



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA
NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019**

PRESENTADA POR
LELIS PERCY GRANDEZ PASTOR
JESÚS JULIÁN SARAVIA CARBAJAL

ASESOR
RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA – PERÚ
2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA
NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
GRANDEZ PASTOR, LELIS PERCY
SARAVIA CARBAJAL, JESÚS JULIÁN**

**ASESOR:
MG. RENÁN JESÚS QUISPE LLANOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ
2020**

DEDICATORIA

A nuestros familiares por su constante apoyo en esta etapa de fortalecimiento de capacidades en gestión pública.

Jesús y Percy

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad por compartir conocimientos a través del dictado de la maestría en gerencia pública, los cuales han sido básicos para la mejora en nuestro desenvolvimiento laboral.

A todos los docentes de la maestría, por sus diversos aportes teóricos y prácticos, los cuales han permitido incrementar nuestras capacidades.

Jesús y Percy

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Antecedentes de la investigación	8
1.2. Bases teóricas.....	11
1.2.1. Definición de satisfacción laboral	11
1.2.2. Factores que inciden en la satisfacción laboral	11
1.2.3. Aspectos que los directivos deben considerar para mejorar la satisfacción laboral	¡Error! Marcador no definido.. 13
1.2.4. Definición de compromiso organizacional	14
1.2.5. Componentes o dimensiones del compromiso organizacional	14
1.3. Definición de términos básicos	¡Error! Marcador no definido.16
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	18
2.1.1. Hipótesis principal	18
2.1.2. Hipótesis derivadas	18
2.2. Variables y definición operacional	18
2.2.1. Identificación de las variables.....	18
2.2.2. Definición operacional de las variables.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1. Diseño metodológico.....	22
3.2. Diseño muestral	23
3.3. Técnicas de recolección de datos	23
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	25
3.5. Aspectos éticos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	27

4.1. Análisis de los resultados para las dimensiones de la variable “Satisfacción laboral”	¡Error! Marcador no definido.	27
4.2. Análisis de los resultados para las dimensiones de la variable “Compromiso organizacional”	¡Error! Marcador no definido.	40
4.3. Contrastación de las hipótesis		49
4.3.1. Contraste de las hipótesis específicas.....		49
4.3.2. Contraste de la hipótesis general		51
5. DISCUSIÓN	¡Error! Marcador no definido.	53
Conclusiones		56
Recomendaciones		58
FUENTES DE INFORMACIÓN		60
ANEXOS		64
Anexo 01: Matriz de consistencia.....		65
Anexo 02: Instrumentos		67
Anexo 03: Validación de instrumentos		71
Anexo 04: Alpha de Cronbach		86
Anexo 05: Base de datos		90
Anexo 06: Solicitud a la entidad		94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable “Satisfacción laboral”	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable “Compromiso organizacional”	21
Tabla 3. Baremo de “Satisfacción laboral”	24
Tabla 4. Baremo de “Compromiso organizacional”	25
Tabla 5. Escala de valor de Rho de Spearman	26
Tabla 6. Niveles de la dimensión “Reto del trabajo”	27
Tabla 7. Valor medio por pregunta de la dimensión “Reto del trabajo”	28
Tabla 8. Niveles de la dimensión “Recompensas”	29
Tabla 9. Valor medio por pregunta de la dimensión “Recompensas”	30
Tabla 10. Niveles de la dimensión “Condiciones de trabajo”	31
Tabla 11. Valor medio por pregunta de la dimensión “Condiciones de trabajo”	32
Tabla 12. Niveles de la dimensión “Supervisión”	33
Tabla 13. Valor medio por pregunta de la dimensión “Supervisión”	34
Tabla 14. Niveles de la dimensión “Compatibilidad con el puesto”	35
Tabla 15. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compatibilidad con el puesto”	36
Tabla 16. Niveles de la variable “Satisfacción laboral”	37
Tabla 17. Comparativo por dimensión de la variable “Satisfacción laboral”	38
Tabla 18. Niveles de la dimensión “Compromiso afectivo”	40
Tabla 19. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compromiso afectivo”	41
Tabla 20. Niveles de la dimensión “Compromiso continuo”	42
Tabla 21. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compromiso continuo”	43
Tabla 22. Niveles de la dimensión “Compromiso normativo”	44
Tabla 23. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compromiso normativo”	45

Tabla 24. Niveles de la variable “Compromiso organizacional”	46
Tabla 25. Comparativo por dimensión de la variable “Compromiso organizacional” .	47
Tabla 26. Contraste de la primera hipótesis	49
Tabla 27. Contraste de la segunda hipótesis	50
Tabla 28. Contraste de la tercera hipótesis	51
Tabla 29. Contraste de la hipótesis general	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. <i>Características de los componentes del compromiso organizacional</i>	16
Figura 2. <i>Niveles de la dimensión “Reto del trabajo”</i>	28
Figura 3. <i>Niveles de la dimensión “Recompensas”</i>	30
Figura 4. <i>Niveles de la dimensión “Condiciones de compra”</i>	32
Figura 5. <i>Niveles de la dimensión “Supervisión”</i>	34
Figura 6. <i>Niveles de la dimensión “Compatibilidad con el puesto”</i>	36
Figura 7. <i>Niveles de la variable “Satisfacción laboral”</i>	39
Figura 8. <i>Niveles de la dimensión “Compromiso afectivo”</i>	41
Figura 9. <i>Niveles de la dimensión “Compromiso continuo”</i>	43
Figura 10. <i>Niveles de la dimensión “Compromiso normativo”</i>	45
Figura 11. <i>Niveles de la variable “Compromiso organizacional”</i>	48

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal el determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019; siendo el tipo puro o básico, donde el nivel fue correlacional, el diseño fue no experimental, la muestra censal fue de 50 trabajadores, la técnica utilizada es la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, el enfoque fue cuantitativo. Se encontró que el 55% del personal considera que el nivel de satisfacción laboral es regular, donde la dimensión más destacada fue el “Reto del trabajo” y el focalizado a mejorar fue las “Recompensas”; sobre el nivel de compromiso organizacional se tiene que el 64% considera que es regular, siendo la dimensión más destacada el “Compromiso normativo” y el focalizado a mejorar fue el “Compromiso continuo”. Se concluye que existe relación positiva y alta (valor de Rho = 0,711 y un valor de p = 0,000) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; de forma similar existe relación positiva y moderada (valor de Rho = 0,651 y un valor de p = 0,000) entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo, existe relación positiva y moderada (valor de Rho = 0,583 y un valor de p = 0,000) entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo, y existe relación positiva y alta (valor de Rho = 0,782 y un valor de p = 0,000) entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo.

Palabras clave: *satisfacción laboral, compromiso organizacional.*

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between job satisfaction and the organizational commitment of the staff of the National Youth Centers Program, 2019; being the pure or basic type, where the level was correlational, the design was not experimental, the census sample was 50 workers, the technique used was the survey, the instrument was the questionnaire, the approach was quantitative. It was found that 55% of the staff considered the level of job satisfaction to be regular, where the most prominent dimension was the "Job Challenge" and the focus to improve was the "Rewards" On the level of organizational commitment, 64% consider that it is regular, with the "Normative Commitment" being the most prominent dimension and the focus on improving it was the "Continuous Commitment". It is concluded that there is a positive and high relationship (value of Rho = 0,711 and a value of $p = 0,000$) between job satisfaction and organizational commitment; similarly there is a positive and moderate relationship (value of Rho = 0,651 and a value of $p = 0,000$) between job satisfaction and emotional commitment, there is a positive and moderate relationship (value of Rho = 0,583 and a value of $p = 0,000$) between job satisfaction and continuous commitment, and there is a positive and high relationship (value of Rho = 0,782 and a value of $p = 0,000$) between job satisfaction and regulatory commitment.

Key words: Job satisfaction, organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

Deloitte Perú (2015) efectuó un estudio sobre las tendencias globales del capital humano, encontrando que se requiere que los directivos deben identificar e implementar formas innovadoras de gestionar al recurso humano, puesto que el 87% de los jefes de recursos humanos consultados consideran que el compromiso organizacional es el principal problema que deben hacer frente las entidades, señalando además que no cuentan con un programa para medirlo y priorizar estrategias para mejorarlo. Al respecto, Arbaiza (2017) destaca que es de mucho interés para las instituciones el lograr ubicar cuál es su nivel de identificación para con su entidad, que permita priorizar estrategias para buscar incrementarla, dado que existe un nivel preocupante de compromiso que caracteriza al personal para con su centro laboral, de forma especial en las entidades públicas, puesto que no se cuenta con una cultura organizacional y valores corporativos consolidados que fomenten de manera frecuente la priorización de los intereses de la ciudadanía sobre los personales.

