exhiben un deficiente a moderado nivel de compromiso afectivo continuo. El 53.7% de Suboficiales exteriorizan un alto – excelente nivel de compromiso afectivo continuo.

Tabla 17

Repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectivo continuo (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Sinopsis
0 - 9.6 deficiente compromiso afectivo continuo	3	1,3	
10 - 19.2 bajo compromiso afectivo continuo	41	17,1	46.3
20 - 28.8 moderado compromiso afectivo continuo	67	27,9	
29 - 38.4 alto compromiso afectivo continuo	114	47,5	53.7
39 - 48 excelente compromiso afectivo continuo	15	6,2	

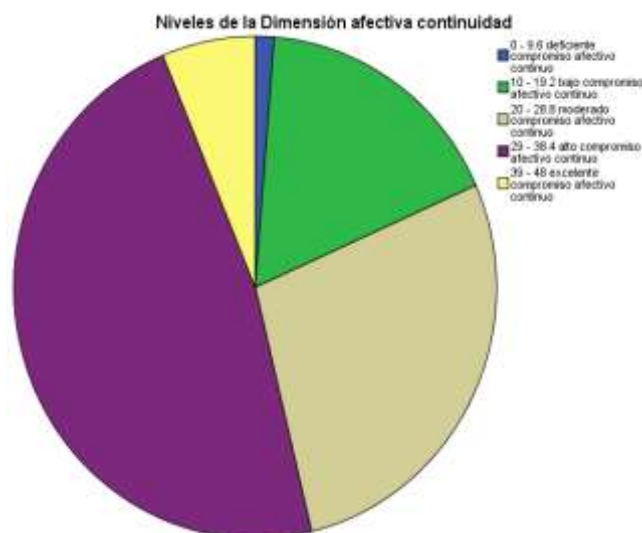


Figura 13: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectivo continuo.

e. Dimensión afectivo normativo

En esta tabla se relatan y simbolizan la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectivo normativo del compromiso organizacional, donde el 1.3% de Suboficiales exhibe un compromiso afectivo normativo deficiente; el 15.4% de Suboficiales exhibe un compromiso afectivo normativo bajo y el 32.1% de Suboficiales ostenta un compromiso afectivo normativo moderado (promedio). El 44.2% de Suboficiales exterioriza un compromiso afectivo normativo alto y el 7.0% de Suboficiales exhibe un compromiso afectivo normativo

excelente. Sintetizando, el 48.8% de Suboficiales exhiben un deficiente a moderado nivel de compromiso afectivo normativo. El 51.2% de Suboficiales exteriorizan un alto – excelente nivel de compromiso afectivo normativo.

Tabla 18

Repartición de Suboficiales por categorías dimensión afectivo normativo (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Síntesis
0 - 9.6 deficiente compromiso afectivo normativo	3	1,3	
10 - 19.2 bajo compromiso afectivo normativo	37	15,4	48.8
20 - 28.8 moderado compromiso afectivo normativo	77	32,1	
29 - 38.4 alto compromiso afectivo normativo	106	44,2	51.2
39 - 48 excelente compromiso afectivo normativo	17	7,0	



Figura 14: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión afectiva normativa.

f. Dimensión continuo normativo

En la presente tabla se detallan y simbolizan la repartición de Suboficiales por categorías en la dimensión continuo normativo del compromiso organizacional, donde el 3.3% de Suboficiales exhibe un compromiso continuo normativo deficiente; el 22.5% de Suboficiales ostenta un compromiso continuo normativo bajo y el 37.1% de Suboficiales exterioriza un compromiso continuo normativo moderado (promedio). El 32.9% de Suboficiales exhibe un compromiso continuo normativo alto y el 4.2% de Suboficiales

exterioriza un compromiso continuo normativo excelente. Recapitulando, el 62.9% de Suboficiales exhiben un deficiente a moderado nivel de compromiso continuo normativo. El 37.1% de Suboficiales ostentan un alto – excelente nivel de compromiso continuo normativo.

Tabla 19

Repartición de Suboficiales por categorías dimensión continuo normativo (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaj	
		e	Síntesis
0 - 9.6 deficiente compromiso continuo normativo	8	3,3	
10 - 19.2 bajo compromiso continuo normativo	54	22,5	62.9
20 - 28.8 moderado compromiso continuo normativo	89	37,1	
29 - 38.4 alto compromiso continuo normativo	79	32,9	37.1
39 - 48 excelente compromiso continuo normativo	10	4,2	

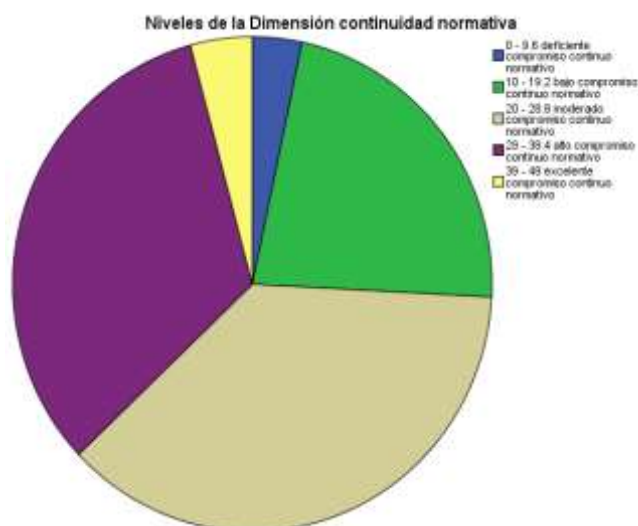


Figura 15: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías dimensión continuidad normativa.

En la siguiente tabla se relatan y simbolizan la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por sexo.

Tabla 20

Repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por sexo

Repartición de los Suboficiales según sexo	Categorías de compromiso					General
	0 - 14.4 deficiente	15 - 28.8 bajo	29 - 43.2 moderado	44 - 57.6 alto	58 - 72 excelente	
Masculino Cálculo	3	42	67	82	7	201

	% del general	1,3%	17,5%	27,9%	34,2%	2,9%	83,8%
Femenino	Cálculo	0	8	10	20	1	39
	% del general	0,0%	3,3%	4,2%	8,3%	0,4%	16,3%
General	Cálculo	3	50	77	102	8	240
	% del general	1,3%	20,8%	32,1%	42,5%	3,3%	100,0%

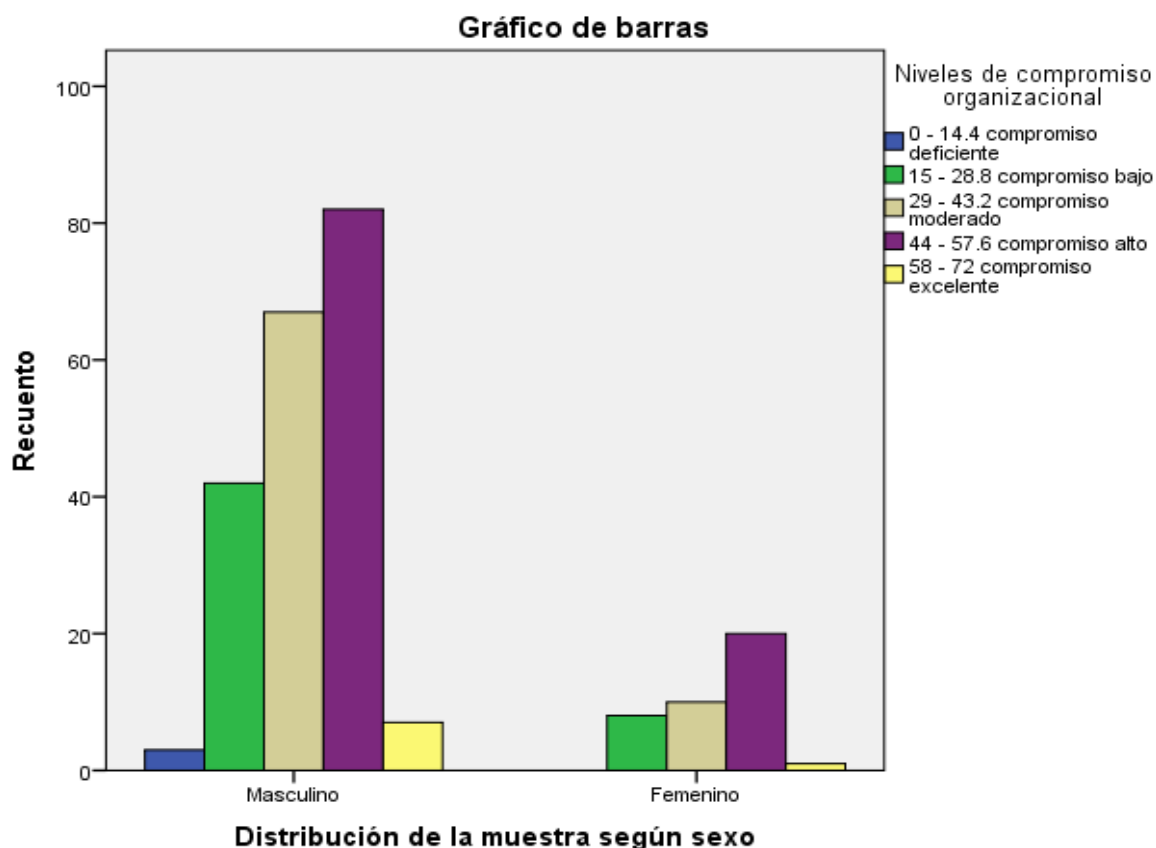


Figura 16: Gráfica de la repartición de los Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por sexo.

En la actual tabla se relatan y simbolizan la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por edad.

Tabla 21

Repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por edad

Repartición de Suboficiales según edad	Categorías de compromiso					General
	0 - 14.4 deficiente	15 - 28.8 bajo	29 - 43.2 moderado	44 - 57.6 alto	58 - 72 excelente	
20-29 Cálculo	3	50	76	0	0	129

	% del general	1,3%	20,8%	31,7%	0,0%	0,0%	53,8%
30-39	Cálculo	0	0	1	64	0	65
	% del general	0,0%	0,0%	0,4%	26,7%	0,0%	27,1%
40-50	Cálculo	0	0	0	38	8	46
	% del general	0,0%	0,0%	0,0%	15,8%	3,3%	19,2%
General	Cálculo	3	50	77	102	8	240
	% del general	1,3%	20,8%	32,1%	42,5%	3,3%	100,0%

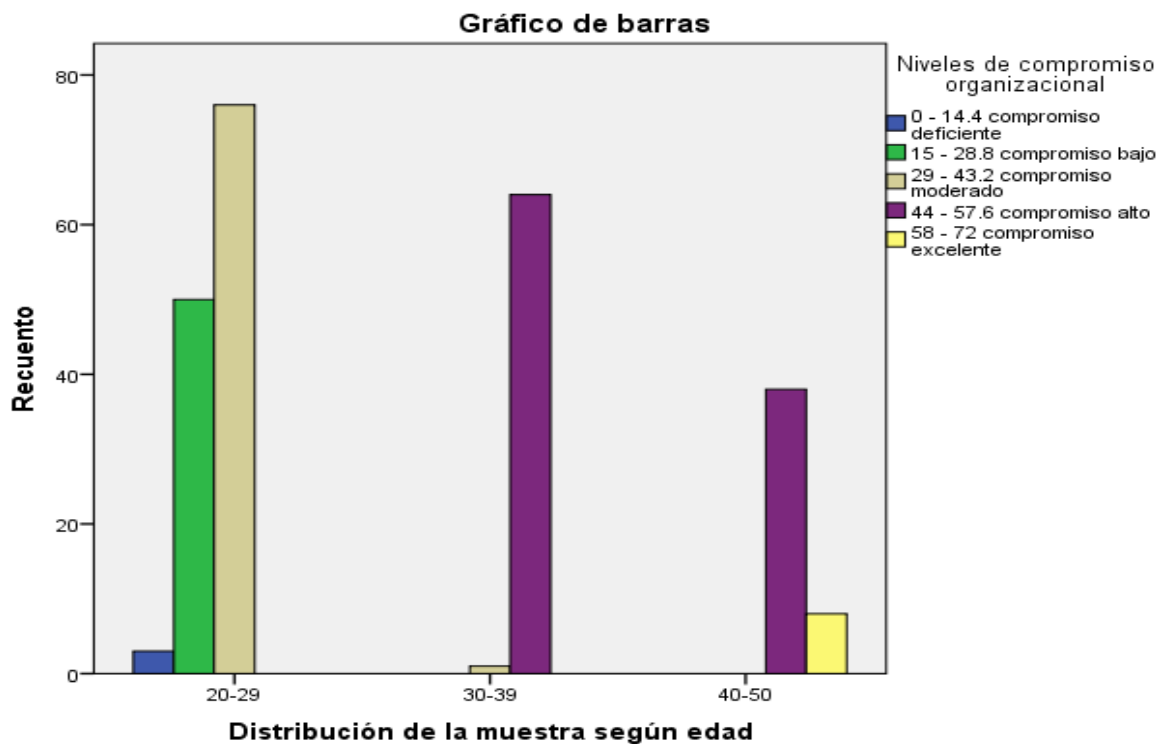


Figura 17: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por edad.

En la siguiente tabla se relatan y simbolizan la Repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por años de servicios

Tabla 22

Repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por años de servicio

Categorías de compromiso	General
--------------------------	---------

Repartición de Suboficiales según años de servicio		0 - 14.4 deficiente	15 - 28.8 bajo	29 - 43.2 moderado	44 - 57.6 alto	58 - 72 excelente	
1-5	Cálculo	3	49	1	0	0	53
	% del general	1,3%	20,4%	0,4%	0,0%	0,0%	22,1%
6-10	Cálculo	0	1	75	0	0	76
	% del general	0,0%	0,4%	31,3%	0,0%	0,0%	31,7%
11-15	Cálculo	0	0	1	76	0	77
	% del general	0,0%	0,0%	0,4%	31,7%	0,0%	32,1%
16-20	Cálculo	0	0	0	26	8	34
	% del general	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	3,3%	14,2%
General	Cálculo	3	50	77	102	8	240
	% del general	1,3%	20,8%	32,1%	42,5%	3,3%	100,0%

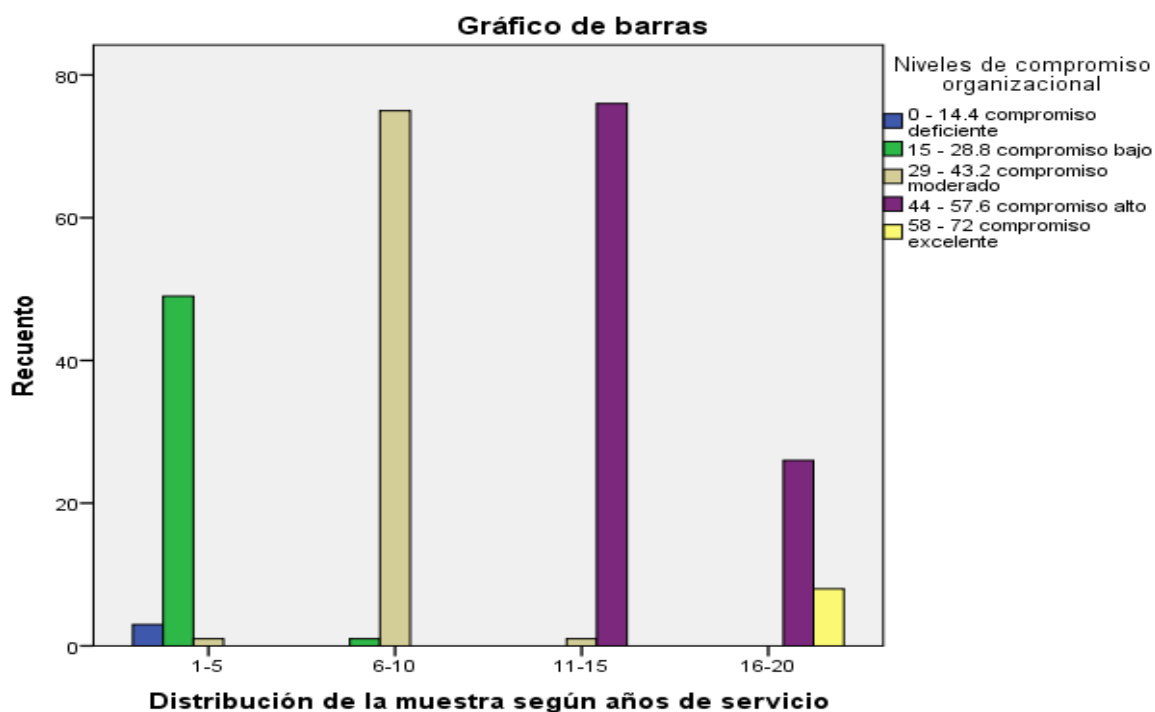


Figura 18: Gráfica de la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por años de servicio.

Perfil porcentual de las dimensiones de compromiso organizacional

Se constituye el Perfil porcentual de las dimensiones de compromiso organizacional de Suboficiales, donde los porcentajes abreviados se presentan en dos categorías: categoría deficiente a moderado y la categoría alto a excelente, tal como se presentan en la tabla siguiente y sus figuras respectivas.

Tabla 23

Perfil porcentual de Suboficiales de las dimensiones de compromiso organizacional

Dimensiones	Categoría deficiente a moderado	Categoría alto a excelente
Afectivo	41,2	58,8
Continuidad	62,1	37,9
Normativo	60,4	39,6
Afectivo continuo	46,3	53,7
Afectivo normativo	48,8	51,2
Continuo normativo	62,9	37,1

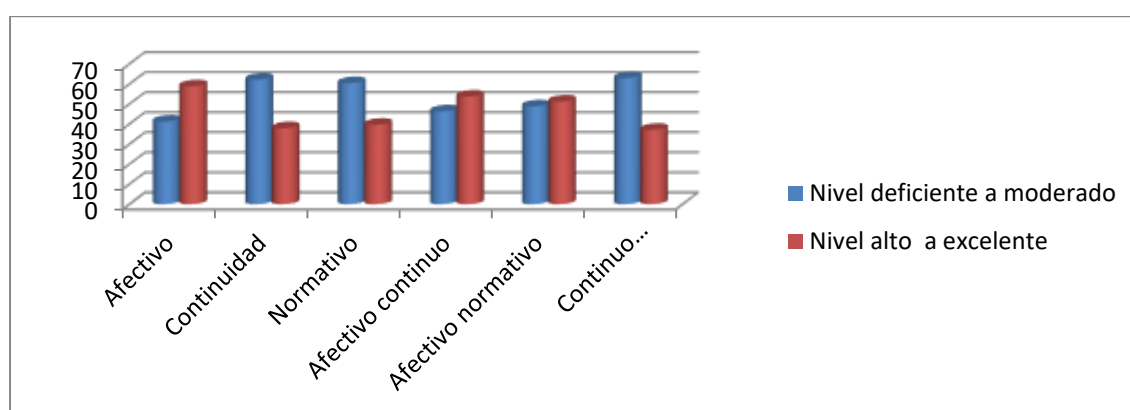


Figura 19: Perfil porcentual en barras de las dimensiones de compromiso organizacional.

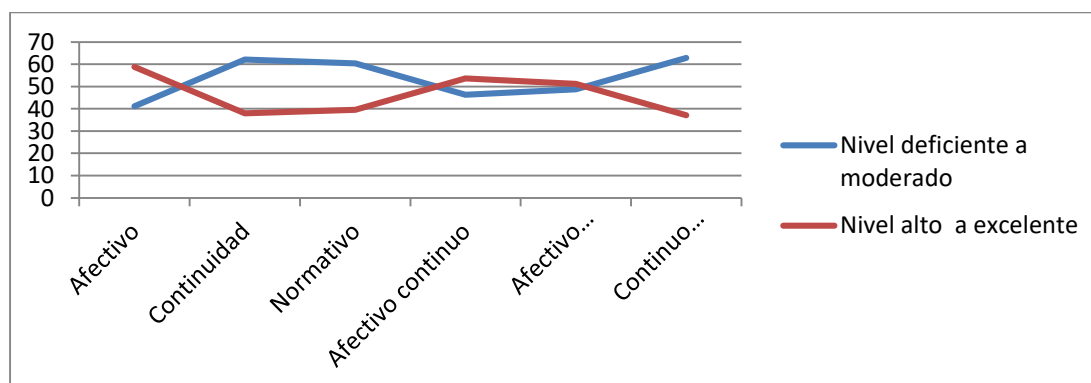


Figura 20: Perfil porcentual lineal de las dimensiones de compromiso organizacional.

4.3.2 Satisfacción laboral

A. Escala general de satisfacción laboral (bienestar profesional)

En la presente tabla, el 0.4% de Suboficiales está completamente descontento, el 15% de Suboficiales está habitualmente descontento, el 11.2% de Suboficiales está escaso descontento; el 26.7% de Suboficiales presenta escaso bienestar, el 45.4% de Suboficiales

presenta normal bienestar y solo el 1.3% de Suboficiales está absolutamente contento. Recapitulando el 26.6% de Suboficiales está descontento con su labor y el 73.4% de Suboficiales exterioriza bienestar con su labor.

Tabla 24

Repartición de los Suboficiales en las categorías de bienestar profesional (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Sinopsis
0 - 30 completamente descontento	1	0,4	
31 - 60 habitualmente descontento	36	15,0	26.6
61 - 90 escaso descontento	27	11,2	
91 - 120 escaso bienestar	64	26,7	
121 - 150 habitualmente bienestar	109	45,4	73.4
151 - 180 completamente bienestar	3	1,3	

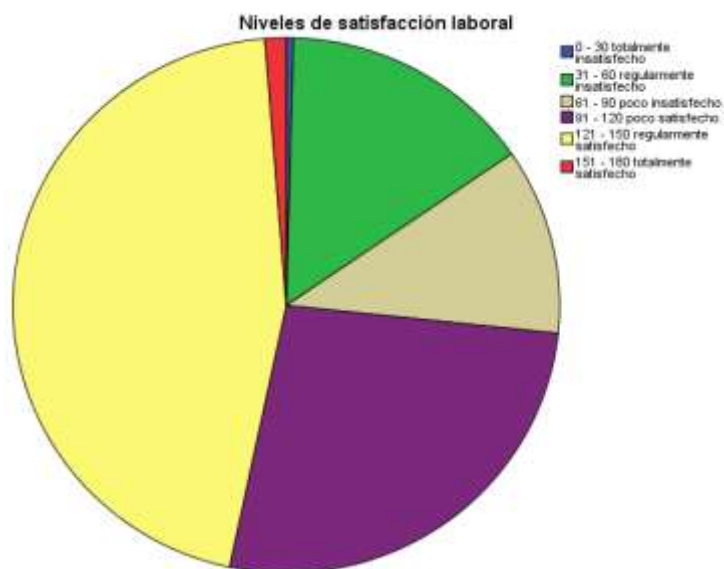


Figura 21: Gráfica de las categorías de bienestar profesional.

B. Dimensiones de bienestar profesional

a. Bienestar con la organización

En la presente tabla el 1.3% de Suboficiales está completamente descontento, el 8.8% de Suboficiales está normalmente descontento, el 13.3% de Suboficiales está escaso descontento; el 12.9% de Suboficiales está escaso bienestar, el 23.7% de Suboficiales está

normalmente contento y solo el 40.0% de Suboficiales está completamente contento. Sintetizando, el 23.4% de Suboficiales está descontento con la organización y el 76.6% de Suboficiales está contento con la organización.

Tabla 25

Repartición de los Suboficiales en las categorías de la dimensión bienestar con la organización (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Compendio
0 - 6.6 completo descontento	3	1,3	
7 - 13.2 normal descontento	21	8,8	23.4
14 - 19.2 escaso descontento	32	13,3	
20 - 26.4 escaso bienestar	31	12,9	
27 - 33 normal bienestar	57	23,7	76.6
34 - 40 completo bienestar	96	40,0	



Figura 22: Gráfica de las categorías en la dimensión satisfacción con la organización.

b. Bienestar con las relaciones humanas

En la tabla 26 el 0.4% de Suboficiales está completamente descontento, el 6.3% de Suboficiales está normalmente descontento, el 12.5% de Suboficiales está escaso descontento; el 14.1% de Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 24.6% de Suboficiales está normalmente satisfecho y el 42.1% de Suboficiales está completamente satisfecho. Recapitulando, el 19.2%

de Suboficiales está descontento con las relaciones humanas y el 80.8% de Suboficiales exhibe bienestar con las relaciones humanas.

Tabla 26

Repartición de los Suboficiales las categorías en la dimensión bienestar con las relaciones humanas (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Sumario
0 - 5.8 completamente descontento	1	0,4	
6 - 11.6 regularmente descontento	15	6,3	19.2
12 - 17.4 escaso descontento	30	12,5	
18 - 23.2 escaso bienestar	34	14,1	
24 - 29 normalmente bienestar	59	24,6	80.8
30 - 35 completo bienestar	101	42,1	

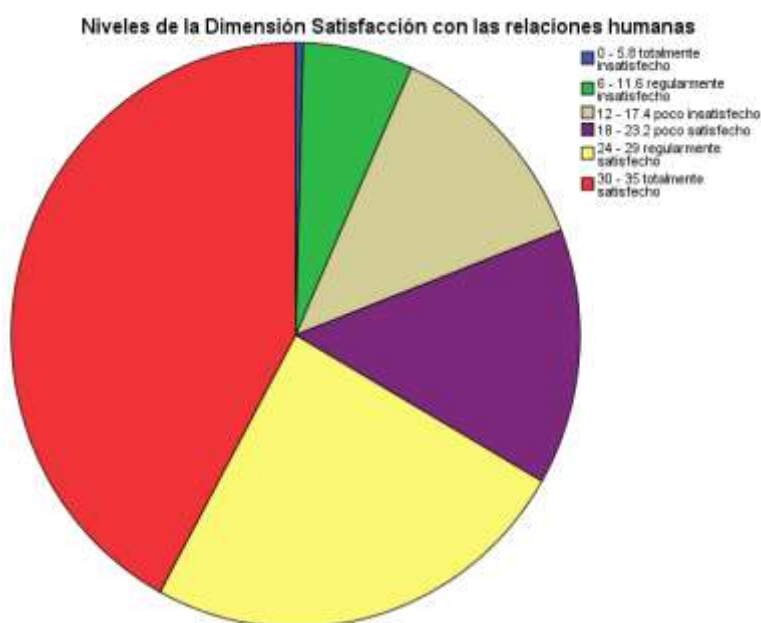


Figura 23: Gráfica de las categorías en la dimensión bienestar con las relaciones humanas.

c. Bienestar con la producción de bienes y servicios

En la presente tabla, el 0.4% de Suboficiales está completamente descontento, el 6.7% de Suboficiales está normalmente descontento, el 12.5% de Suboficiales está escaso descontento; el 12.5% de Suboficiales exhiben escaso bienestar, el 26.6% de Suboficiales está normalmente satisfecho y el 41.3% de Suboficiales está completamente satisfecho.

Compendiando, el 19.6% de Suboficiales está descontento con la producción de bienes y servicios y el 80.4% de Suboficiales exteriorizan bienestar con la producción de bienes y servicios.

Tabla 27

Repartición de los Suboficiales en las categorías en la dimensión bienestar con la producción de bienes y servicios (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Sinopsis
0 - 5.8 completamente descontento	1	0,4	
6 - 11.6 normalmente descontento	16	6,7	19.6
12 - 17.4 escaso descontento	30	12,5	
18 - 23.2 escaso bienestar	30	12,5	
24 - 29 normal bienestar	64	26,6	80.4
30 - 35 completo bienestar	99	41,3	

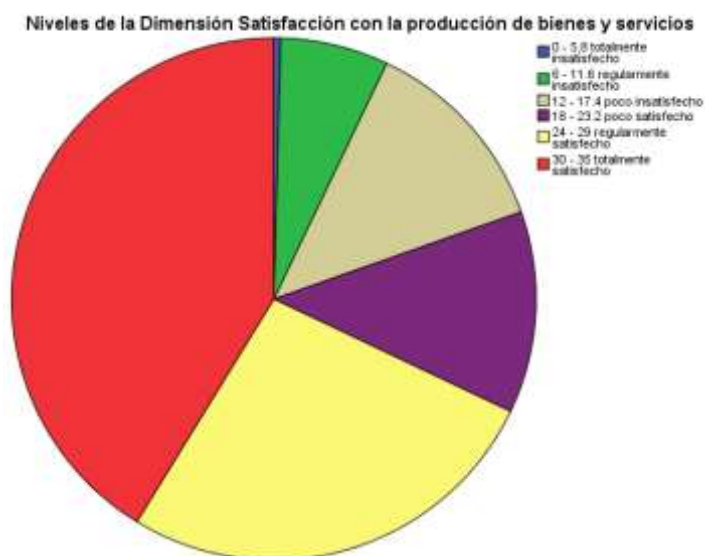


Figura 24: Gráfica de las categorías en la dimensión bienestar con la producción de bienes y servicios.

d. Bienestar con control y supervisión

En la siguiente tabla, el 4.2% de Suboficiales está completamente descontento, el 30% de Suboficiales está normalmente descontento, el 46.3% de Suboficiales está escaso descontento; el 18.7% de Suboficiales ostenta escaso bienestar, el 0.8% de Suboficiales

exterioriza normal bienestar. Compendiando el 80.5% de Suboficiales está descontento con control y supervisión y el 19.5% de Suboficiales demuestra bienestar con control y supervisión.