Ante dicha realidad que afectan a las organizaciones públicas del país, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) publica la Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 036-2017-SERVIR-PE, que aprueba los “Lineamientos para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos”, en el cual se propone que durante un plazo de 36 meses, las diferentes organizaciones del Estado implementen un ciclo de trabajo para gestionar su cultura, que considera tres etapas (planificación,

intervención y evaluación), donde se identificará las características de la cultura organizacional actual y la deseada, que permita priorizar acciones estratégicas para impulsar el contar con trabajadores comprometidos, de excelencia y respeto a los objetivos institucionales; de forma similar establece que durante 12 meses las entidades públicas deben implementar un ciclo de trabajo para gestionar el clima organizacional conducente a la mejora en el sentirse bien formando parte de la entidad, centrado en analizar los ambientes de trabajo, conocimiento y uso del alineamiento estratégico de la entidad, el estilo de dirigir, el nivel de comunicar, el nivel de trabajo en equipo y la responsabilidad asignada.

Respecto a lo descrito en este último párrafo, SERVIR ha logrado avanzar poco, debido a que las áreas de personal requieren una capacitación especial y tener instrumentos que permitan analizar las peculiaridades de la cultura y del clima institucional en las entidades, que permita analizar adecuadamente los resultados obtenidos para proponer alternativas conducentes a tener un personal más satisfecho e identificado con su organización.

Las organizaciones buscan ser cada vez más competitivas con la finalidad de seguir ofertando sus productos y/o servicios, siendo un aspecto primordial el gestionar el capital humano que forma parte de la organización, que según Robbins (2006), es el resultado de lograr interrelacionar a cada uno de los colaboradores de la entidad con las políticas, normatividad, alineamiento estratégico, valores, y otros que las rigen, con la finalidad de movilizarlos a que puedan cumplir con sus obligaciones laborales de forma adecuada, impulsar cambios e innovaciones; para lo cual se requiere que el personal se encuentre contento de formar parte de la

entidad, que perciba que se busca priorizar la atención de sus necesidades, que es considerado en las decisiones, es decir, satisfecho laboralmente. Por tanto, el reto del gestionar el talento del personal, es lograr que los trabajadores se encuentren satisfechos de formar parte de la entidad, pues ello genera que su nivel de desempeño laboral se incremente; por tanto, el estar satisfecho es una actitud que aparece a consecuencia de la valoración que hace el trabajador sobre lo que percibe respecto a su entorno laboral (Zayas, Almaguer y Álvarez, 2014).

El Programa Nacional de Centros Juveniles – PRONACEJ es la entidad motivo del análisis investigativo, ha empezado a funcionar según lo normado en la R.M. 120-2019-JUS, que aprueba su Manual de Operaciones, donde se precisa su finalidad pública como unidad ejecutora, la cual es administrar el Sistema Nacional de Reinserción Social y proponer e implementar medidas socioeducativas que se han impuesto a los jóvenes que tienen problemas con la ley; anteriormente, estas funciones fueron asumidas por la Gerencia de Centros Juveniles del Poder Judicial; dicha coyuntura cambió de forma repentina a fines del 2018, donde se decide que esas funciones (y principalmente su autonomía administrativa y financiera) serían asumidas por el MINJUSDH, generando inicialmente resistencia de parte del personal a los cambios aprobados normativamente, que después se manifestó en insatisfacción laboral, debido a la incomodidad de las instalaciones y equipamiento, al incremento de la responsabilidad con la misma cantidad de trabajadores, a la existencia de un estilo de trabajo diferente donde las funciones se han centralizado en la nueva unidad ejecutora, afectando de forma significativa al nivel de compromiso del personal, y por tanto a su nivel de desempeño y logro de metas.

De acuerdo a lo desarrollado anteriormente se formularon los siguientes problemas y objetivos:

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?
- b) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?
- c) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.
- b) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.
- c) Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

En lo referente a la principal hipótesis planteada, se precisa que la satisfacción laboral se logra relacionar de forma positiva con el compromiso organizacional en el PRONACEJ, 2019.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

La conformación de equipos de trabajo dentro de la organización, le permite a los directivos la posibilidad de enfrentar los problemas y desafíos institucionales con mayores opciones de alcanzar las metas propuestas, pero para ello se requiere que dichos colaboradores se sientan contentos siendo parte de la entidad, es decir que se encuentren satisfechos con las condiciones de trabajo, con los retos laborales propuestos, con la atmósfera de trabajo, con el estilo de dirección, entre otros; pues ello redundará en la existencia de un adecuado desempeño laboral y compromiso con la gestión.

El contar con trabajadores satisfechos, hace referencia principalmente a un aspecto de actitud y motivación del colaborador, además que puede ir cambiando en el tiempo que uno forma parte de la entidad; por ello, es prioritario que los directivos puedan medir el nivel de satisfacción laboral de su personal, que permita identificar los factores necesarios a reforzar, que coadyuve a mejorar la predisposición del trabajador para cumplir con sus obligaciones afines a su puesto de trabajo; que permitirá alcanzar que no laboren por obligación, sino principalmente porque tengan claro que su labor contribuye a la mejora del servicio que proporciona la entidad.

En la caso del Programa Nacional de Centros Juveniles – PRONACEJ, considerando la importancia de tener trabajadores satisfechos descrita en los párrafos previos, la presente investigación es relevante porque en la actualidad existen algunos inconvenientes relacionados con las condiciones laborales y el estilo de dirección existente, por ello es necesario analizar los factores de la satisfacción laboral que sería adecuado precisar a la Dirección Ejecutiva que permita priorizar estrategias para que los trabajadores se sientan mejor de formar parte de la entidad, de forma similar es importante el presente trabajo porque se analizará los factores del compromiso laboral que permita plantear opciones de mejora conducentes a que la identificación con la entidad y la gestión se incremente.

Por tanto, el trabajo es relevante por:

- Relevancia científica, puesto que el análisis de los factores que conforman la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se hará a través de modelos que forman parte de las bases teóricas priorizadas en la investigación.
- Relevancia académica, puesto que los resultados a encontrar le servirán a otros investigadores que desarrollarán temáticas afines.
- Relevancia institucional, puesto que el trabajo diagnóstico a desarrollar que es parte de la gestión del capital humano que labora en el PRONACEJ, servirá para priorizar estrategias conducentes a mejorar el nivel de satisfacción laboral y compromiso para con la entidad.

Sobre la principal limitación encontrada, se precisa que solamente se trabajó con las percepciones de los trabajadores de la Sede Principal del PRONACEJ, sobre la satisfacción de trabajar en la entidad y su nivel de compromiso con la entidad, ello implica que no se consideraron las opiniones de los trabajadores administrativos de los centros juveniles del país, ello no afectó la viabilidad de la investigación; en lo que respecta a la metodología, se tiene que el enfoque utilizado fue el cuantitativo, el tipo fue básico o puro y de nivel correlacional, donde el diseño fue no experimental recabándose los datos mediante el corte transversal, donde la población fue de 50 trabajadores, siendo un número manejable se hizo un censo.

Con respecto al tipo utilizado para la investigación fue pura básica, con un nivel descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental. Asimismo, para la parte operacional, se solicitó la autorización respectiva a la Dirección Ejecutiva del PRONACEJ, para la aplicación del instrumento.

La población del estudio fue de 50 funcionarios que trabajan en la sede central del PRONACEJ, siendo estos además los que conforman la muestra por ser un número reducido de personas.

En lo referente al contenido de cada uno de los capítulos desarrollados, se tiene: El capítulo I, abarcó la descripción de los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con lo investigado, también se consideraron las diversas bases teóricas sobre las variables analizadas, detallando definiciones, teorías, dimensiones, otros, y finalmente la identificación de los términos básicos.

Dentro del capítulo II, se desarrolló las hipótesis a contrastar, se identificaron las dimensiones utilizadas para el análisis de cada variable; sobre el capítulo III, se

detallaron los aspectos metodológicos, como el tipo de la investigación, su diseño, su nivel, la precisión de la población y la muestra, la técnica usada y los instrumentos, además del validar y precisar la confiabilidad de instrumentos, y finalmente los estadísticos para analizar los resultados.

Sobre el capítulo IV, se desarrolló el analizar e interpretar los resultados encontrados en el trabajo de campo, agrupándose por dimensiones, luego se procedió al contraste de las hipótesis; y en el capítulo V, se discutió los resultados, culminado con las conclusiones y aportes.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Se resaltan los siguientes antecedentes:

Antecedentes internacionales

Salazar (2018) su investigación tenía como objetivo principal el analizar cómo la satisfacción del personal se logra relacionar con el compromiso con la entidad en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; siendo el enfoque de características cuantitativas, el tipo fue puro, donde el diseño fue el de no hacer experimentos, se tiene que el nivel fue correlacional, la muestra fue de 290 personas; se encontró que el 70,96% del personal considera que su nivel de estar satisfecho con la entidad es adecuado, el 69,91% que su nivel de compromiso organizacional es adecuado, y que existe una relación positiva de las variables que fueron objeto de estudio. Dichos resultados permitieron enriquecer la discusión de los resultados.

Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Mendez (2018) efectuaron una investigación donde el principal objetivo fue analizar los factores que inciden en el compromiso del personal, que permita proponer un sistema integral a fin de mejorar el nivel de rendimiento en entidades públicas de enseñanza superior; siendo de diseño no experimental y de alcance descriptivo; se concluyó que el aspecto más resaltado fue la identidad, que implica el

sentirse orgullosos de ser parte de la entidad (pertenencia), además que existe un bajo nivel de motivación del docente para efectuar las labores solicitadas.

Dicho trabajo permitió enriquecer la discusión de los resultados.

Romero (2017) efectuó una investigación que tenía como objetivo analizar si los diferentes vínculos laborales del personal del Ministerio del Trabajo en Ecuador lograban influir en su nivel de compromiso organizacional; de tipo puro o básico, siendo el nivel descriptivo, se tiene que el diseño fue no experimental, la población fue de 681 funcionarios; se concluye que el compromiso normativo no es resaltado por el personal, respecto al compromiso político se logra confundir con el compromiso afectivo y personificado, no existe significativa diferencia entre las diversas dimensiones de compromiso analizadas.

Dicha investigación permitió fortalecer el análisis de la discusión cuando se obtengan los resultados.

Antecedentes nacionales

Tasayco (2017) efectuó una investigación que tuvo como objetivo el analizar la relación existente entre el nivel de compromiso que caracteriza al trabajador y su desempeño laboral en un ministerio; el tipo utilizado fue el básico, siendo descriptivo y también correlacional, donde el diseño usado fue el de no hacer experimentos, los datos se recabaron de forma transversal, la muestra utilizada fue de 270 personas seleccionadas de forma

aleatoria; se encontró que existe hay relación alta y directa ($Rho = 0,804$ y $p = 0,000$) entre el compromiso del personal y su nivel de desempeño.

Los resultados encontrados permitieron enriquecer la etapa de discusión en la investigación.

Sedano (2015) efectuó una investigación que tuvo como objetivo principal el describir el nivel y las características de la satisfacción de trabajar en la municipalidad distrital de Bellavista; donde el tipo fue básico, el nivel fue descriptivo, siendo el diseño el de no hacer experimentos, donde la muestra aleatoria fue de 80 personas, el enfoque fue cuantitativo; se logró concluir que el 36,3% del personal considera estar satisfecho de formar parte de la entidad municipal.

Esta investigación sirve de referencia respecto a las dimensiones consideradas en la presente trabajo.

Carpio (2015) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue analizar cómo el compromiso que tiene el personal para con su entidad se relaciona con su nivel de satisfacción con la entidad en el Seguro Social de Salud; siendo el tipo puro o básico, de nivel descriptivo y también correlacional, donde el diseño fue el de no hacer experimentos, la muestra fue de 132 funcionarios y personal administrativo, siendo la encuesta la técnica usada y el cuestionario fue el instrumento aplicado; se concluyó que hay relación directa y moderada ($Rho = 0,706$ y $p = 0,000$) entre las variables analizadas. Este trabajo permitió enriquecer la discusión, puesto que están presentes las dos variables de estudio.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Definición de satisfacción laboral

Davis & Newstrom (2002) define la satisfacción de trabajar para una entidad como un conjunto de actitudes que caracterizan a la persona respecto a su centro laboral, hacia los directivos y de forma general hacia la vida. Blum & Naylor (2009) logran definir la satisfacción laboral como las actitudes que tiene el trabajador hacia sus remuneraciones, hacia las condiciones de infraestructura y equipamiento de la entidad, hacia el reconocimiento, entre otros, que hacen que se siente bien formando parte de la entidad. Robbins (2009) define el estar satisfecho con la entidad como la actitud que tiene el colaborador hacia su propio centro laboral, la cual se sustenta en creencias y valores que se forman al ser miembro de la organización.

1.2.2 Factores que inciden en la satisfacción laboral

Davis & Newstrom (2002) establecen algunos factores que son prioritarios para analizar la satisfacción del personal de una organización, se tiene:

- Participación y reconocimiento: Hace referencia si los directivos impulsan a que los trabajadores puedan participar con frecuencia en el análisis de la problemática institucional que permita tomar decisiones consensuadas, además, si en la entidad se prioriza el otorgar reconocimientos por la labor destacada.

- Supervisión: Implica que si a consecuencia de la labor de control y seguimiento al logro de las metas establecidas, existe una retroalimentación de parte de los directivos sobre la eficiencia de la labor efectuada.
- Retribución económica: Implica a la contraprestación que recibe el trabajador a cambio del cumplimiento de sus funciones, y si considera que está acorde con el esfuerzo efectuado y la responsabilidad.
- Seguridad laboral: Implica que si la entidad cuenta con una adecuada infraestructura que tribute al óptimo logro de las diversas metas propuestas, y que de forma paralela proporciona la seguridad e higiene laboral.
- Posición profesional: Implica que si el trabajador considera que las características del puesto de trabajo están acorde a su formación profesional y/o técnica y experiencia laboral.

Por tanto, considerando los descrito Davis & Newstrom (2002) se detallan las dimensiones (factores) que se van a considerar en esta investigación para analizar la satisfacción del trabajador para con su organización, se tiene:

- a) Reto del trabajo: Si las funciones encargadas están acordes con su experiencia y formación académica.
- b) Recompensas: Si las retribuciones otorgadas por la entidad están acordes a la complejidad y responsabilidad del puesto de trabajo.
- c) Condiciones de trabajo: Si los aspectos físicos y de relaciones laborales son las adecuadas para cumplir las metas.
- d) Supervisión: Si se prioriza la evaluación de parte de los directivos que permita una adecuada retroalimentación sobre el desempeño laboral.

- e) Compatibilidad con el puesto: Si los intereses personales del trabajador se encuentran sintonizados con los intereses organizacionales.

1.2.3 Aspectos que los directivos deben considerar para mejorar la satisfacción laboral

Blum & Naylor (2009) resaltan que los directivos deben conocer a sus trabajadores, de forma general tener claridad sobre las principales necesidades, sus fortalezas y sus debilidades, que permita impulsar un trato más personalizado; por tanto, consideran que los directivos deben buscar implementar los siguientes aspectos con el fin de mejorar la satisfacción que caracteriza al personal de formar parte de la entidad, se tiene:

- a) Desarrollar relaciones sociales: Implica que se deben propiciar las condiciones básicas para contar con una atmósfera de trabajo que permita fortalecer la motivación del trabajador sobre sus ganas para cumplir con las tareas encargadas; para ello es prioritario buscar minimizar monotonía y las actividades rutinarias, desarrollar la existencia de comunicaciones frecuentes sobre los avances en el cumplir con las tareas encargadas.
- b) Saber dar reconocimientos: Cuando la entidad valora el aporte que el trabajador otorga para alcanzar los objetivos de la entidad, ello genera que su actitud laboral mejora, por tanto su nivel de productividad se modifica de forma positiva.
- c) Impulsar que exista un equilibrio entre los aspectos laborales y personales: Implica que la entidad debe tener ciertas flexibilidades para que el trabajador

- pueda atender cuestiones personales, ello implica dar las facilidades para que pueda gestionar sus horarios, sin descuidar sus obligaciones laborales.
- d) Priorizar un entorno que permita alcanzar los objetivos: Se deben dar todas las condiciones para que el trabajador pueda cumplir con las funciones encargadas, ello permitirá mejoras en las relaciones entre los directivos y su personal; además se deben dar nuevos retos que permitan que el trabajador se mantenga activo.
 - e) Otorgar autonomía: Ello implica que la entidad de las facilidades para que el trabajador pueda asumir nuevos desafíos, ello permite desarrollar habilidades en la persona para que pueda desarrollar su creatividad y fortalece su confianza en sí mismo.
 - f) Crear un ambiente de trabajo óptimo: Implica la existencia de un ambiente laboral de compañerismo y de comportamiento empático, es necesario resaltar que la decoración también juega un rol importante.

1.2.4 Definición de compromiso organizacional

Hellriegel, Jackson & Slocum (2016) definen el compromiso que caracteriza a un individuo para con su entidad como el grado o intensidad de participación que caracteriza al trabajador dentro de la organización; mientras Meyer & Allen (1991) lo describe como un postura psicológica que tiene el trabajador para con su organización, considerando para ello los aspectos afectivo, normativo y continuo.

Robbins (2009) destaca que contar con trabajadores comprometidos con los objetivos y metas de la entidad, son el mejor indicador para analizar la rotación

laboral, por tanto lo define como la intensidad que le imprime el trabajador para lograr las metas propuestas de forma eficiente.

Morrow (2003) señala que para definir el compromiso del personal se deberían considerar algunas perspectivas: De atribución, que es consecuencia de las obligaciones asumidas por la firma del contrato o la estabilidad laboral que se tiene; psicológica, que considera el deseo sincero del trabajador de aportar a que la gestión alcance sus metas; de intercambio, que es consecuencia de una transacción financiera que el empleado recibe por su esfuerzo y entrega con la entidad.