Tabla 28

Repartición de los Suboficiales en las categorías en la dimensión bienestar con control y supervisión (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Compendio
0 - 5.8 completamente descontento	10	4,2	
6 - 11.6 normalmente descontento	72	30,0	80.5
12 - 17.4 escaso descontento	111	46,3	
18 - 23.2 escaso bienestar	45	18,7	19.5
24 - 29 normal bienestar	2	0,8	

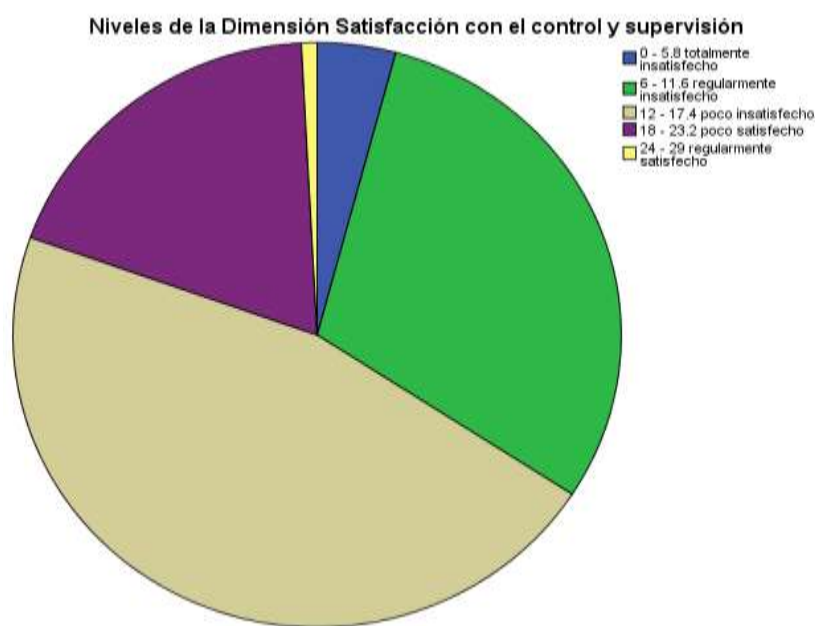


Figura 25: Gráfica de las categorías en la dimensión bienestar con control y supervisión.

e. Bienestar con la promoción y remuneraciones

En la presente tabla, el 8.3% de Suboficiales está completamente descontento, el 30.8% de Suboficiales está normalmente descontento, el 37.9% de Suboficiales está escaso descontento; el 21.3% de Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 1.3% de Suboficiales exhibe normal bienestar y el 0.4 de Suboficiales exterioriza completo bienestar. Abreviando el 77%

de Suboficiales está descontento con la promoción y remuneraciones y el 23% de Suboficiales exterioriza bienestar con la promoción y remuneraciones.

Tabla 29

Repartición de los Suboficiales en las categorías en la dimensión bienestar con la promoción y remuneraciones (N=240; 100%)

Categorías o niveles	Frecuencia	Porcentaje	Extracto
0 - 5.8 completamente descontento	20	8,3	
6 - 11.6 normalmente descontento	74	30,8	77
12 - 17.4 escaso descontento	91	37,9	
18 - 23.2 escaso bienestar	51	21,3	
24 - 29 normal bienestar	3	1,3	23
30 - 35 completo bienestar	1	0,4	



Figura 26: Gráfica de los niveles en la dimensión bienestar con la promoción y remuneraciones.

Análisis descriptivo de bienestar profesional según sexo, edad y tiempo de servicios

En la Tabla 30 se relatan la repartición de Suboficiales por categorías de bienestar profesional según el sexo.

Tabla 30

Repartición de los Suboficiales por niveles de bienestar profesional de la muestra según el sexo

Repartición de Suboficiales según sexo		Niveles de bienestar profesional						General
		0 - 30 (1)	31 - 60 (2)	61 - 90 (3)	91 - 120 (4)	121 - 150 (5)	151 - 180 (6)	
Masculino	Cálculo	1	30	23	54	91	2	201
	%	0,4%	12,5%	9,6%	22,5%	37,9%	0,8%	83,8%
Femenino	Cálculo	0	6	4	10	18	1	39
	%	0,0%	2,5%	1,7%	4,2%	7,5%	0,4%	16,3%
General	Cálculo	1	36	27	64	109	3	240
	% general	0,4%	15,0%	11,3%	26,7%	45,4%	1,3%	100,0%

1. Totalmente insatisfecho; 2. Regularmente insatisfecho; 3. Poco insatisfecho; 4. Poco satisfecho; 5. Regularmente satisfecho; 6. Totalmente satisfecho

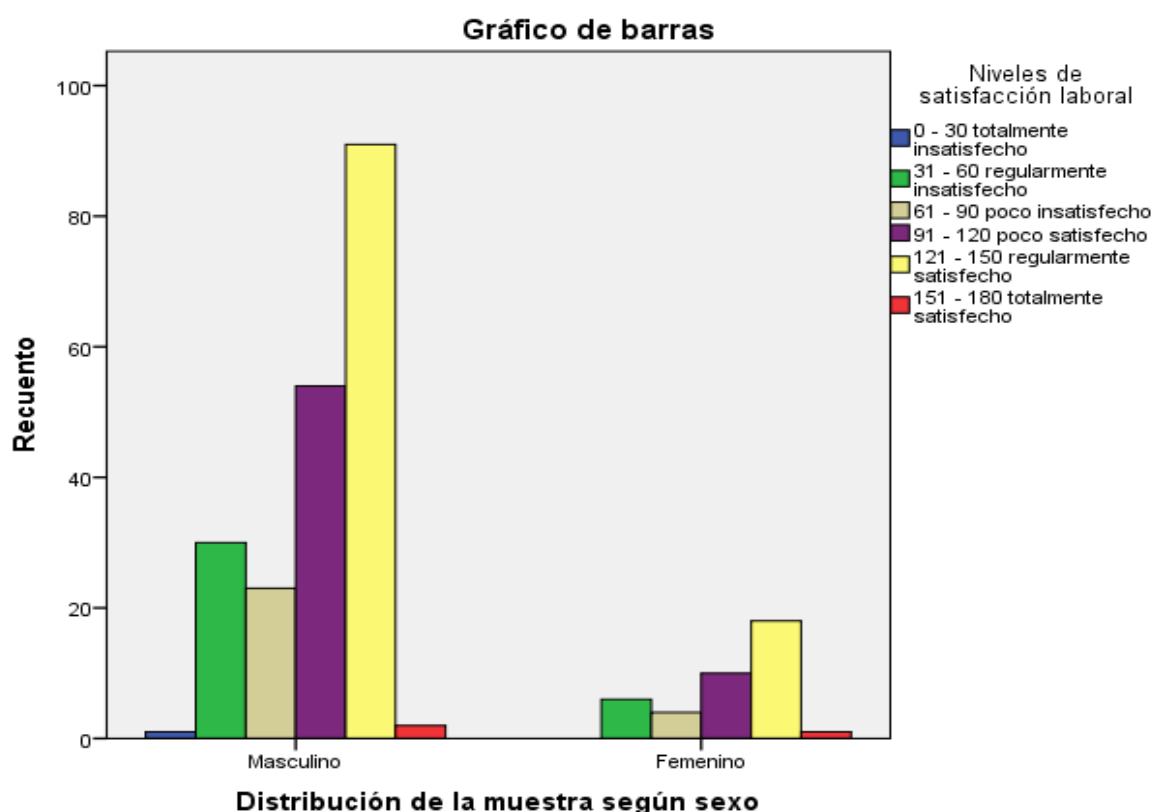


Figura 27: Grafía por categorías de bienestar profesional según el sexo.

En la Tabla 31 se relatan la repartición de Suboficiales por categorías de satisfacción laboral según la edad.

Tabla 31

Repartición de los Suboficiales por categorías de bienestar profesional según edad

Repartición de Suboficiales según edad		Categorías de bienestar profesional					General	
		0 - 30 (1)	31 - 60 (2)	61 - 90 (3)	91 - 120 (4)	121 - 150 (5)		151 - 180 (6)
20-29	Cálculo	1	36	25	61	6	0	129

	%	0,4%	15,0%	10,4%	25,4%	2,5%	0,0%	53,8%
30-39	Cálculo	0	0	1	3	61	0	65
	%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	25,4%	0,0%	27,1%
40-50	Cálculo	0	0	1	0	42	3	46
	%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	17,5%	1,3%	19,2%
General	Cálculo	1	36	27	64	109	3	240
	% general	0,4%	15,0%	11,3%	26,7%	45,4%	1,3%	100,0%

1. Totalmente insatisfecho; 2. Regularmente insatisfecho; 3. Poco insatisfecho; 4. Poco satisfecho; 5. Regularmente satisfecho; 6. Totalmente satisfecho

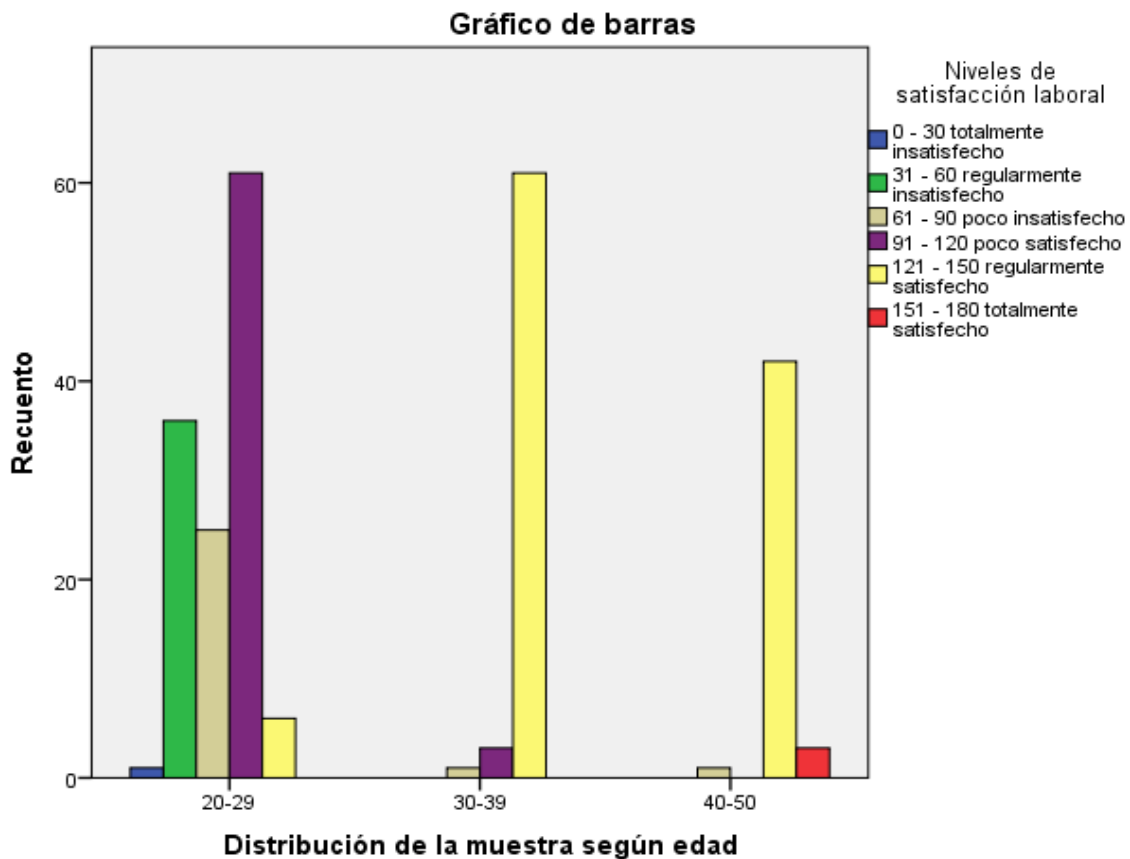


Figura 28: Gráfica por categorías de bienestar profesional según edad.

En la Tabla 32 se relatan la repartición de Suboficiales por categorías de bienestar profesional según los años de servicios.