1.2.5 Componentes o dimensiones del compromiso organizacional

Meyer & Allen (1991) analizan el compromiso del personal con la organización, considerando tres componentes, los cuales son afinados por Ramos (2005), y son utilizados como las dimensiones en el análisis de dicha variable, se tiene:

- a) Compromiso afectivo: Considera a los lazos emotivos que la persona desarrolla con la entidad que le ha proporcionado la oportunidad de laborar, por tanto se genera el sentimiento de orgullo de ser parte importante de la entidad.
- b) Compromiso continuo: Considera la necesidad de que es prioritario seguir formando parte de la entidad, de continuar laborando dado no son muchas las opciones de conseguir nuevos trabajos si se analizara la opción de renunciar; existe una alta ponderación sobre el tiempo y el esfuerzo que el

colaborador ha invertido en la entidad y su crecimiento, en resumen se genera un apego importante con la organización.

- c) Compromiso normativo: Considera la lealtad que la persona le tiene a la organización, principalmente porque existe una deuda con la entidad por la oportunidad brindada para trabajar y generar ingresos.

En base a lo desarrollado por Meyer & Allen (1991), se tiene que Ramos (2005) logra agrupar diversas cualidades o características que son parte de los componentes del compromiso, se tiene:



Figura 1. *Características de los componentes del compromiso organizacional*

Fuente: Ramos (2005)

1.3 Definición de términos básicos

Se tiene:

- **Clima laboral:** Es la atmósfera de trabajo que caracteriza a una organización (Robbins, 2009).
- **Compromiso afectivo:** Abarca el sentirse orgulloso de ser parte de una organización (Morrow, 2003).
- **Compromiso continuo:** Considera la obligación de seguir formando parte de la entidad, pues se ha dado una inversión de tiempo y conocimiento considerable (Morrow, 2003).
- **Compromiso normativo:** Considera la lealtad que tiene el trabajador para con su organización (Arbaiza, 2017).
- **Compromiso organizacional:** Considera la “camiseta” que caracteriza al empleado para con la entidad donde labora (Arbaiza, 2017).
- **Condiciones laborales:** Considera la infraestructura, el equipamiento y aspectos administrativos que la entidad ofrece a sus trabajadores para que puedan hacer de forma adecuada sus funciones (Blum & Naylor, 2009).
- **Relaciones laborales:** Es la interacción que existe entre los compañeros de trabajo (Blum & Naylor, 2009).
- **Satisfacción laboral:** Hace referencia a la actitud que caracteriza al trabajador respecto a la entidad donde labora, asimismo, considera que se cuentan con las condiciones necesarias para cumplir con las labores solicitadas (Robbins, 2009).
- **Trabajo en equipo:** Hace referencia a los individuos que se juntan para lograr objetivos en común (Robbins, 2009).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1 Hipótesis principal

La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso organizacional en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

2.1.2 Hipótesis derivadas

- a) La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso afectivo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.
- b) La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso normativo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.
- c) La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso continuo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Identificación de las variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Reto del trabajo.
- Recompensas.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compatibilidad con el puesto.

Variable 2: Compromiso organizacional

Dimensiones:

- Compromiso afectivo.
- Compromiso continuo.
- Compromiso normativo.

2.2.2 Definición operacional de las variables

A continuación se detallan las dimensiones e indicadores considerados para analizar las variables estudiadas:

Tabla 1. Operacionalización de la variable “Satisfacción laboral”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Satisfacción laboral	Conjunto de actitudes que caracterizan a la persona respecto a su centro laboral, hacia los directivos y de forma general hacia la vida (Davis & Newstrom, 2002).	Es la actitud que caracteriza al trabajador respecto a la entidad donde labora, donde considera que se cuentan con las condiciones necesarias para cumplir con las labores solicitadas. Valiéndose para su valoración en las dimensiones de reto del trabajo, recompensas, condiciones del trabajo, supervisión y compatibilidad con el puesto.	1.Reto del trabajo	1.1 Niveles de complejidad de labor encargada.	Ordinal
				1.2 Niveles de claridad de labor encargada.	
				1.3 Niveles de libertad para cumplir con las funciones.	
				1.4 Niveles de retroalimentación del jefe.	
			2. Recompensas	2.1 Niveles de aceptación de la remuneración.	
				2.2 Niveles de recompensas en base a méritos.	
				2.3 Niveles de reconocimientos.	
				2.4 Niveles de las prestaciones recibidas.	
			3.Condiciones de trabajo	3.1 Niveles de equipamiento.	
				3.2 Niveles de escucha al trabajador.	
				3.3 Niveles de comodidad del espacio de trabajo.	
				3.4 Niveles de interacción laboral.	
			4. Supervisión	4.1 Niveles de control de los avances.	
				4.2 Niveles de actitud para supervisar.	
				4.3 Niveles de conocimientos para el puesto.	
				4.4 Niveles de reuniones para evaluar la gestión.	
			5. Compatibilidad con el puesto	5.1 Niveles de logro de objetivos personales.	
				5.2 Niveles de responsabilidad encargada.	
				5.3 Niveles de concordancia entre las funciones y la experiencia laboral.	

Fuente: Propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable “Compromiso organizacional”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Compromiso organizacional	Es el grado o intensidad de participación que caracteriza al trabajador dentro de la entidad (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2016).	Es el nivel de identificación que caracteriza a una persona respecto a su centro laboral, utilizando para ello las dimensiones del compromiso afectivo, compromiso continuo y el compromiso normativo.	1.Compromiso afectivo.	1.1 Niveles de felicidad laborando.	Ordinal
				1.2 Niveles de sensación de los problemas como míos.	
				1.3 Niveles de pertenencia.	
				1.4 Niveles de ligazón sentimental con la entidad.	
				1.5 Niveles de significancia de la entidad.	
			2.Compromiso continuo.	2.1 Niveles de necesidad de seguir en la entidad.	
				2.2 Niveles de deseo de dejar la entidad.	
				2.3 Niveles de afectación de la vida si deja la entidad.	
				2.4 Niveles de opciones laborales.	
				2.5 Niveles de inversión física y de tiempo en la entidad.	
			3.Compromiso normativo.	3.1 Niveles de compartir los valores y principios de la entidad.	
				3.2 Niveles de no desear dejar la entidad.	
				3.3 Niveles de culpabilidad.	
				3.4 Niveles de lealtad hacia la entidad.	
				3.5 Niveles de obligación hacia las personas.	

Fuente: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

Sobre el tipo usado para investigar se precisa que fue pura o básica, dado que se aportó al conocimiento ya existente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); sobre el nivel se precisa que es descriptivo - correlacional, puesto que se analizó cómo se comportan las variables de estudio para luego relacionarlos; sobre el enfoque este fue cuantitativo.

En lo relacionado al diseño usado para investigar se detalla que fue no experimental, lo cual implica que las variables no se alteraron deliberadamente; los datos se recabaron de corte transversal, es decir se obtuvieron en un momento en el tiempo (Hernández y otros, 2014).

Sobre los aspectos operativos de la investigación, se solicitó la autorización respectiva a la Dirección Ejecutiva del PRONACEJ, para que los instrumentos sean aplicados, donde el personal de la entidad respondió a los ítems considerados en los instrumentos, siendo las opciones de respuesta en base a la escala de Likert de cinco (05) opciones. Se efectuó la solicitud respectiva para aplicar los instrumentos de campo a la Dirección Ejecutiva del PRONACEJ, la cual fue aceptada, procediendo a explicar al personal que se trata de un trabajo académico, donde las respuestas eran anónimas, y se centraban en su percepción respecto a su nivel de estar satisfecho con laborar en la entidad y su compromiso con la entidad.

3.2 Diseño muestral

La población del estudio abarca 50 personas que trabajan en la Sede Central del PRONACEJ, de los cuales nueve (09) pertenecen al régimen laboral del D.L. 728, 11 tienen contrato CAS y 30 son locadores de servicios; puesto que es número reducido de personas, se efectuó un censo, se encuestaron al total de la muestra (50 trabajadores).

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recogo de la información de campo fue la encuesta, siendo el cuestionario lo que utilizó como instrumento, los cuales fueron confeccionados de acuerdo a las bases teóricas desarrolladas en el capítulo I; siendo los instrumentos:

- Un cuestionario de análisis de la satisfacción laboral.
- Un cuestionario de análisis del compromiso organizacional.

Sobre el validar los cuestionarios, se usó el Criterio del Juicio de Expertos (cuyos reportes son anexados); en lo que refiere a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el Alpha de Cronbach, por tanto se implementó una Prueba Piloto de 8 personas, lo cual permitió obtener valores de alpha para la variable "Satisfacción laboral" de 0,916 y para la variable "Compromiso organizacional" de 0,920, puesto que los valores obtenidos son mayores a 0,90, se precisa que los instrumentos son muy adecuados para su aplicación (George y Mallery, 2003).

Para el análisis de lo respondido en ambos cuestionarios, se usó la escala de Likert con cinco opciones: Complemente en desacuerdo (valor 1), en desacuerdo (valor 2), a veces (valor 3), casi siempre (valor 4) y complemente de acuerdo (valor 5).

En base a dicha escala, y dado que las variables son cualitativas, se han generado niveles para su análisis: Inadecuado, regular y adecuado; a los cuales se han asignado límites, en el caso de las dimensiones, se procedió a multiplicar el número de preguntas que la integran por los valores asignados a “Completamente en desacuerdo” y a “Completamente de acuerdo”, ello permitió hallar el rango (diferencia entre el valor límite superior y el valor límite inferior), de ahí se divide entre tres, puesto que es el número de niveles, hallando el valor de la amplitud para cada intervalo; para la obtención de los intervalos de la variable, se procede de forma similar; obteniéndose el Baremo siguiente:

Tabla 3. *Baremo de “Satisfacción laboral”*

Variable / Nivel	Inadecuado	Regular	Adecuado
Satisfacción Laboral	20 - 46	47 – 73	74 – 100
D ₁ = Reto del trabajo	4 - 9	10 – 15	16 – 20
D ₂ = Recompensas	4 - 9	10 – 15	16 – 20
D ₃ = Condiciones de trabajo	4 - 9	10 – 15	16 – 20
D ₄ = Supervisión	4 - 9	10 – 15	16 – 20
D ₅ = Compatibilidad con el puesto	4 - 9	10 – 15	16 – 20

Fuente: Propia

Tabla 4. *Baremo de “Compromiso organizacional”*

Variable / Nivel	Inadecuado	Regular	Adecuado
Compromiso organizacional	15 - 35	36 – 55	56 – 75
D ₁ = Compromiso afectivo	5 - 11	12 – 18	19 – 25
D ₂ = Compromiso continuo	5 - 11	12 – 18	19 – 25
D ₃ = Compromiso normativo	5 - 11	12 – 18	19 – 25

Fuente: Propia

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En lo que respecta al análisis de la data, se aplicaron los cuestionarios ya estructurados a la población de estudios; con dicha información impresa, se procedió a insertar las respuestas al software estadístico SPSS v. 24,0; en base al cual se obtuvieron tablas de conteo y digramas de barras para el análisis de las dimensiones y variables, tablas resúmenes para el conjunto de preguntas que conforman una dimensión, la media aritmética para comparar las respuestas por pregunta en una dimensión, y en lo que respecta a contrastar las hipótesis se usó el Rho de Spearman (según escala).

Tabla 5. *Escala del valor de Rho de Spearman*

Valor de Rho (solo valores positivos)	Significado
0.01 a 0.19	Correlación muy baja
0.20 a 0.39	Correlación baja
0.40 a 0.69	Correlación moderada
0.70 a 0.89	Correlación alta
0.90 a 1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004)

3.5 Aspectos éticos

Se tuvo en la investigación un comportamiento ético, en lo que respecta a la veracidad de las respuestas logradas en la labor de campo, y la realización de las referencias bibliográficas respectivas, también se procedió a solicitar el consentimiento informado al personal que brindó la información esperada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados para las dimensiones de la variable “Satisfacción laboral”

En la Tabla 6 y el Figura 2 se presentan los resultados de la dimensión “Reto del trabajo”, de donde el 56% del personal del PRONACEJ considera que los retos de las labores asignadas se caracterizan por ser de nivel regular, el 42% que son de nivel adecuado y solamente el 2% que son de nivel inadecuado.

Tabla 6. Niveles de la dimensión “Reto del trabajo”

Nivel	fi	hi
Inadecuado	1	2,0%
Regular	28	56,0%
Adecuado	21	42,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 7 están los resultados medios por pregunta, de donde lo más destacado por el personal es que consideran que su labor involucra una variedad de actividades que contribuyen mucho a los lineamientos del PRONACEJ con una calificación de 4,16 sobre 5, siendo el aspecto a mejorar que los directivos de la entidad debieran proporcionar periódicamente más información sobre la efectividad del desempeño personal con una calificación de 3,16 sobre 5. La media general de

la dimensión fue de 3,67 sobre 5, lo cual refleja que los retos laborales son regulares.

Tabla 7. Valor medio por pregunta de la dimensión “Reto del trabajo”

	Considero que		Mi puesto de	
	mi labor		trabajo me	Los directivos
	involucra una		proporciona	del PRONACEJ
	variedad de	Las	libertad para	me proporcionan
	actividades que	actividades	efectuar	periódicamente
	contribuyen	que involucra	actividades	información
	mucho a los	mi trabajo	afines a las	sobre la
Dimensión:	lineamientos del	están muy	funciones	efectividad de mi
Reto del trabajo	PRONACEJ.	claras.	encargadas.	desempeño.
Media = 3,67	4,16	3,94	3,42	3,16

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

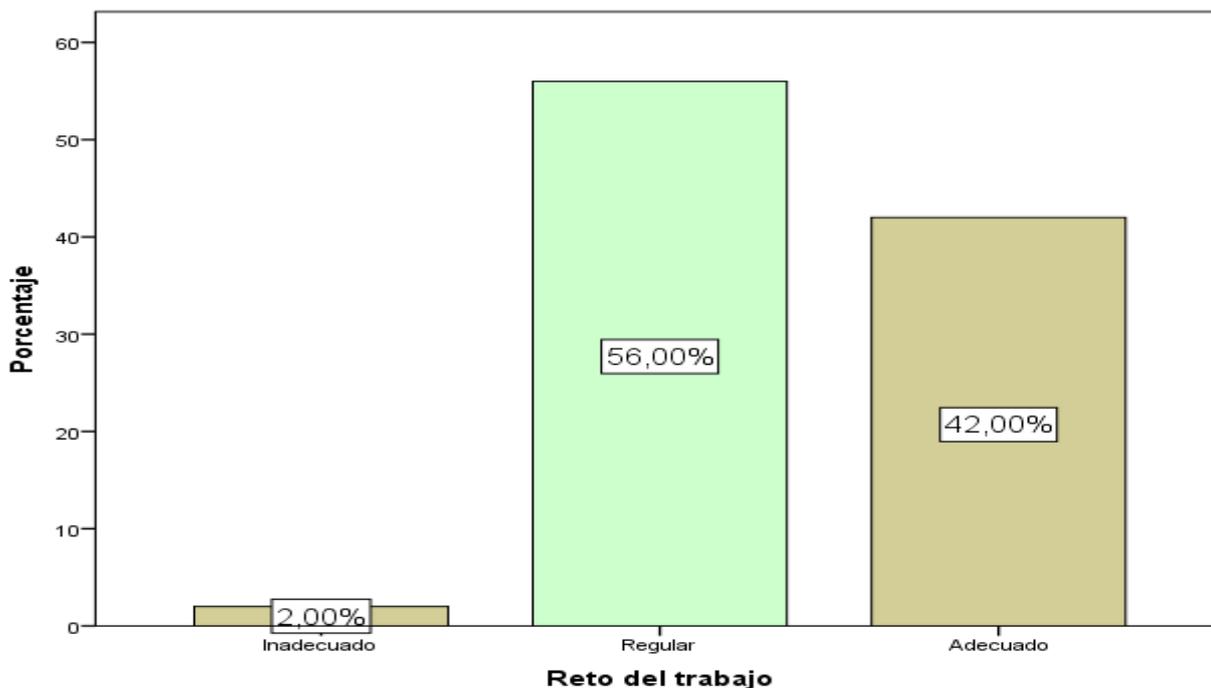


Figura 2. Niveles de la dimensión “Reto del trabajo”

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 8 y el Figura 3 están los resultados afines a la dimensión “Recompensas”, de donde el 46% del personal del PRONACEJ considera que las recompensas y reconocimiento a la labor destacada es de nivel regular, el 36% que son de nivel inadecuado y el 18% que son de nivel adecuado.

Tabla 8. *Niveles de la dimensión “Recompensas”*

Nivel	fi	hi
Inadecuado	18	36,0%
Regular	23	46,0%
Adecuado	9	18,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 9 se tienen los resultados medios por pregunta, siendo lo más destacado que la remuneración está acorde al esfuerzo efectuado con una calificación de 3,12 sobre 5, de donde los aspectos a mejorar por los directivos de la entidad son el otorgar reconocimientos periódicos al personal por la labor destacada con una calificación de 2,36 sobre 5, y que las recompensas deberían generarse en base a la meritocracia con una calificación de 2,58 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 2,70 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que las recompensas que brinda la entidad son poco aceptables.