Tabla 32

Repartición de los Suboficiales por categorías de bienestar profesional según años de servicio

Repartición de Suboficiales según años de servicio	Categorías de bienestar						General
	0 - 30 (1)	31 - 60 (2)	61 - 90 (3)	91 - 120 (4)	121 - 150 (5)	151 - 180 (6)	
1-5 Cálculo	1	35	16	0	1	0	53

	%	0,4%	14,6%	6,7%	0,0%	0,4%	0,0%	22,1%
6-10	Cálculo	0	1	9	61	5	0	76
	%	0,0%	0,4%	3,8%	25,4%	2,1%	0,0%	31,7%
11-15	Cálculo	0	0	1	3	73	0	77
	%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	30,4%	0,0%	32,1%
16-20	Cálculo	0	0	1	0	30	3	34
	%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	12,5%	1,3%	14,2%
General	Cálculo	1	36	27	64	109	3	240
	%	0,4%	15,0%	11,3%	26,7%	45,4%	1,3%	100,0%
	general							

1. Totalmente insatisfecho; 2. Regularmente insatisfecho; 3. Poco insatisfecho; 4. Poco satisfecho; 5. Regularmente satisfecho; 6. Totalmente satisfecho

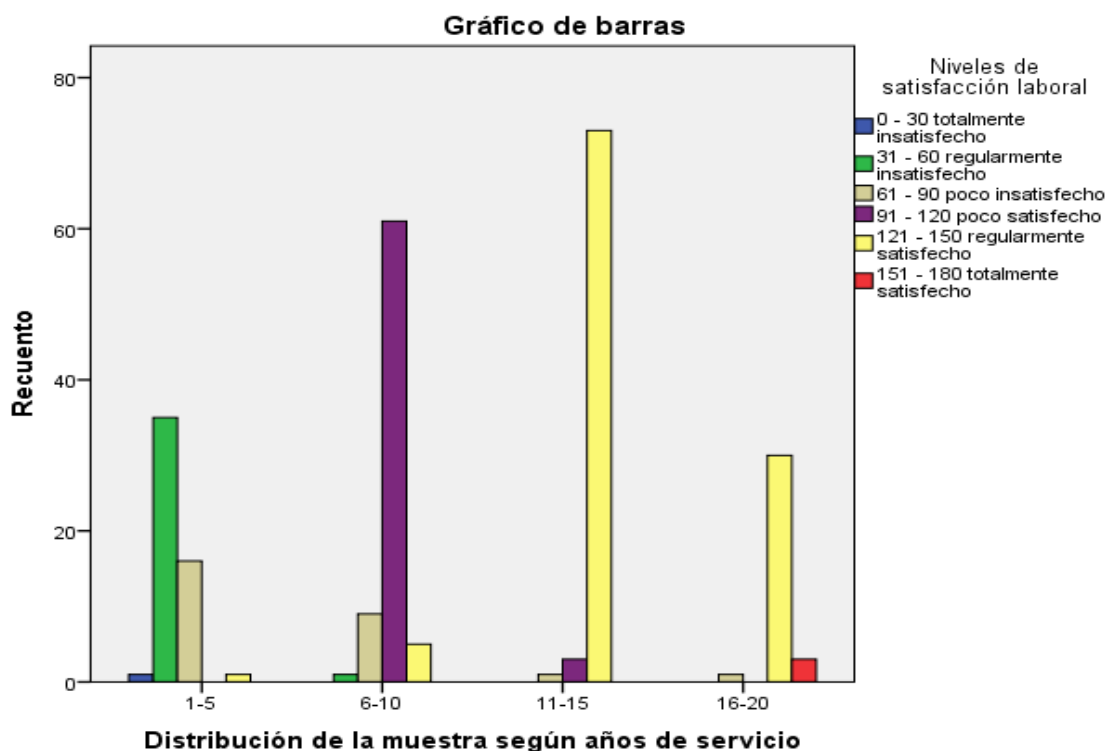


Figura 29: Gráfica por categorías de bienestar profesional según años de servicio.

En la Tabla 33 se relatan la repartición de Suboficiales por categorías de compromiso organizacional y por categorías de bienestar profesional.

Tabla 33

Categorías de compromiso organizacional y por categorías de bienestar profesional

Categorías de compromiso organizacional	Categorías de bienestar profesional						General	
	0 - 30 (1)	31 - 60 (2)	61 - 90 (3)	91 - 120 (4)	121 - 150 (5)	151 - 180 (6)		
0 - 14.4 deficiente	Cálculo	0	3	0	0	0	0	3
	%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%

15 - 28.8	Cálculo	1	33	16	0	0	0	50
bajo	%	0,4%	13,8%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%
29 - 43.2	Cálculo	0	0	9	62	6	0	77
moderado	%	0,0%	0,0%	3,8%	25,8%	2,5%	0,0%	32,1%
44 - 57.6	Cálculo	0	0	1	2	99	0	102
alto	%	0,0%	0,0%	0,4%	0,8%	41,3%	0,0%	42,5%
58 - 72	Cálculo	0	0	1	0	4	3	8
excelente	%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	1,7%	1,3%	3,3%
General	Cálculo	1	36	27	64	109	3	240
	% general	0,4%	15,0%	11,3%	26,7%	45,4%	1,3%	100,0%

1. Totalmente insatisfecho; 2. Regularmente insatisfecho; 3. Poco insatisfecho; 4. Poco satisfecho; 5. Regularmente satisfecho; 6. Totalmente satisfecho.

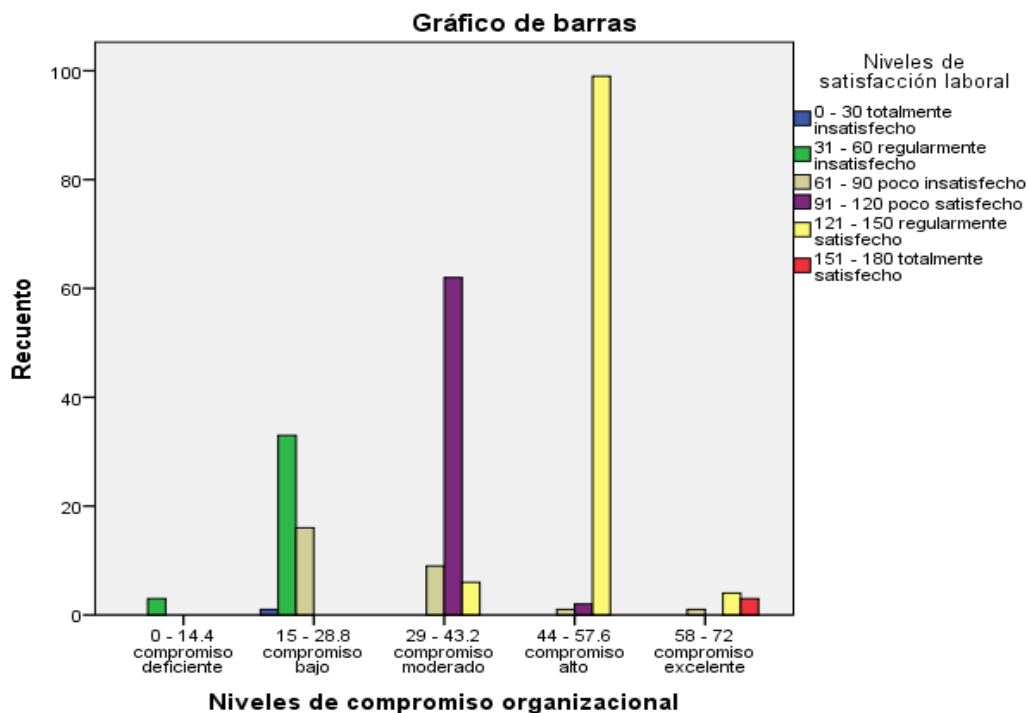


Figura 30: Gráfica de las categorías de compromiso organizacional y por categorías de bienestar profesional.

Perfil porcentual de las dimensiones de satisfacción laboral

En la Tabla 34 se establecen el Perfil a partir de los resúmenes porcentuales de las dimensiones de bienestar profesional.

Tabla 34

Perfil porcentual de las dimensiones de bienestar profesional (N=240; 100%)

Dimensiones: satisfacción con la	Nivel insatisfecho	Nivel satisfecho
Organización	23,4	76,6

Relaciones humanas	19,2	80,8
Producción de bienes y servicios	19,6	80,4
Control y supervisión	80,5	19,5
Promoción y remuneraciones	77	23

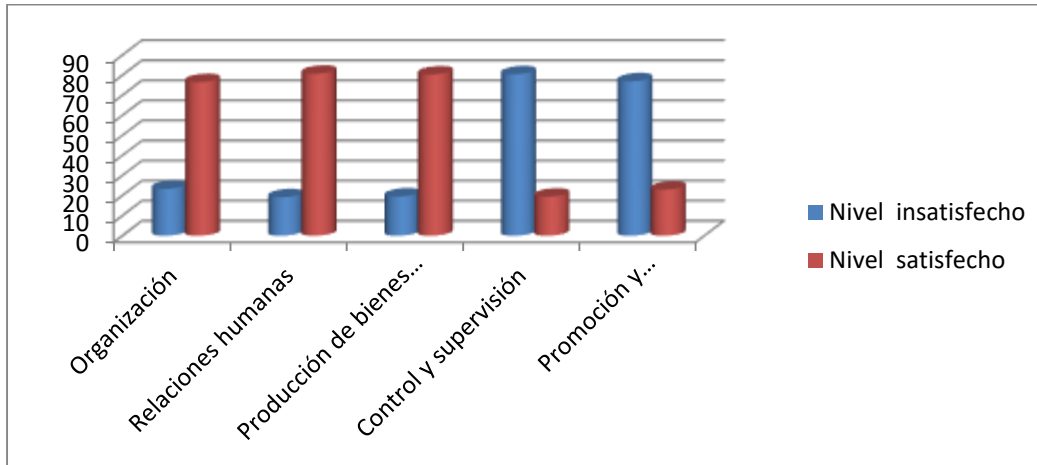


Figura 31. Perfil porcentual en barras de las dimensiones de bienestar profesional.

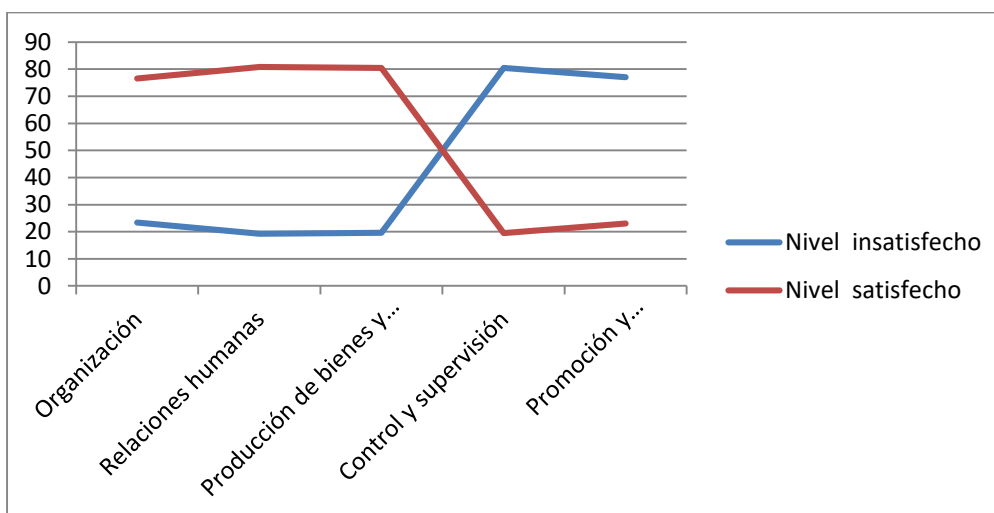


Figura 32. Perfil porcentual lineal de las dimensiones de bienestar profesional.

4.4 Contrastación de hipótesis

4.4.1 Correlación

En la siguiente tabla se instaura la correspondencia entre satisfacción y compromiso organizacional con la técnica correlacional no paramétrica de Spearman alcanzando un valor $\rho = 0.850$ y una $p < 0.001$, que demuestra que existe una relación alta, positiva y muy significativa entre ellas.

Tabla 35

Correlación de Satisfacción laboral con compromiso organizacional (N= 240)

Correlaciones Rho de Spearman		Compromiso organizacional
Bienestar profesional	Coefficiente de correlación	0,850**
	Sig. (bilateral)	0,000

** La correlación es muy significativa ($p < 0,001$)

4.4.2 Regresión estadística

A. Regresión lineal entre las dimensiones de satisfacción laboral (VI) y compromiso organizacional (VD) tablas 36 a la 39.

En la tabla 36 se establece el modelo de regresión lineal para determinar cuáles de las dimensiones de bienestar profesional es el factor de mayor explicación del compromiso organizacional.

Tabla 36

Modelo de regresión 1

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Dimensión: con la promoción y remuneraciones, con las relaciones humanas, con el control y supervisión, con la organización, con la producción de bienes y servicios	Ninguna.	Introducidas

a. Variable dependiente: compromiso organizacional.

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

En la tabla 37 se comprueba el Coeficiente de determinación ($R^2 = 0.760$) que mide la bondad de ajuste y exterioriza que el 76% de las diversificaciones de compromiso organizacional como variable dependiente es revelada por el modelo de regresión planteado.

En la tabla 37 se determina el Coeficiente de correlación múltiple ($R = 0.872$) que mide el valor de asociación lineal entre compromiso organizacional (variable dependiente) con el conjunto de las variables independientes o explicativas (bienestar con la promoción y remuneraciones, con las relaciones humanas, con el control y supervisión, con la organización,

con la producción de bienes y servicios); en el presente modelo este grado de agrupación es alta (87.2%), lo que simboliza, que las variables se hallan efectivamente correlacionadas.

Asimismo, en la presente tabla se decreta la prueba del Durbin – Watson (DW) que busca revelar si existe auto correlación serial entre las variables independientes o explicativas es de 1.821, con una significancia del 5% de DW. El valor encontrado está dentro del rango percibido de 1.5 – 2.5, lo que quiere decir que el modelo no tiene autocorrelación. En consecuencia, el DW hallado en el presente modelo se encuentra en el rango lícito, concluyéndose que no existe auto correlación, siendo el valor de los residuos de la información válida.

Tabla 37

Resumen del modelo 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0,872^a 87.20%	0,760 76%	0,755 75.5%	5,562	1,821

Asimismo, en la siguiente tabla se establece la prueba de hipótesis con el estadístico F de Fischer (F= 148.016; p>0.001) deduciéndose que las variables incluidas en el modelo (variables independientes: dimensiones de bienestar profesional) son elocuentemente aclarativas de la variable compromiso organizacional (variable dependiente). Por lo tanto, se deduce como corolario que las variables en conjunto conforman un modelo de regresión válido.

Tabla 38

Análisis de varianza (ANOVA)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	22892,724	5	4578,545	148,016	0,000
	Residuo	7238,276	234	30,933		
	Total	30131,000	239			

Asimismo, en la Prueba Student “t”, se calcula la ocurrencia de cada uno de los coeficientes de regresión particulares en el modelo. Se indaga decretar los valores beta y su significancia estadística a través de la t de Student, donde las t encontradas para cada una de las variables independiente son muy significativas ($p < 0.05$) para todas las dimensiones de bienestar profesional. Asimismo, se constituyen los valores Betas, que demuestra cuál de las variables independientes es el factor de mayor explicación del compromiso organizacional. Se concluye en 1er lugar que la dimensión satisfacción con la organización es la que presenta un mayor porcentaje explicativo (35.4%) y en 2do lugar le sigue la dimensión bienestar con las relaciones humanas con un 21.8%.