Tabla 9. Valor medio por pregunta de la dimensión "Recompensas"

	En el PRONACEJ, las recompensas se generan en base a la meritocracia principalmente.	En el PRONACEJ, se otorgan reconocimientos periódicos por la labor destacada.	Considero que las prestaciones recibidas por mi labor están por encima de la media del mercado laboral.
Dimensión: Recompensas	Considero que la remuneración percibida está acorde con mi esfuerzo laboral.		
Media = 2,70	3,12	2,58	2,36
		2,36	2,74

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

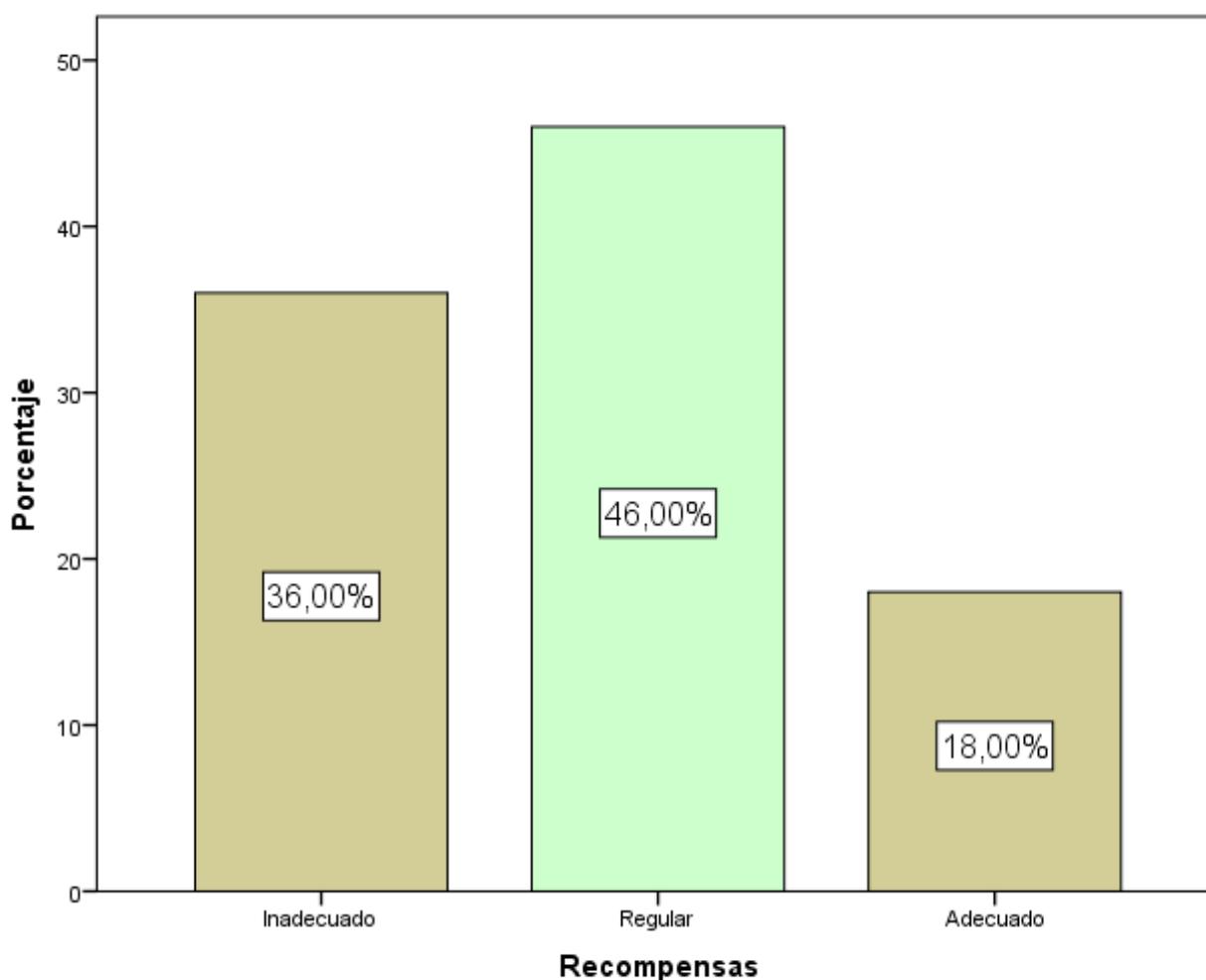


Figura 3. Niveles de la dimensión "Recompensas"

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

En la Tabla 10 y el Figura 4 están los resultados afines a la dimensión “Condiciones de trabajo”, de donde el 56% del personal del PRONACEJ considera que las condiciones de trabajo son de nivel regular, el 22% que son de nivel adecuado y el 22% que son de nivel inadecuado.

Tabla 10. *Niveles de la dimensión “Condiciones de trabajo”*

Nivel	fi	hi
Inadecuado	11	22,0%
Regular	28	56,0%
Adecuado	11	22,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 11 se tienen los resultados medios por pregunta, siendo lo más destacado que el trato laboral es adecuado con una calificación de 3,34 sobre 5, de donde los aspectos a mejorar por los directivos de la entidad son los espacios donde se realizan las actividades laborales con una calificación de 2,80 sobre 5, y que se caractericen por escuchar los puntos de vista laborales del personal con una calificación de 3,32 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 3,20 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que las condiciones de trabajo son regulares.

Tabla 11. Valor medio por pregunta de la dimensión "Condiciones de trabajo"

	Considero que el			
	PRONACEJ ha	Los directivos		Considero que
	proporcionado el	del PRONACEJ	El espacio	existe un buen
	equipamiento	se caracterizan	donde realizo	trato y relaciones
Dimensión:	adecuado para	por escuchar	mis actividades	laborales
Condiciones de	cumplir mis	mis puntos de	laborales es el	adecuadas en el
trabajo	funciones.	vista laborales.	adecuado.	PRONACEJ.
	Media = 3,20	3,32	3,32	2,80
				3,34

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

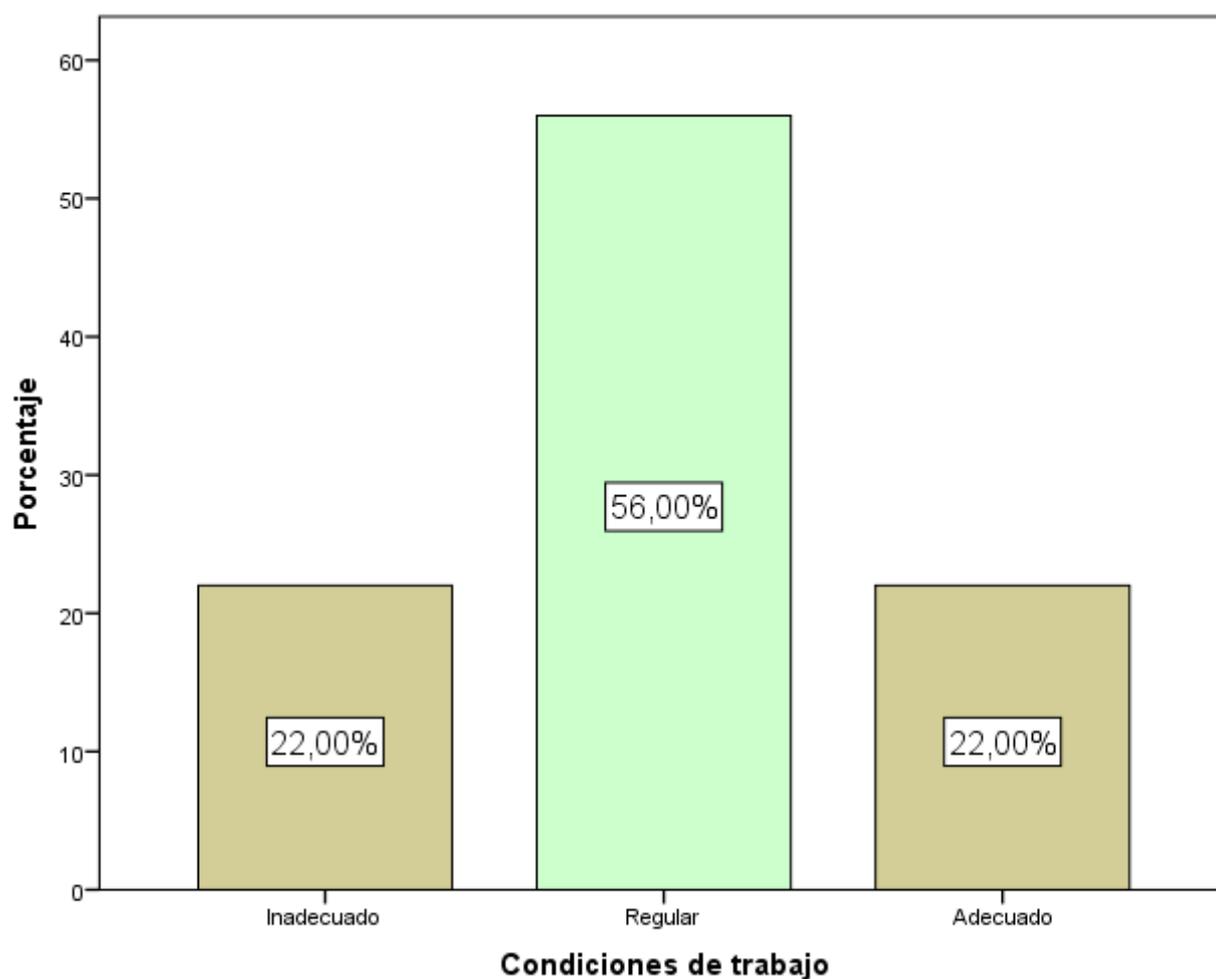


Figura 4. Niveles de la dimensión "Condiciones de compra"

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

En la Tabla 12 y el Figura 5 están los resultados afines a la dimensión “Supervisión”, de donde el 60% del personal del PRONACEJ considera que la supervisión es de nivel regular, el 30% que son de nivel adecuado y el 10% que son de nivel inadecuado.

Tabla 12. *Niveles de la dimensión “Supervisión”*

Nivel	fi	hi
Inadecuado	5	10,0%
Regular	30	60,0%
Adecuado	15	30,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 13 se tienen los resultados medios por pregunta, de donde lo más destacado por el personal es que en base a sus habilidades y conocimientos perciben que su participación es adecuada para el puesto con una calificación de 3,84 sobre 5, siendo el aspecto a mejorar que los directivos de la entidad desarrollen reuniones frecuentes para analizar el avance de la gestión con un calificación de 3,14 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 3,40 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que el nivel de supervisión es regular.

Tabla 13. Valor medio por pregunta de la dimensión "Supervisión"

	Considero que es adecuada la			
	actitud de los directivos cuando cumplen con la supervisión de los avances en el cumplimiento con las tareas.	En relación a sus habilidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto.	En el PRONACEJ existen reuniones frecuentes para analizar el avance de la gestión.	
Dimensión: Supervisión	Considero que el PRONACEJ se prioriza el control frecuente del logro de las tareas encargadas.			
Media = 3,40	3,28	3,32	3,84	3,14

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

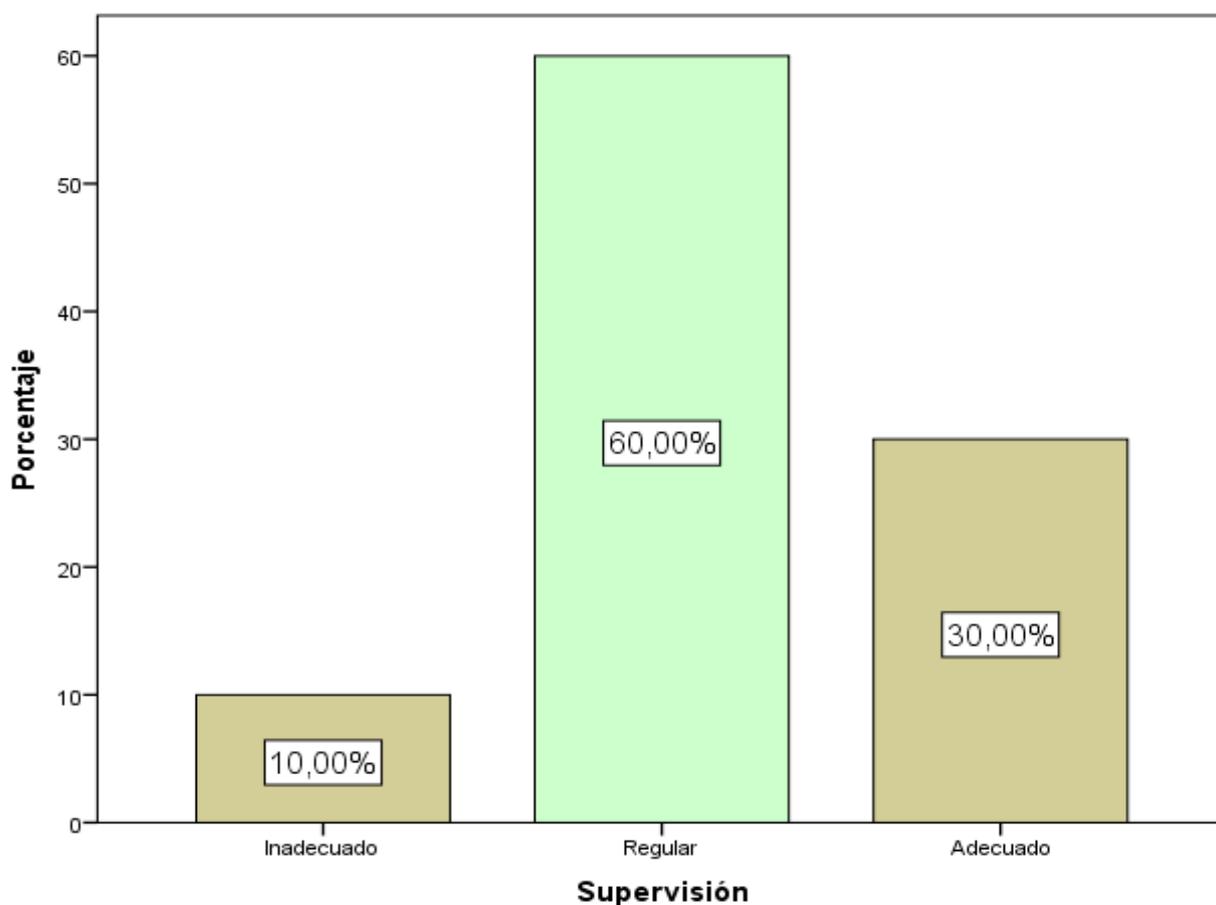


Figura 5. Niveles de la dimensión "Supervisión"

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

En la Tabla 14 y el Figura 6 están los resultados afines a la dimensión “Compatibilidad con el puesto”, de donde el 50% del personal del PRONACEJ considera que la compatibilidad con el puesto de trabajo es de nivel regular, el 38% que es de nivel adecuada y el 12% que es de nivel inadecuada.

Tabla 14. Niveles de la dimensión “Compatibilidad con el puesto”

Nivel	fi	hi
Inadecuado	6	12,0%
Regular	25	50,0%
Adecuado	19	38,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 15 se tienen los resultados medios por pregunta, de donde lo más destacado por el personal es que consideran que las funciones encargadas son afines a su experiencia profesional con una calificación de 3,78 sobre 5, siendo el aspecto a mejorar que la misión, visión y objetivos del PRONACEJ sirvan de guía para alcanzar los objetivos personales con una calificación de 3,30 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 3,53 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que su compatibilidad con el puesto de trabajo es regular.

Tabla 15. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compatibilidad con el puesto”

	La misión, visión y objetivos del PRONACEJ me permiten alcanzar mis objetivos personales.	La responsabilidad encargada, me genera un mayor compromiso institucional.	Considero que las funciones encargadas son afines a mi experiencia profesional.	La cultura organizacional en el PRONACEJ induce a que las metas institucionales también sean tuyas.
Dimensión: Compatibilidad con el puesto	3,30	3,68	3,78	3,32
Media = 3,52				