Tabla 39

Valores Beta y prueba t de Student

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Estadísticas de colinealidad		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1 (Constante)	4,347	1,493		2,911	0,004		
Satisfacción con la organización	,408	,069	0,354 1ero 35.4%	5,912	0,000	0,287	3,487
con las relaciones humanas	,314	,093	0,218 2do 21.8%	3,380	0,001	0,246	4,068
con la producción de bienes y servicios	,291	,097	0,207 3ro 20.7%	3,005	0,003	0,217	4,608
con el control y supervisión	,343	,090	0,137 5to 13.7%	3,797	0,000	0,787	1,271
con la promoción y remuneraciones	,363	,082	0,171 4to 17.1%	4,450	0,000	0,696	1,438

B. Regresión lineal entre años de servicios y edad (VI) y compromiso organizacional (VD)

tablas 40 a la 43.

En la tabla 40 se establece el modelo de regresión lineal para determinar si la edad o el tiempo de servicios en la organización es el factor de mayor esclarecimiento del compromiso organizacional.

Tabla 40

Modelo de regresión lineal 2

Variables entradas/eliminadas			
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
2	años de servicio, edad	Ninguna	Introducidas

a. Variable dependiente: compromiso organizacional.

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Respecto el Coeficiente de determinación ($R^2 = 0.878$) que calcula la bondad de ajuste revela que el 87.8% de las diversificaciones del compromiso organizacional como variable dependiente es revelada por el modelo de regresión propuesto (tabla 41).

Por otro lado, se comprueba el Coeficiente de correlación múltiple ($R = 0.937$) que calcula el estado de agrupación lineal entre el compromiso organizacional (variable dependiente) con las variables independientes o aclarativas (años de servicio y edad); en el presente modelo este nivel de sociedad es muy alto (93.7%), lo que simboliza, que las variables se hallan efectivamente correlacionadas.

Respecto a la prueba del Durbin – Watson (DW) es 2.130 ($p < 0.001$) lo que quiere decir que el modelo no tiene autocorrelación, siendo el valor de los residuos de la información válida.

Tabla 41

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
2	0,937 93.7	0,878 87.8	0,876	3,946	2,130

Se establece la prueba de hipótesis con el estadístico F de Fischer en la tabla 42 donde $F = 848.991$ ($p < 0.001$) de donde se concluye que las variables circunscritas en el modelo son elocuentemente interpretativas de la variable compromiso organizacional (variable dependiente). Por lo tanto, se deduce que las variables en conjunto acceden a un modelo de regresión válido.

Tabla 42

Tabla de análisis de varianza - ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
2	Regresión	26440,502	2	13220,251	848,991	0,000
	Residuo	3690,498	237	15,572		
	Total	30131,000	239			

En la Prueba Student “t” que se establece en la tabla 43, valora la ocurrencia de cada uno de los coeficientes de regresión individuales en el modelo. Se busca determinar los valores beta y su significancia estadística a través de la t de Student, reportándose que las t encontradas para cada una de las variables independiente son muy significativas ($p < 0.05$) para las variables edad y tiempo de servicios. Asimismo, se instauran que los valores Betas, de mayor esclarecimiento de compromiso organizacional es la variable tiempo de servicios con un 60.4% explicativo.

Tabla 43

Valores Beta y prueba t de Student

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Estadísticas de colinealidad	
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
2 (Constante)	15,208	,670		22,683	0,000		
edad	2,730	,738	0,190 19%	-3,697	0,000	,195	5,122
años de servicio	12,611	,588	0,604 1ero. 60.4%	21,451	0,000	,195	5,122

C. Regresión lineal entre años de servicios y edad (VI) y satisfacción laboral (VD)

En la tabla 44 se establece el modelo de regresión lineal para determinar si la edad y el tiempo de servicio es el factor de mayor explicación de la satisfacción laboral.

Tabla 44

Modelo de regresión lineal 3

Variables entradas/eliminadas			
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
3	años de servicio, edad	Ninguna	Introducidas

El Coeficiente de determinación ($R^2 = 0.742$) establecida en la tabla 45 indica que el 74.2% de las variaciones del bienestar profesional como variable dependiente es explicada por el modelo de regresión propuesto.

Asimismo, en la presente tabla se establece el Coeficiente de correlación múltiple ($R = 0.861$) que calcula el nivel de agrupación lineal entre el bienestar profesional (variable dependiente) con el conjunto de las variables independientes o explicativas (edad y años de servicios); en el presente modelo este valor de asociación es muy alto (86.1%), lo que significa, que las variables se hallan efectivamente correlacionadas.

Respecto a la prueba del Durbin – Watson (DW) establecida en la tabla 45, donde el valor DW es 1.914, quiere decir que no existe auto correlación, siendo el valor de los residuos de la información válida.

Tabla 45

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado (R^2)	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson (DW)
3	0,861 86.1%	0,742 74.2%	0,740	14,463	1,914

En la prueba de hipótesis con el estadístico F de Fischer se encontró que $F = 340.870$ ($p < 0.001$) deduciéndose que las variables incluidas en el modelo son significativamente aclaratorias de la variable bienestar profesional (variable dependiente). Se deduce como resultado que las variables en conjunto consienten un modelo de regresión válido.

Tabla 46

Análisis de varianza - ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
3	Regresión	142602,076	2	71301,038	340,870	0,000
	Residuo	49574,220	237	209,174		
	Total	192176,296	239			

Con relación a la Prueba Student “t” (tabla 47) halladas para cada una de las variables independiente son muy significativas ($p < 0.001$). Respecto a los valores Betas, en 1er lugar, la variable años de servicios es la que presenta un mayor porcentaje explicativo (57.2%) y en 2do lugar le sigue la variable edad con un 36.3%.

Tabla 47

Valores Beta y prueba t de Student

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Estadísticas de colinealidad		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF	
3	(Constante)	47,203	2,457		19,210	0,000		
	edad	13,142	2,706	0,363 2do. 36.3%	-4,857	0,000	,195	5,122
	Años de servicio	33,814	2,155	0,572 1ero. 57.2%	15,693	0,000	,195	5,122

Asociación de los niveles de compromiso por sexo, edad y tiempo de servicios a través del Chi cuadrado (X^2)

En la tabla 48 se establece la asociación de los niveles de compromiso y satisfacción según sexo, edad y tiempo de servicios a través del Chi cuadrado (X^2), reportándose que no existe asociación de los niveles de compromiso y satisfacción con el sexo. Existe asociación estadística muy significativa entre las categorías de compromiso organizacional según la edad ($X^2 = 262.084$; gl 8; $p < 0.001$) y años de servicios ($X^2 = 501.641$; gl= 12; $p < 0.001$); Con las categorías de bienestar profesional existe relación estadística muy significativa con la edad ($X^2 = 207.670$; gl=19; $p > 0.001$) y años de servicios ($X^2 = 388.140$; gl = 15; $p < 0.001$). Por lo tanto, para los niveles de compromiso y bienestar según la edad y años de servicios, se rechaza la H_0 (no existe asociación entre ellas), aceptándose la H_1 (existe asociación entre los niveles de compromiso y satisfacción según la edad y años de servicios).

Tabla 48

Asociación entre compromiso y satisfacción según sexo, edad y tiempo de servicios

Asociación con la X^2	Compromiso			bienestar		
	X^2	gl	nse	X^2	gl	nse
Sexo	2.114	4	0.715	0.970	5	0.970
Edad	262.084	8	0.000	207.670	19	0.000
Tiempo de servicios	501.641	12	0.000	388.140	15	0.000

4.3.3 Comparaciones de compromiso organizacional y satisfacción laboral

A. En función del sexo

En el establecimiento de diferencia de los rangos promedios de compromiso organizacional y bienestar profesional según el sexo, no existen diferencias en los promedios, los valores del rango promedio muestran que los Suboficiales del sexo masculino y del sexo femenino muestran análogos promedios en compromiso organizacional ($Z = -0.875$ gl = 238, $p > 0.05$) y bienestar profesional ($Z = -0.306$ gl = 238, $p > 0.05$). Se acepta la H_0 (no existe diferencias entre los promedios).

Tabla 49

Comparación de compromiso organizacional y bienestar profesional según el sexo (N= 240)

	sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
compromiso organizacional	Masculino	201	118,77	23873,50
	Femenino	39	129,40	5046,50
bienestar profesional	Masculino	201	119,90	24099,00
	Femenino	39	123,62	4821,00
Estadísticos de prueba^a		compromiso organizacional	bienestar profesional	
	U de Mann-Whitney	3572,500	3798,000	
	W de Wilcoxon	23873,500	24099,000	
	Z	-0,875	-0,306	
	Sig. asintótica (bilateral)	0,382	0,759	

a. Variable de agrupación: Distribución de la muestra según sexo.

B. En función del grupo etario

En la comparación de los rangos promedios de compromiso organizacional y bienestar profesional según el grupo etario con la Prueba de Kruskal-Wallis establecidos en la tabla 50, los valores de los rangos promedios indican que los Suboficiales evaluados presentan diferentes promedios en compromiso organizacional ($X^2 = 185.701$; $gl=2$; $p<0.001$) y bienestar profesional ($X^2 = 175.241$; $gl=2$; $p<0.001$). Se rechaza la H_0 : No existen diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de bienestar profesional en función de la edad; aceptándose la H_1 : Existen diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de bienestar profesional en función de la edad.

Tabla 50

Comparación de compromiso organizacional y bienestar profesional por grupo etario

	edad	N	Rango promedio
compromiso organizacional	20-29	129	65,29
	30-39	65	167,96
	40-50	46	208,27
bienestar profesional	20-29	129	68,62
	30-39	65	174,30
	40-50	46	189,98
Estadísticos de prueba		compromiso organizacional	bienestar profesional
	Chi-cuadrado	185,701	157,241
	gl	2	2
	Sig. asintótica	0,000	0,000

C. En función de los años de servicios

En la comparación de los rangos promedios de compromiso organizacional y bienestar profesional según los años de servicios con la Prueba de Kruskal-Wallis reportados en la tabla 51, los valores de los rangos promedios muestran que los Suboficiales evaluados no presentan diferentes promedios en compromiso organizacional ($X^2 = 3.020$; $gl = 3$; $p > 0.05$) y bienestar profesional ($X^2 = 1.621$ $gl = 3$; $p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la H_0 : No existen diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de bienestar profesional en función de los años de servicios; aceptándose la H_1 : Existen diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de bienestar profesional en función de los años de servicios.

Tabla 51

Comparación de compromiso organizacional y bienestar profesional por años de servicios

	años de servicio	N	Rango promedio
compromiso organizacional	1-5	148	114,60
	6-10	54	132,27
	11-15	15	122,53
	16-20	23	129,48
satisfacción laboral	1-5	148	116,11
	6-10	54	129,18
	11-15	15	126,57
	16-20	23	124,39
	Puntaje compromiso		
Estadísticos de prueba	organizacional	Puntaje satisfacción laboral	
Chi-cuadrado	3,020	1,621	
gl	3	3	
Sig. asintótica	0,389	0,655	

D. Comparaciones de compromiso organizacional por categorías de bienestar profesional con la Prueba de Kruskal-Wallis

En las comparaciones del compromiso organizacional por categorías de bienestar profesional con la Prueba de Kruskal-Wallis reportadas en la tabla 52, estableciéndose que existen diferencias en los rangos promedios de compromiso organizacional por las categorías de bienestar profesional ($X^2 = 185.681$; $gl = 5$; $p < 0.001$), rechazándose la H_0 : No existen

diferencias en las comparaciones del compromiso organizacional por categorías de bienestar profesional; aceptándose la H_1 : Existe diferencias en las comparaciones del compromiso organizacional por categorías de bienestar profesional.

Tabla 52

Comparaciones de compromiso organizacional por categorías de bienestar profesional

	Categorías de bienestar profesional	N	Rango promedio
compromiso organizacional	0 - 30 completamente descontento	1	12,00
	31 - 60 normalmente descontento	36	27,11
	61 - 90 escaso descontento	27	59,24
	91 - 120 escaso bienestar	64	94,23
	121 - 150 normal bienestar	109	179,77
	151 - 180 completo bienestar	3	235,67
	Total	240	
Estadísticos de prueba Kruskal Wallis		Puntaje compromiso organizacional	
	Chi-cuadrado	185,681	
	gl	5	
	Sig. asintótica	0,000	

E. Comparaciones de bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional con la Prueba de Kruskal-Wallis

En la tabla 53 se establecen las comparaciones del bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional con la Prueba de Kruskal-Wallis, estableciéndose que existen diferencias en los rangos promedios de bienestar profesional por los niveles de compromiso laboral ($X^2 = 189,054$; $gl = 4$; $p < 0.001$), rechazándose la H_0 : No existen diferencias en las comparaciones de la satisfacción laboral por niveles de compromiso organizacional; aceptándose la H_1 : Existe diferencias en las comparaciones de la satisfacción laboral por niveles de compromiso organizacional.

Tabla 53

Comparaciones de bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional

Niveles de compromiso organizacional		N	Rango promedio
bienestar profesional	0 - 14.4 compromiso deficiente	3	10,17
	15 - 28.8 compromiso bajo	50	28,92
	29 - 43.2 compromiso moderado	77	96,99
	44 - 57.6 compromiso alto	102	180,50
	58 - 72 compromiso excelente	8	195,50
Total		240	
Estadísticos de prueba Kruskal Wallis		Puntaje bienestar profesional	
Chi-cuadrado		189,054	
gl		4	
Sig. asintótica		0,000	

Capítulo V.

Discusión de resultados

En la descripción por niveles de compromiso organizacional, el 1.3% presenta un compromiso deficiente; el 20.8% presenta un compromiso bajo y el 32.1% presenta un compromiso moderado (promedio). El 42.5% presenta un compromiso alto y el 3.3% presenta un compromiso excelente. Sintetizando, el 54.2% presentan un nivel deficiente a moderado de compromiso organizacional. El 45.8% presentan un nivel alto – excelente de compromiso organizacional.

En las dimensiones del compromiso organizacional, el 1.7% de los Suboficiales muestra un compromiso afectivo deficiente; el 11.7% exhibe un compromiso afectivo bajo y el 27.8% de los Suboficiales ostenta un compromiso afectivo moderado (promedio). El 37.5%

de los Suboficiales exhibe un compromiso afectivo alto y el 21.3% de los Suboficiales exterioriza un compromiso afectivo excelente. Compendiando, el 41.2% de los Suboficiales exhiben un deficiente a moderado nivel de compromiso afectivo. El 58.8% de los Suboficiales exhiben un alto – excelente nivel de compromiso afectivo. Esto nos indica que el compromiso afectivo crea unos vínculos emocionales que pueden conducir al trabajador a desarrollar un sentido de responsabilidad y deber con su empresa (CN). Lógicamente la relación inversa no tiene por qué producirse, pues el trabajador puede actuar correctamente porque es su deber (CN) y no sentir afectos hacia la empresa ni estar contento en su trabajo (CA). Por otra parte, los lazos emocionales del CA pueden desembocar en el deseo e intención de continuar con la relación en el futuro (CC) (Rylander, Strutton y Pelton 1997).

En la dimensión continuidad, el 7.1% de los Suboficiales ostenta un compromiso continuo deficiente; el 17.9% de los Suboficiales muestra un compromiso continuo bajo y el 37.1% de los Suboficiales exhibe un compromiso continuo moderado (promedio). El 31.3% de los Suboficiales exhibe un compromiso continuo alto y el 6.6% de los Suboficiales ostenta un compromiso continuo excelente. Compendiando, el 62.1% de los Suboficiales exhiben un deficiente a moderado nivel de compromiso de continuidad. El 37.9% de los Suboficiales exhiben un alto – excelente nivel de compromiso continuo. En la dimensión normativa, el 5% de los Suboficiales ostenta un compromiso normativo deficiente; el 22.1% de los Suboficiales exterioriza un compromiso normativo bajo y el 33.3% de los Suboficiales demuestra un compromiso normativo moderado (promedio). El 31.7% de los Suboficiales ostenta un compromiso normativo alto y el 7.9% de los Suboficiales exhibe un compromiso normativo excelente. Recapitulando, el 60.4% de los Suboficiales ostentan un nivel deficiente a moderado de compromiso normativo. El 39.6% de los Suboficiales muestran un nivel alto – excelente de compromiso normativo. Asimismo, el compromiso normativo, es la percepción de dependencia, entendida como el grado en que el trabajador siente que necesita mantener la

relación laboral para lograr sus objetivos profesionales y vitales (adaptación de Ganesan, 1994, al contexto laboral). La dependencia aumenta cuantos más beneficios o ventajas ofrece la relación laboral y cuanto menor sea la disponibilidad de alternativas o los costos de cambio (Kim y Frazier, 1997).

En la dimensión afectiva continúa, el 1.3% de los Suboficiales muestra un compromiso afectiva continua deficiente; el 17.1% de los Suboficiales exhibe un compromiso afectiva continua bajo y el 27.9% de los Suboficiales ostenta un compromiso afectiva continua moderado (promedio). El 47.5% de los Suboficiales exterioriza un compromiso afectiva continua alto y el 6.2% de los Suboficiales ostenta un compromiso afectiva continua excelente. Sintetizando, el 46.3% de los Suboficiales exhiben un nivel deficiente a moderado de compromiso afectiva continua. El 53.7% de los Suboficiales exhiben un nivel alto – excelente de compromiso afectiva continua. En la dimensión afectiva normativa, el 1.3% de los Suboficiales exhibe un compromiso afectiva normativa deficiente; el 15.4% de los Suboficiales exhibe un compromiso afectiva normativa bajo y el 32.1% de los Suboficiales exhibe un compromiso afectiva normativa moderado (promedio). El 44.2% de los Suboficiales exhibe un compromiso afectiva normativa alto y el 7.0% de los Suboficiales exhibe un compromiso afectiva normativa excelente. Abreviando, el 48.8% de los Suboficiales exhiben un nivel deficiente a moderado de compromiso afectiva normativa. El 51.2% de los Suboficiales exhiben un nivel alto – excelente de compromiso afectiva normativa.

En la dimensión continuidad normativa, el 3.3% de los Suboficiales exterioriza un compromiso continuidad normativa deficiente; el 22.5% de los Suboficiales exhibe un compromiso continuidad normativa bajo y el 37.1% de los Suboficiales exhibe un compromiso continuidad normativa moderado (promedio). El 32.9% de los Suboficiales exhibe un compromiso continuidad normativa alto y el 4.2% de los Suboficiales ostenta un compromiso continuidad normativa excelente. Compendiando, el 62.9% de los Suboficiales exhiben un

nivel deficiente a moderado de compromiso continuo normativo. El 37.1% de los Suboficiales exhiben un nivel alto – excelente de compromiso continuo normativo.

Sobre el compromiso normativo continuo, el compromiso normativo puede conducir al compromiso continuo, si bien es un efecto distinto del que proviene del compromiso afectivo, porque en el primer caso es el sentido de “hacer lo correcto” lo que lleva a continuar la relación, mientras que en el segundo caso es la implicación emocional la que genera la continuidad. Como sugirieron Meyer y Smith (2000), los trabajadores pueden sentir la obligación de continuar trabajando en la misma empresa sin una vinculación afectiva o sentimientos positivos hacia la organización. Según San Martín (2013) en su investigación que tuvo como objetivo conocer los determinantes más importantes del compromiso afectivo, normativo y de continuidad del trabajador con la empresa, la confianza y las normas relacionales contribuyen al aumento de la satisfacción laboral, mientras que los antecedentes del compromiso afectivo lo hacen también, indirectamente, en el compromiso normativo.

En la variable bienestar profesional, el 0.4% de los Suboficiales está completamente descontento, el 15% de los Suboficiales está normalmente descontento, el 11.2% de los Suboficiales está escaso descontento; el 26.7% de los Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 45.4% de los Suboficiales exhibe normal bienestar y solo el 1.3% de los Suboficiales exterioriza completo bienestar. Compendiando el 26.6% de los Suboficiales está descontento y el 73.4% de los Suboficiales están contentos con la labor que realizan. De acuerdo con Robbins y Coulter (1996) quienes definen la satisfacción en el puesto “como la actitud habitual de una persona hacia su labor. Un sujeto con un alto grado de complacencia en el lugar de trabajo tiene cualidades auténticas hacia el mismo”. Asimismo, la satisfacción en el trabajo constituye el conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo, fundamentado en creencias y valores con que ésta despliega su diligencia. Quien está orgulloso con su lugar de trabajo

tiene cualidades verdaderas hacia éste; quien está descontento expondrá todo lo contrario (Olivares, Quintana del Solar, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado 2006; Robbins 1998).

En las dimensiones de bienestar profesional, en la dimensión bienestar con la organización, el 1.3% de los Suboficiales está completamente descontento, el 8.8% de los Suboficiales está normalmente descontento, el 13.3% de los Suboficiales está escaso descontento; el 12.9% de los Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 23.7% de los Suboficiales exhibe normal bienestar y solo el 40.0% de los Suboficiales exhibe completo bienestar. Compendiando, el 23.4% de los Suboficiales exhibe descontento con la organización y el 76.6% de los Suboficiales exhibe bienestar con la organización. En la dimensión bienestar con las relaciones humanas, el 0.4% de los Suboficiales exhibe completamente descontento, el 6.3% de los Suboficiales exhibe normalmente descontento, el 12.5% de los Suboficiales exhibe escaso descontento; el 14.1% de los Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 24.6% de los Suboficiales exhibe normalmente el bienestar y el 42.1% de los Suboficiales exhibe completo bienestar. Compendiando, el 19.2% de los Suboficiales exhibe descontento con las relaciones humanas y el 80.8% de los Suboficiales exhibe bienestar con las relaciones humanas en la organización.

En la dimensión bienestar con la producción de bienes y servicios, el 0.4% de los Suboficiales exhibe completamente descontento, el 6.7% de los Suboficiales exhibe habitualmente descontento, el 12.5% de los Suboficiales exhibe escaso descontento; el 12.5% de los Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 26.6% de los Suboficiales exhibe habitualmente bienestar y el 41.3% de los Suboficiales exhibe completamente bienestar. Sintetizando, el 19.6% de los Suboficiales exhibe descontento con la producción de bienes y servicios en la organización y el 80.4% de los Suboficiales exhibe bienestar con la producción de bienes y servicios con la organización. Estos resultados son coincidentes por lo postulado por Navarro (2008) efectuó una investigación como aporte al estudio del bienestar profesional de los

técnicos de la división de edificación. Su investigación concluyó que los competitivos interrogados vivían contentos con su labor en la división de la edificación, gozaban del mismo y contaban globalmente su práctica profesional en términos verdaderos. Los componentes de bienestar profesional más significativos eran los asociados con la naturaleza y el contenido de la faena.

En la dimensión bienestar con control y supervisión, el 4.2% de los Suboficiales exhibe completamente descontento, el 30% de los Suboficiales exhibe habitualmente descontento, el 46.3% de los Suboficiales exhibe escaso descontento; el 18.7% de los Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 0.8% de los Suboficiales exhibe habitualmente bienestar. Abreviando el 80.5% de los Suboficiales exhibe descontento y el 19.5% de los Suboficiales exhibe bienestar con el control y supervisión en la organización.

En la dimensión bienestar con la promoción y remuneraciones, el 8.3% de los Suboficiales exhibe completamente descontento, el 30.8% de los Suboficiales exhibe habitualmente descontento, el 37.9% de los Suboficiales exhibe escaso descontento; el 21.3% de los Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 1.3% de los Suboficiales exhibe habitualmente bienestar y el 0.4 de los Suboficiales exhibe completamente bienestar. Extractando el 77% de los Suboficiales exhibe descontento y el 23% de los Suboficiales exhibe bienestar con la promoción y remuneraciones en la organización policial. El trabajo de Barraza y Ortega (2009) desarrollaron un estudio en Durango – México sobre satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes, se pudo observar también que había un conjunto de factores organizacionales que tenían insatisfechos a los docentes y que constituían un obstáculo para que exista un nivel de satisfacción más alto. El trabajo más resaltante que confirmaría los resultados encontrados en la dimensión satisfacción con la promoción y remuneraciones es el reportado por González, Loconi, Sánchez y Ochoa-Vigo (2008) realizaron una investigación que tuvo como *objetivo* identificar los factores determinantes que condicionan la satisfacción

en el trabajo de las enfermeras comunitarias. Entre los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo - remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral - destacó el nivel medianamente satisfecho; contribuye a esta satisfacción el salario recibido/percibido, cubrir las necesidades básicas (0,000).

En general, el trabajo de trabajo de Hernández (2015) que planteaba que actualmente es indispensable que toda institución cuente con colaboradores con alto desempeño, para poder ejercer las funciones de manera correcta. Para ello, se debe implementar diversas técnicas y de esta forma lograr estimular actitudes adecuadas en cada colaborador, traduciéndose en una satisfacción laboral alta que trae como consecuencia empleados cómodos y que desean ser exitosos. De acuerdo a los resultados se determinó que la mayoría de los sujetos que participaron en este estudio poseen una satisfacción alta con relación a la satisfacción general laboral, demostrando que la Institución proporciona medios adecuados para el desarrollo de cada colaborador logrando de esta forma la satisfacción en sus integrantes. Sin embargo, es necesario mantener la satisfacción en ese nivel, en cada uno de sus integrantes, a través de las técnicas utilizadas en el presente, como también buscar nuevos estímulos que sean de ayuda para la satisfacción laboral y de esta manera contar con un personal completamente satisfecho.

Asimismo, Arnedo y Castillo (2009), en su tesis titulada “Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de una Universidad de Oriente” (IPSPUDO). Como resultado el autor constata que se presentan un 36.7% de los empleados satisfecho y el 67.3% están insatisfechos, lo cual evidencia un bajo grado de satisfacción que se reflejan en un índice de satisfacción de 0.63 (insatisfechos). Y concluye que el personal de Ipsudo se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima, así como el factor económico está generando insatisfacción entre los empleados del Ipsudo, debido a que las dimensiones correspondencia entre salario y esfuerzo, superioridad del salario en comparación con otros cargos y capacidad

del salario y esfuerzo para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias.

Respecto a la contrastación de hipótesis, en la tabla 35 se establece la relación entre compromiso organizacional y bienestar profesional con la técnica correlacional no paramétrica de Spearman obteniéndose un valor $\rho = 0.850$ y una $p < 0.001$, que demuestra que existe una correspondencia alta, positiva y muy significativa entre ellas.

La regresión lineal entre las dimensiones de bienestar profesional (VI) y compromiso organizacional (VD). Se concluye en primer lugar que, la dimensión bienestar con la organización exhibe un mayor porcentaje interpretativo (35.4%); en segundo lugar, le sigue la dimensión bienestar con las relaciones humanas con un 21.8%. y en tercer lugar está la dimensión bienestar con la producción de bienes y servicios con un 20.7%.

En la regresión lineal entre años de servicios y edad (VI) y compromiso organizacional (VD), la variable tiempo de servicios es la que presenta un mayor porcentaje explicativo (60.4%).

En la regresión lineal entre años de servicios y edad (VI) y bienestar profesional (VD), se concluye en primer lugar que la variable años de servicios es la que presenta un mayor porcentaje interpretativo (57.2%) y en segundo lugar le sigue la variable edad con un 36.3%.

En la asociación de los niveles de compromiso por sexo, edad y tiempo de servicios a través del Chi cuadrado (X^2), en la tabla 48 se establece la asociación de los niveles de compromiso y satisfacción según sexo, edad y tiempo de servicios a través del Chi cuadrado (X^2), reportándose que no existe asociación de los niveles de compromiso y satisfacción con el sexo. Por lo tanto, se acepta la H_0 (no existe asociación). Sin embargo, existe asociación estadística muy significativa entre los niveles de compromiso organizacional según la edad ($X^2 = 262.084$; gl 8; $p < 0.001$) y años de servicios ($X^2 = 501.641$; gl= 12; $p < 0.001$); Con los niveles

de satisfacción laboral existe relación estadística muy significativa con la edad ($X^2 = 207.670$; $gl=19$; $p>0.001$) y años de servicios ($X^2 = 388.140$; $gl = 15$; $p<0.001$).

En las comparaciones de compromiso organizacional y satisfacción laboral, en la comparación de los rangos promedios de compromiso organizacional y bienestar laboral según el sexo, los valores del rango promedio indican que los evaluados del sexo masculino y del sexo femenino presentan similares promedios en compromiso organizacional ($Z = -0.875$ $gl = 238$, $p > 0.05$) y satisfacción laboral ($Z = -0.306$ $gl = 238$, $p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la H_0 : No existen diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de satisfacción laboral en función del sexo. Estos resultados son contradictorios a los encontrados por Hernández (2010) efectuó un diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa peruana. En su estudio encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel regular. Los varones tenían mayor satisfacción laboral que las mujeres.

En la comparación de los rangos promedios de compromiso organizacional y bienestar profesional según el grupo etario con la Prueba de Kruskal-Wallis, los valores de los rangos promedios revelan que los Suboficiales valorados exteriorizan diferentes promedios en compromiso organizacional ($X^2 = 185.701$; $gl=2$; $p<0.001$) y bienestar profesional ($X^2 = 175.241$; $gl=2$; $p<0.001$), se concluye que se acepta la H_1 : Existen diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de bienestar profesional en función de la edad.

Asimismo, en la comparación de los rangos promedios de compromiso organizacional y bienestar profesional según el tiempo de servicio en la Policía Nacional del Perú con la Prueba de Kruskal-Wallis, los valores de los rangos promedios prueban que los Suboficiales estimados no exhiben diferentes promedios en compromiso organizacional ($X^2 = 3.020$; $gl= 3$; $p>0.05$) y en bienestar profesional ($X^2 = 1.621$ $gl= 3$; $p>0.05$), concluyéndose que no existen

diferencias en el rango promedio de compromiso organizacional y de bienestar profesional en función de los años de servicios.

En las comparaciones del compromiso organizacional por niveles de bienestar profesional con la Prueba de Kruskal-Wallis, estableciéndose que existen diferencias en los rangos promedios de compromiso organizacional por los niveles de bienestar profesional ($X^2 = 185.681$; $gl = 5$; $p < 0.001$), rechazándose la H_0 : No existen diferencias en las comparaciones del compromiso organizacional por niveles de bienestar profesional; aceptándose la H_1 : Existe diferencias en las comparaciones del compromiso organizacional por niveles de bienestar profesional.

En las comparaciones de la bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional con la Prueba de Kruskal-Wallis, estableciéndose que existen diferencias en los rangos promedios de bienestar profesional por los niveles compromiso organizacional ($X^2 = 189,054$; $gl = 4$; $p < 0.001$), rechazándose la H_0 : no existen diferencias en las comparaciones de la bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional; aceptándose la H_1 : Existe diferencias en las comparaciones de la bienestar profesional por niveles de compromiso organizacional.

Cabe indicar el aporte de Fernández y Paravic (2003) en su investigación sobre niveles de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción en Chile, donde se concluyó que las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las que trabajan en hospitales privados.

No se ha encontrado trabajos similares con muestras similares a la investigación realizada, lo que es un problema para la discusión de los resultados. En general podemos afirmar que el personal subalterno evaluado muestra un buen nivel de satisfacción laboral y un moderado compromiso organizacional. Sin embargo, coinciden que las dimensiones de

control- supervisión y la dimensión de promoción y remuneraciones son las que presentan niveles más altos de insatisfacción laboral.

VI. Conclusiones

1. La escala de satisfacción laboral (Alpha 0.936) y la escala de compromiso organizacional (Alpha 0.921) son confiables. La validez de constructo de la escala de satisfacción laboral es de 0.832 y la de compromiso organizacional es 0.856.
2. En las categorías de compromiso organizacional, el 1.3% de Suboficiales exhibe un compromiso deficiente; el 20.8% de Suboficiales exhibe un compromiso bajo y el 32.1% de Suboficiales exhibe un compromiso moderado (promedio). El 42.5% de Suboficiales exhibe un compromiso alto y el 3.3% de Suboficiales exhibe un compromiso excelente.
3. En las categorías de bienestar profesional, el 0.4% de Suboficiales exhibe un completo descontento, el 15% de Suboficiales exhibe habitualmente descontento, el 11.2% de Suboficiales exhibe escaso descontento; el 26.7% de Suboficiales exhibe escaso bienestar, el 45.4% de Suboficiales exhibe un habitual bienestar y solo el 1.3% de Suboficiales exhibe un completo bienestar.
4. Existe relación alta y positiva entre compromiso organizacional y bienestar profesional obteniéndose un valor rho = 0.850 y una $p < 0.001$.

5. La dimensión satisfacción con la organización es la que presenta un mayor porcentaje explicativo del compromiso (35.4%). La variable tiempo de servicios es factor explicativo del compromiso (60.45).
6. Existe asociación estadística muy significativa entre los niveles de bienestar profesional con la edad ($X^2 = 207.670$; $gl=19$; $p>0.001$) y años de servicios ($X^2 = 388.140$; $gl = 15$; $p<0.001$).
7. En compromiso organizacional no existen diferencias por sexo y tiempo de servicios. Solo existe diferencias por edad ($X^2 = 185.701$; $gl=2$; $p<0.001$). Existen diferencias en los rangos promedios de compromiso organizacional por los niveles de bienestar profesional ($X^2 = 185.681$; $gl =5$; $p<0.001$).
8. En bienestar profesional no existen diferencias por sexo y tiempo de servicios. Solo existe diferencias por edad ($X^2 = 175.241$; $gl=2$; $p<0.001$). Existen diferencias en los rangos promedios de bienestar profesional por los niveles compromiso laboral ($X^2 = 189,054$; $gl =4$; $p<0.001$).

VII. Recomendaciones

1. Replicar la investigación en otras Divisiones Policiales en Lima Metropolitana, Región de Lima y en las demás Regiones del Perú, para obtener perfiles reales de los niveles de compromiso organizacional y de satisfacción laboral.
2. Relacionar el compromiso organizacional y satisfacción laboral con otras variables tales como: clima laboral, desempeño laboral, inteligencia emocional, fidelización, trabajo en equipo y liderazgo.
3. Estandarizar las escalas de compromiso organizacional y satisfacción laboral para obtener criterios reales que permitan categorizar apropiadamente los diagnósticos por niveles.
4. Aplicar planes de mejora que optimicen los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal de la División Policial Lima Norte 3.

VIII. Referencias

- Addae, M., Parboteeah P. y Velinor N. (2008). Role stressors and organizational commitment: public sector employment in St Lucia. *International Journal of Manpower*, 29 (6), 567-582.
- Allen, J. y Meyer P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment the organization. *Journal Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Anicama, J. (1976). *Adaptación y estandarización del Inventario de personalidad de Eysenck* (Tesis de Licenciatura). Universidad mayor de San Marcos, Perú.
- Arnedo, B. y Castillo M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSPUDO). Cumaná, estado sucre, año 2008* (Tesis para título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Escuela de Ciencias Sociales). Universidad de oriente Núcleo de Sucre. Cumaná. Venezuela. 111 pp.
- Ashforth, E. y Mael E. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14 (1), 20-39.
- Ávila, R. (1998). *Estadística elemental*. Lima, Perú: Estudios y Ediciones S.A.

- Barraza, A. & Ortega, F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México.
- Bayona, C., Goñi, S. y Madorran, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9 (1), 139-149.
- Berrocal, F. (2017). *Talleres para mejorar el clima organizacional de la dirección de economía y finanzas de la PNP, 2016* (Título profesional de administración y negocios internacionales). Universidad Wiener, Lima, Perú.
- Blum, M. y Naylor, J.. (1982): *Psicología Industrial: Sus Fundamentos Teóricas y Sociales*. Editorial Trillas. México D.F.
- Brashear, G., Boles, S., Bellenger, N. y Brooks M. (2003). An empirical test of trust-building processes and outcomes in sales manager-salesperson relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31 (2), 189-200.
- Bravo, M., Peiró, M. y Rodríguez, I. (2002). “Satisfacción laboral”, en Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds.) *Tratado de Psicología del Trabajo*.(1), La actividad laboral en su contexto., Madrid: Síntesis. pp. 343-394.
- Brown, R., Dev S. y Lee J. (2000). Managing marketing channel opportunism: the efficacy of alternative governance mechanisms. *Journal of Marketing*, abril, 64: 51-65.
- Brunette, M. (2003). Satisfacción, salud y seguridad ocupacional en el Perú. *Economía y Sociedad* 49, p. 47 – 52, CIES, julio
- Buendía, J. (2015). *Factores de la Satisfacción Laboral del Personal Docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas. Perú. 62 pp.

- Caballero, J. (2001). *Satisfacción e insatisfacción de los directores escolares*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Calderón, G., Murillo, S. y Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral *Cuadernos de Administración*, vol. 16, núm. 25, enero-junio, pp. 109-137. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.
- Campbell, P., Dunnette, D., Lawler, E. y Weick, E. (1970). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. Nueva York: McGraw-Hill
- Candía M., Castro C. y Sánchez E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera* (Tesis Maestría). Universidad del Pacífico-Perú.
- Cannon, P., Achrol S. y Gundlach T. (2000). Contracts, norms, and plural form governance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (2), 180-194.
- Cascio, A. y Guillén, C. (2010). *Psicología del trabajo*. Barcelona: Planeta.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas* (Tesis para optar al grado de doctor en Calidad y Procesos de Innovación Educativa). Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona.
- Clemente, A. y Molero, R. (2000) “Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas”. *Anales de Psicología*. 2000. Vol.16, (2), 189 – 198.
- Constitución Política del Perú. (1993). *Art.166. Finalidad de la Policía Nacional del Perú*. Congreso Constituyente Democrático, Lima, Perú. 29 de diciembre de 1993.
- Cunningham, B. y MacGregor J. (2000). Trust and the design of work: complementary constructs in satisfaction and performance. *Human Relations*, 53 (12), 1575-1591.
- Chiang, M., Martín, M., y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

- Decreto Legislativo N° 1267. (1990). *Art. II. Naturaleza*. Diario oficial de la República de Perú, Lima, Perú, 30 de junio de 1990. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2/>
- Dunham, B., Grube A. y Castenada B. (1994). Organizational commitment: the utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology* 79, 370-380
- Fernández, B. y Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción en Chile. *Ciencia y Enfermería IX*, 9 (2) ,57-66.
- Flores J. (2001). Estudio comparativo en la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. Revista bip [serie en Internet]. [citado 15 Jun 07];(25):[aprox. 9 p.]. Disponible en: http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25_Seguridad_Laboral.pdf
- Flórez, R. (2013). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista *PsicologiaCientifica.com*, 12(16). Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, abril, 58, 1-19.
- Gibson, J. (1985). *Organizaciones, conducta, estructura y proceso*. México: Interamericana.
- Gibson, J. (1996). “Las organizaciones”, (8a ed.). Mc Graw Hill, Madrid.

- González D., Loconi, C., Sánchez, V. y Ochoa-Vigo, K. (2008). Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad. *Revista enfermería Herediana*, 1(2), 71-79.
- Greene J. & D'Oliveira M. (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3ra. Edición. España: McGraw Hill.
- Gundlach, T. y Achrol, S. (1993). Governance in exchange: contract law and its alternatives. *Journal of Public Policy and Marketing*, 12 (2), 141-155.
- Gutiérrez P. y Huamán F. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle - Huancayo* (Tesis para optar el título profesional de: contador público). Universidad nacional del centro del Perú. Región Junín, Perú.
- Hannoun, G. (1 de enero de 2011). Satisfacción laboral. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de Tesis de licenciatura, Universidad Nacional De Cuyo: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinves-tigacion.pdf; www.jmcpri.net/ntp/@datos/ntp_394.htm, septiembre 2009.
- Herzberg F. (1959). *Motivation at Work*. EEUU: Paramun.
- Hernández E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del instituto técnico de capacitación y productividad -INTECAP-, sede en el departamento de Huehuetenango* (Tesis de licenciada en psicología organizacional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. D.F. México: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (1982). .Humanization of Work: The Role of Values in a Third Industrial Revolution., en Ondrack, D. y S. Timperley (editores). *The Humanization of Work: A European Perspective*. Londres: Armstrong Publishing.

- Homans, G. (1961). *Social Behavior: Elementary Forms*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Hulin, C. (2003). *Manual de la psicología: la psicología industrial y organizacional*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Jap, D. y Ganesan D. (2000). Control mechanisms and the relationship life cycle: implications for safeguarding specific investments and developing commitment. *Journal of Marketing Research*, 37, 227-245.
- Kerlinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. DF, México: McGraw Hill Interamericana.
- Kim, K. y Frazier L. (1997). On distributor commitment in industrial channels of distribution: a multicomponent approach. *Psychology and Marketing*, 14, 847-877.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organization*. Monterrey: Books/Cole.
- Locke, A. (1976). "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand McNally College Ed., Los Estados Unidos, Chicago.
- Loitegui, J.R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración foral de Navarra* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

- Loli, A. (2007, 12 mayo). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Redalyc.org*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>
- McDonald, J. y Makin J. (2000). The psychological contract, organisational commitment and job satisfaction of temporary staff. *Leadership & Organization*, 21 (2), 84-91.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- Macneil, R. (1980). *The new social contract: an inquiry into modern contractual relations*. New Haven: Yale University Press.
- Matzler, K. y Renzl B. (2006). The Relationship between Interpersonal Trust, Employee Satisfaction, and Employee Loyalty. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17 (10), 1261-1271.
- Mayer, C., Davis H. y Schoorman D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.
- Meliá J. y Peiró M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Universidad de Valencia. España.
- Meyer P. y Smith A. (2000). HRM practices and organizational commitment: test of a mediation model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17 (4), 319-331.
- Merino M. y Díaz A. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Estudios empresariales*, N° 2. Región Lambayeque – Perú.
- Morgan, R. y Hunt S. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (Tesis doctoral inédita). Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana* (Tesis doctoral). Departamento de Organización de Empresas - Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Olivares, J., Quintana del Solar, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W. y Maldonado, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios de Departamento Académico de la Clínica Estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana* [serie en Internet]. enejun [citado 15 Jun 2007];16(1):[aprox. 5 p.]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v16n1/a05v16n1.pdf>
- Ooi, B., Bakar, A., Arumugam, V., Vellapan, L. y Loke, Y. (2007). Does TQM influence employees' job satisfaction? An empirical case analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24 (1), 62-77.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). Protección de la Salud a los trabajadores. [Fecha de consulta: 20 de marzo de 2017] Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- Ouchi, G. (1982). *Theory Z*. New York: Avon Books.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiró, M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.
- Ping, Jr. (1993). The effects of satisfaction and structural constraints on retailer exiting, voice, loyalty, opportunism and neglect. *Journal of Retailing*, 69 (3), 320-352.
- Quintanilla, R. (2009). *Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador* (Tesis para optar el grado Maestro en Administración de Escuela de Pos

- Grado). Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Morelia,
México. 129 pp.
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Comportamiento organizacional. Concepto, controversias y aplicaciones*. México, D-F: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. y Coulter, M. (1998). *Comportamiento organizacional*. 10ª ed. México DF: Pearson
Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Vol. 1. 10a ed. México: Pearson Educación.
- Robinson, L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Robinson, L. y Rousseau M. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. (Memoria para optar al título de Psicólogo). Universidad de Chile, Chile.
- Rojas, W. y Távara, U. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad Marcelino Champagnat*. (Tesis de Maestría). Universidad Marcelino Champagnat – Perú.
- Rylander, D., Strutton D. y Pelton E. (1997). Toward a synthesized framework of relational commitment: implications for marketing channel theory and practice. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 5 (2), 58-71.
- Sánchez, G. (2009). *Escala de satisfacción laboral*. UNFV – Perú.
- San Martín, S. (2013). *La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador*.

- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones en el umbral del tercer milenio*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas.
- Strauss, G. y Sayles, L. (1992). *Personal*. México: Prentice Hall.
- Takala, J. (2002). *Decent WorkSafe Work. Introductory Report at the XVIth World Congress on Safety and Health at Work*. Viena, 27 de mayo.
- Terawatanavong, C., Whitwell J. y Widing E. (2007). Buyer satisfaction with relational exchange across the relationship lifecycle. *European Journal of Marketing*, 41 (7/8), 915-938.
- Wathne, H. y Heide B. (2000). Opportunism in interfirm relationships: forms, outcomes, and solutions. *Journal of Marketing*, 64, 36-51.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction. Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.
- Weepiu, E. (2017). *Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Condorcanqui, 2017* (Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas). Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Región Amazonas, Perú.
- Winter, R. y Jackson B. (2006). State of the psychological contract: manager and employee perspectives within an Australian credit union. *Employee Relations*, 28(5), 421-434.
- World Health Organization WHO. (1999). *The burden of occupational illness: UN agencies sound the alarm*. Press Release WHO/31. Suiza: WHO.

IX. ANEXOS

Escala de satisfacción laboral (ESL-09)

Sexo: m () f ()

Edad: años

Años de servicio:años.

Instrucciones: A continuación, se presenta un conjunto de reactivos que especifican situaciones que se presentan a nivel organizacional, que generan en usted un rango de respuestas jerarquizadas que van desde satisfacción total (ST) a Insatisfacción total (IT), tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada reactivo. Usted deberá marcar solo una alternativa de las ocho probables, la cual representa por lo general su sentir en estos últimos dos años. Responda a todas las preguntas (reactivos) de manera sincera. Las alternativas de respuesta son las siguientes:

- N Nunca
- AV A veces
- R Regularmente
- CS Casi siempre
- S Siempre

	SATISFACCION CON LA ORGANIZACIÓN (SO)	N	AV	R	CS	S
1	LA ORGANIZACIÓN CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES DENTRO DE LOS PLAZOS PREVISTOS					
2	LOS DIRECTIVOS DE LA ORGANIZACIÓN MANEJAN ADECUADAMENTE LAS NEGOCIACIONES CON SUS TRABAJADORES EN ASPECTOS LABORALES					
3	LA ORGANIZACIÓN BRINDA SEGURIDAD EN EL EMPLEO					
4	RECONOCEN LOS DIRECTIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EL TIPO DE PARTICIPACIÓN QUE USTED REALIZA A TRAVÉS DE SU DEPARTAMENTO EN LA CONSECUENCIA DE LAS METAS ORGANIZACIONALES					
5	SE PREOCUPAN LOS DIRECTIVOS POR BRINDAR UN EXCELENTE CLIMA LABORAL A SUS TRABAJADORES					
6	LOS CARGOS JEFATURALES SE OTORGAN A LOS MÁS CAPACES					
7	CUMPLE LA ORGANIZACIÓN PUNTUALMENTE CON OTORGAR LOS DIFERENTES BENEFICIOS OTORGADOS POR EL GOBIERNO.					
8	LOS JEFES SE IDENTIFICAN ACTIVAMENTE CON LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN					
	SATISFACCION CON LAS RELACIONES HUMANAS (SRH)					
9	SE RESPIRA UN TRATO DE IGUALDAD Y JUSTICIA EN LA ORGANIZACIÓN					

10	POR EL TIPO DE TRABAJO ES IMPORTANTE ESTABLECER UNA RELACION EMPATICA CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS					
11	LE TIENE SIN CUIDADO EL ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS COMPAÑEROS DE LABORES					
12	ES CAPAZ DE ESTABLECER LIMITES CON SUS COMPAÑEROS EN LOS ROLES QUE DESEMPEÑA CUANDO ASUME ALGUNA DELEGATURA O CARGO					
13	LLEVARSE BIEN Y ESTABLECER UNA RELACION AMICAL CON SUS COMPAÑEROS ES UNA CARACTERISTICA DE LA ORGANIZACIÓN					
14	SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO SE INTERESAN POR LAS SITUACIONES PERSONALES QUE USTED ATRAVIEZA EN ALGUN MOMENTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN					
15	SU NIVEL DE TOLERANCIA LE PERMITE ADAPTARSE Y ADECUARSE A LAS CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD DE SUS COMPAÑEROS					
	SATISFACCION CON LA PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS (SPBS)					
16	CONSIDERA QUE LAS METAS Y TASAS DE PRODUCCION EXIGIDOS POR LA ORGANIZACIÓN SON ADECUADOS					
17	SE LE BRINDA LOS MEDIOS Y MATERIALES PARA ALCANZAR LA TASA DE PRODUCCION EXIGIDA					
18	PUEDE DECIDIR AUTONOMAMENTE ASPECTOS RELATIVOS AL TRABAJO RESPETANDO LAS NORMAS					
19	ES CAPAZ DE TRABAJAR CON EFICIENCIA BAJO PRESION DE TIEMPO					
20	SUS SUPERIORES VALORAN Y RECONOCEN LOS ESFUERZOS QUE USTED REALIZA PARA ALCANZAR LAS TASAS DE PRODUCCION EXIGIDAS					
21	A PESAR DE LA EXISTENCIA DE DISCREPANCIAS AL INTERIOR DEL GRUPO DE TRABAJO TODOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS					
22	ES CAPAZ DE ADAPTARSE Y ADECUARSE EN LA PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS DENTRO DE LOS LINEAMIENTOS PRESUPUESTALES					
	SATISFACCION CON EL CONTROL Y SUPERVISION (SCS)					
23	LE MORTIFICA QUE LE ESTEN COMPROBANDO Y VERIFICANDO CONTINUAMENTE SUS ACTIVIDADES					
24	ESTA CONSCIENTE QUE EL CONTROL Y SUPERVISION DE LAS ACTIVIDADES ES PARTE DE LA POLITICA ORGANIZACIONAL					
25	LE BRINDAN RETROINFORMACION DE SUS ACTIVIDADES REALIZADAS DESPUES DEL PROCESO DE VERIFICACION					
26	OBSERVA QUE SOLO CONTROLAN MINUCIOSAMENTE A DETERMINADOS TRABAJADORES					
27	CONSIDERA QUE LA SUPERVISION ES USADA COMO UN INSTRUMENTO DE PRESION LABORAL					
28	LA FISCALIZACION A QUE ES SOMETIDO USTED EN EL TRABAJO LE GENERA TENSION EMOCIONAL					
29	LA REALIZACION DE INSPECCIONES GENERALES CADA CIERTO TIEMPO ES PARTE DE LA POLITICA DE LA ORGANIZACION					
	SATISFACCION CON LA PROMOCION Y REMUNERACIONES (SPR)					
30	EL SALARIO QUE RECIBO CORRESPONDE A LA TASA DE PRODUCCION EXIGIDA POR LA ORGANIZACIÓN					
31	TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN LAS MISMAS POSIBILIDADES PARA SOMETERSE AL SISTEMA DE COMISIONES, PREMIOS ECONOMICOS E INCENTIVOS QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN					
32	TODOS TIENEN ACCESO AL SISTEMA DE PROMOCION EN FORMA JUSTA E IGUALITARIA EN LA ORGANIZACIÓN					
33	TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN LAS MISMAS OPORTUNIDADES DE FORMACION QUE LA ORGANIZACIÓN OFRECE					
34	LAS DIETAS, HORAS EXTRAS Y PLUSES QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN SON ACCESIBLES SOLO A DETERMINADOS TRABAJADORES					
35	EL TRABAJO EXTRA ES RECOMPENSADO DE ALGUNA FORMA POR LA ORGANIZACIÓN					

36	HAY PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN QUE SON PROMOCIONADOS Y/O GANAN MAS QUE MUCHOS, SIN QUE ESTOS CUENTEN CON LAS COMPETENCIAS QUE EN EL PAPEL SE EXIGE PARA ELLO.					
	TOTAL					

		SI	NO
	ESCALA L		
1	CUANDO ERA NINO(A) HACIA INMEDIATAMENTE LO QUE DECIAN, SIN REFUNFUÑAR		
2	SE ENOJA A VECES		
3	SE RIE A VECES DE CHISTES GRACIOSOS		
4	ESTA COMPLETAMENTE LIBRE DE PREJUICIOS DE CUALQUIER TIPO		
5	ALARDEA (SE JACTA, SE PANUDEA) UN POCO A VECES		
6	CONTESTA SIEMPRE UNA CARTA PERSONAL TAN PRONTO COMO DESPUÉS DE HABERLO LEÍDO		
7	DEJA ALGUNAS VECES PARA MAÑANA LO QUE DEBERÍA HACER HOY		
8	HA DICHO ALGUNA VEZ MENTIRAS EN SU VIDA		
9	SE LE HACE MÁS FACIL GANAR QUE PERDER UN JUEGO		
	TOTAL		

Escala de compromiso organizacional (E.C.O)

Sexo: m () f ()

Grupo etario: 20-29 años (); 30-39 años (); 40-50 años ().

Años de servicio: 1-5 años (); 6-10 años (); 11-15 años (); 16-20 años ().

Esta escala tiene como objetivo estudiar “Compromiso Organizacional”, las respuestas de *este cuestionario sirven únicamente para esta investigación y serán confidenciales, por lo que se les pide sean muy sinceros al contestar. Recuerde que no hay respuesta buena o mala, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar y es lo que se le pide que conteste.*

Lea cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a lo que usted siente, marcando con una “X”.

Gracias por su cooperación.

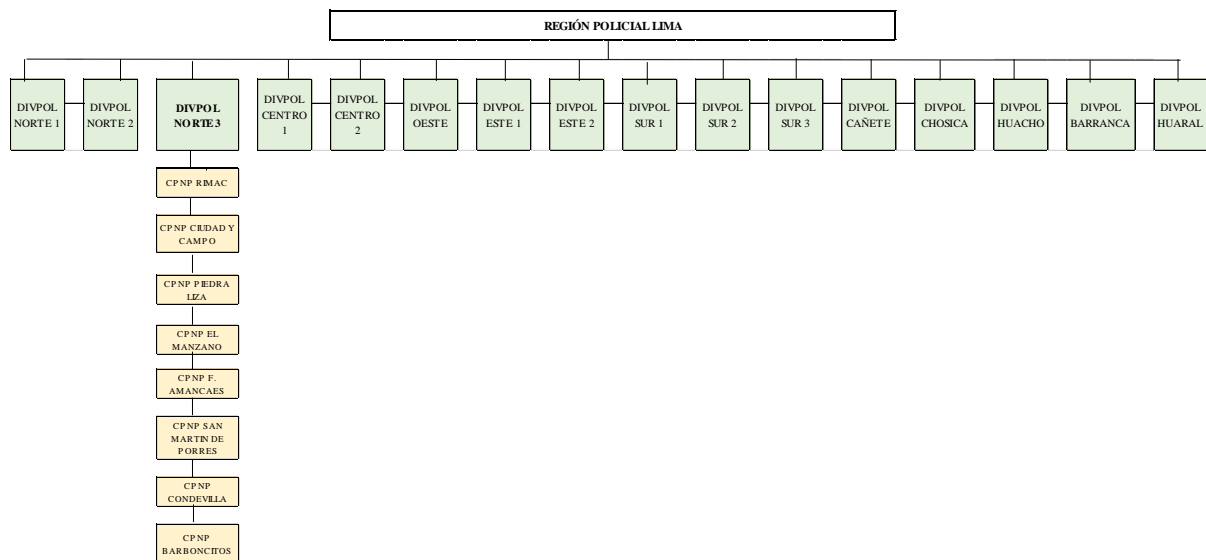
N°	PREGUNTA	S	CS	R	AV	N
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización					
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización					
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos					
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización					

11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles					
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora					
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.					
16	Esta organización merece mi lealtad					
17	No abandonararía mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella					
18	Estoy en deuda con la organización					

Captaciones fotográficas en circunstancias que se aplicaron el test de satisfacción laboral y compromiso organizacional en las respectivas Comisariás de la PNP



Fragmento del organigrama de la Región Policial Lima



FUENTE: PNP S/A.

Cronograma del plan de mejora en satisfacción laboral y compromiso organizacional

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional						
Objetivo Principal: Aumentar el grado de satisfacción y compromiso organizacional en el personal de la División Policial Lima-Norte.						
Dirigido a: Efectivos policiales (Suboficiales de armas y de servicios) / Año de aplicación: 2022 (después de la pandemia).						
VARIABLES	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE EVALUACIÓN	PERIODO	DURACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	CONTROL Y SUPERVISIÓN	Sentirse cómodo al ser controlado y supervisado.	Talleres Seminario "comunicar las tareas" seminario "empoderamiento institucional" Retroalimentar constantemente	Informe con las actuaciones llevadas a cabo./ Presentación de resultados de cada evaluación.	julio	16 HORAS
	PROMOCIÓN Y REMUNERACIÓN	Contribuir a mejorar las condiciones laborales	Promover la competitividad Homenajear las acciones destacadas meritorias Taller de pausas activas Incentivar actividades de confraternidad e integración	Informe con las actuaciones llevadas a cabo./ Presentación de resultados de cada evaluación.	agosto	16 HORAS
CIONAL	DIMENSIÓN AFECTIVA	Fomentar el apego emocional	Talleres de encuentro consigo mismo/ creatividad. Discursos motivacionales (cultura organizacional) Ofrecerles sesiones de coaching	Informe con las actuaciones llevadas a cabo./ Presentación de resultados de cada evaluación.	septiembre	20 HORAS