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

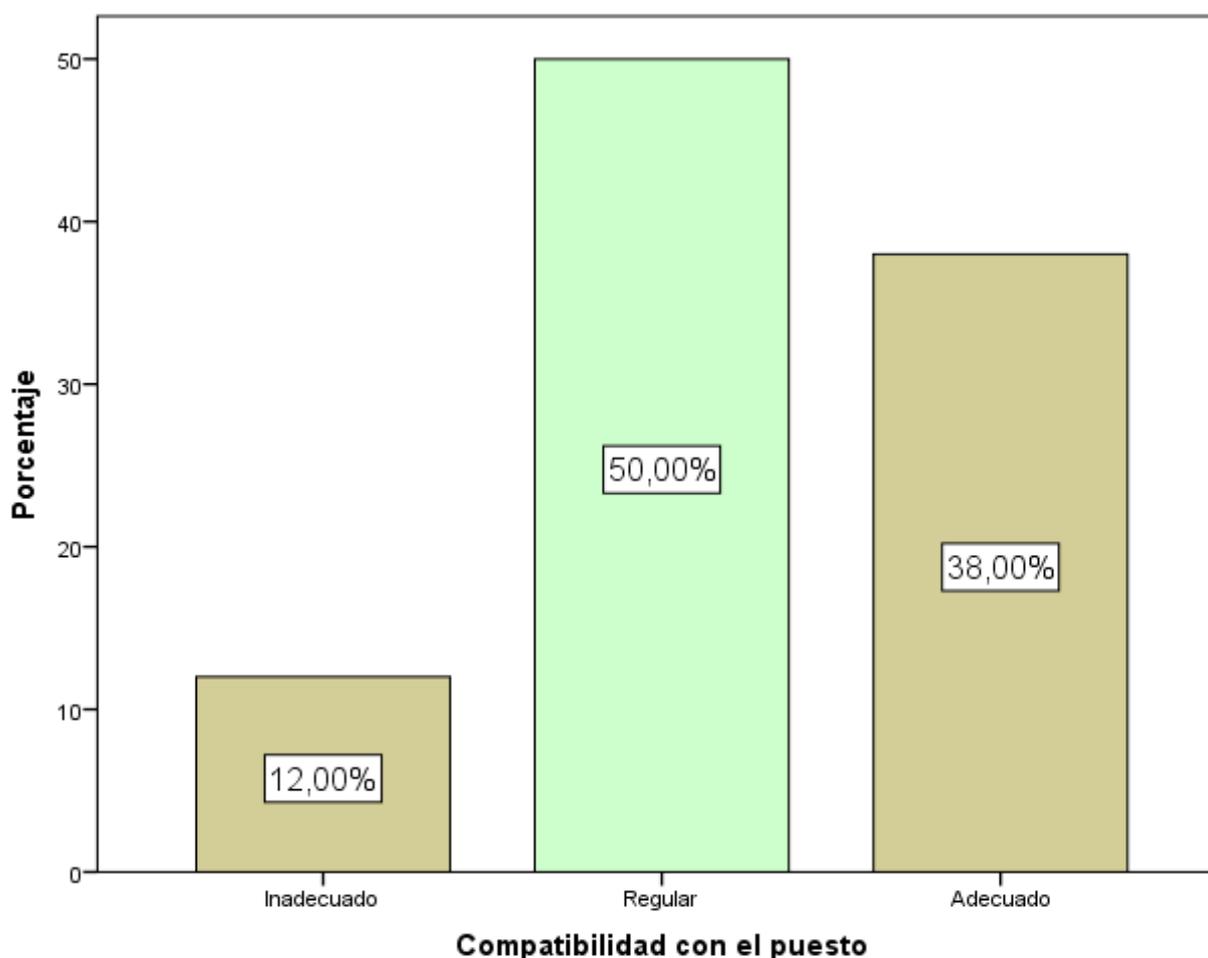


Figura 6. Niveles de la dimensión “Compatibilidad con el puesto”

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 16 y el Figura 7 están los resultados afines a la variable “Satisfacción laboral”, de donde el 55% del personal del PRONACEJ considera que su nivel de satisfacción con la entidad es regular, el 34% que es de nivel adecuada y el 12% que es de nivel inadecuada.

Tabla 16. *Niveles de la variable “Satisfacción laboral”*

Nivel	fi	hi
Inadecuado	6	12,0%
Regular	27	54,0%
Adecuado	17	34,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 17 se efectúa el análisis comparativo por dimensiones, de donde el más destacado fue el “Reto del trabajo” con una media de 3,67 sobre 5, y los focalizados a mejorar son las “Recompensas” con una media de 2,70 sobre 5 y las “Condiciones de trabajo” con una media de 3,20 sobre 5. Siendo la media general de la variable 3,30 sobre 5, que implica que el personal considera que su nivel de satisfacción laboral de trabajar en el PRONACEJ es regular.

Tabla 17. *Comparativo por dimensión de la variable “Satisfacción laboral”*

Variable “Satisfacción laboral”		% de N	
Media general = 3,30		Recuento	columnas
D1 = Reto del trabajo	Inadecuado	1	2,0%
Media = 3,67	Regular	28	56,0%
	Adecuado	21	42,0%
D2 = Recompensas	Inadecuado	18	36,0%
Media = 2,70	Regular	23	46,0%
	Adecuado	9	18,0%
D3 = Condiciones de trabajo	Inadecuado	11	22,0%
Media = 3,20	Regular	28	56,0%
	Adecuado	11	22,0%
D4 = Supervisión	Inadecuado	5	10,0%
Media = 3,40	Regular	30	60,0%
	Adecuado	15	30,0%
D5 = Compatibilidad con el puesto	Inadecuado	6	12,0%
Media = 3,52	Regular	25	50,0%
	Adecuado	19	38,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción laboral”

En resumen, el análisis de la información de campo encontrada, en base a tablas, diagramas de barras, promedios, otros, ha permitido identificar los ítems más valorados por el personal de la entidad y los focalizados a mejorar, que le permita a los directivos impulsar la mejora de la satisfacción laboral.

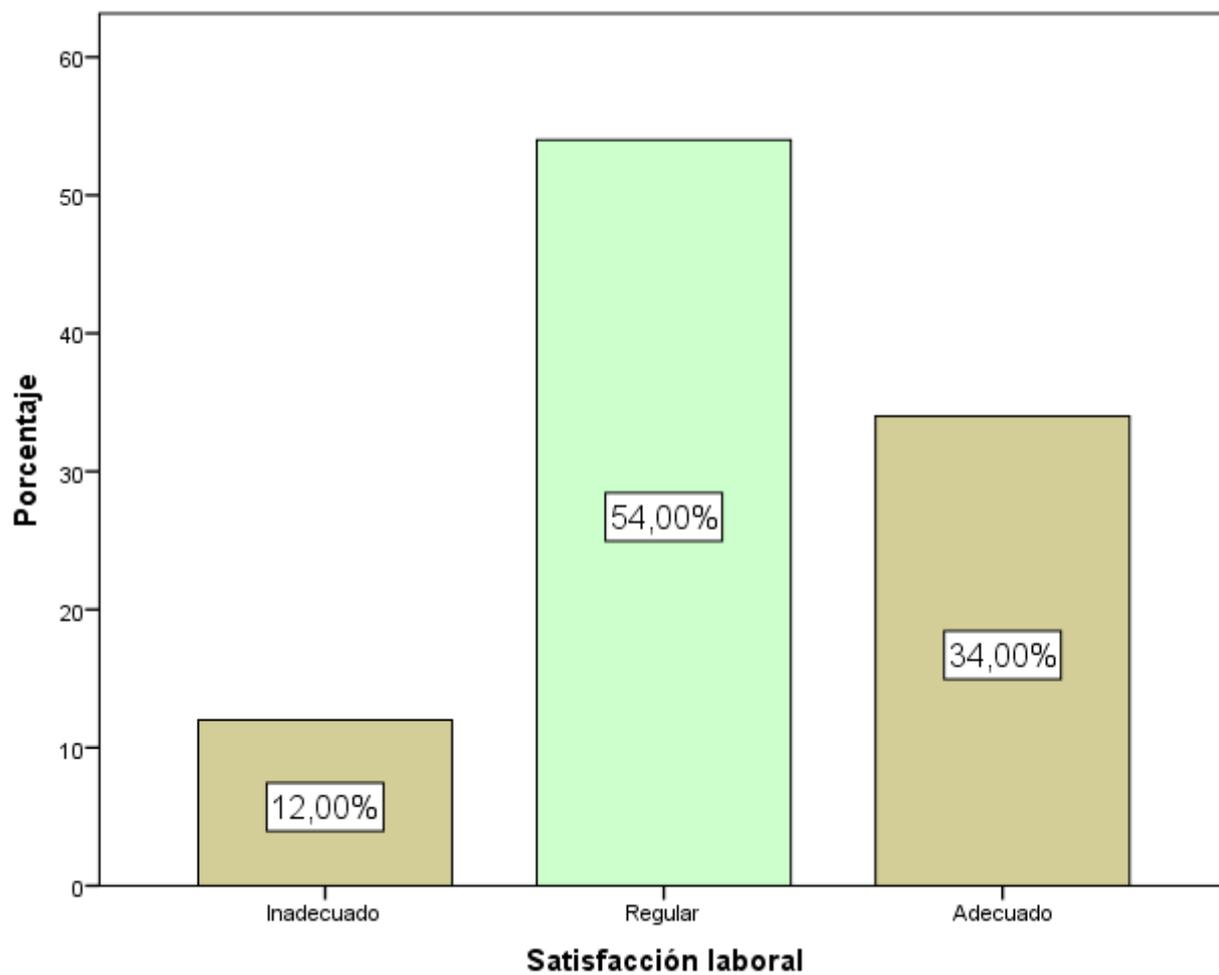


Figura 7. Niveles de la variable "Satisfacción laboral"

Fuente: Cuestionario "Satisfacción laboral"

4.2 Análisis de los resultados para las dimensiones de la variable “Compromiso organizacional”

En la Tabla 18 y el Figura 7 se presentan los resultados de la dimensión “Compromiso afectivo”, de donde el 54% del personal del PRONACEJ considera que el compromiso afectivo es regular, el 32% que es de nivel adecuado y el 14% que es de nivel inadecuado.

Tabla 18. Niveles de la dimensión “Compromiso afectivo”

Nivel	fi	hi
Inadecuado	7	14,0%
Regular	27	54,0%
Adecuado	16	32,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 19 se tienen los resultados medios por pregunta, de donde lo más destacado por el personal es que realmente sienten como si los problemas del PRONACEJ fueran suyos con una calificación de 3,40 sobre 5, siendo el aspecto a mejorar la sensación de estar ligado emocionalmente con la entidad con una calificación de 3,10 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 3,28 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que su compromiso afectivo con la entidad es regular.

Tabla 19. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compromiso afectivo”

	Experimento					
	Me sentiría	Realmente	un fuerte			El PRONACEJ
	feliz si pasara	siento como si	sentimiento de			significa
	varios años	los problemas	pertenencia	Me siento ligado		personalmente
Dimensión:	laborando en	del PRONACEJ	hacia el	emocionalmente		mucho para
Compromiso afectivo	el PRONACEJ.	fueran míos.	PRONACEJ.	al PRONACEJ.		mí.
Media = 3,28	3,30	3,40	3,36	3,10		3,24

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

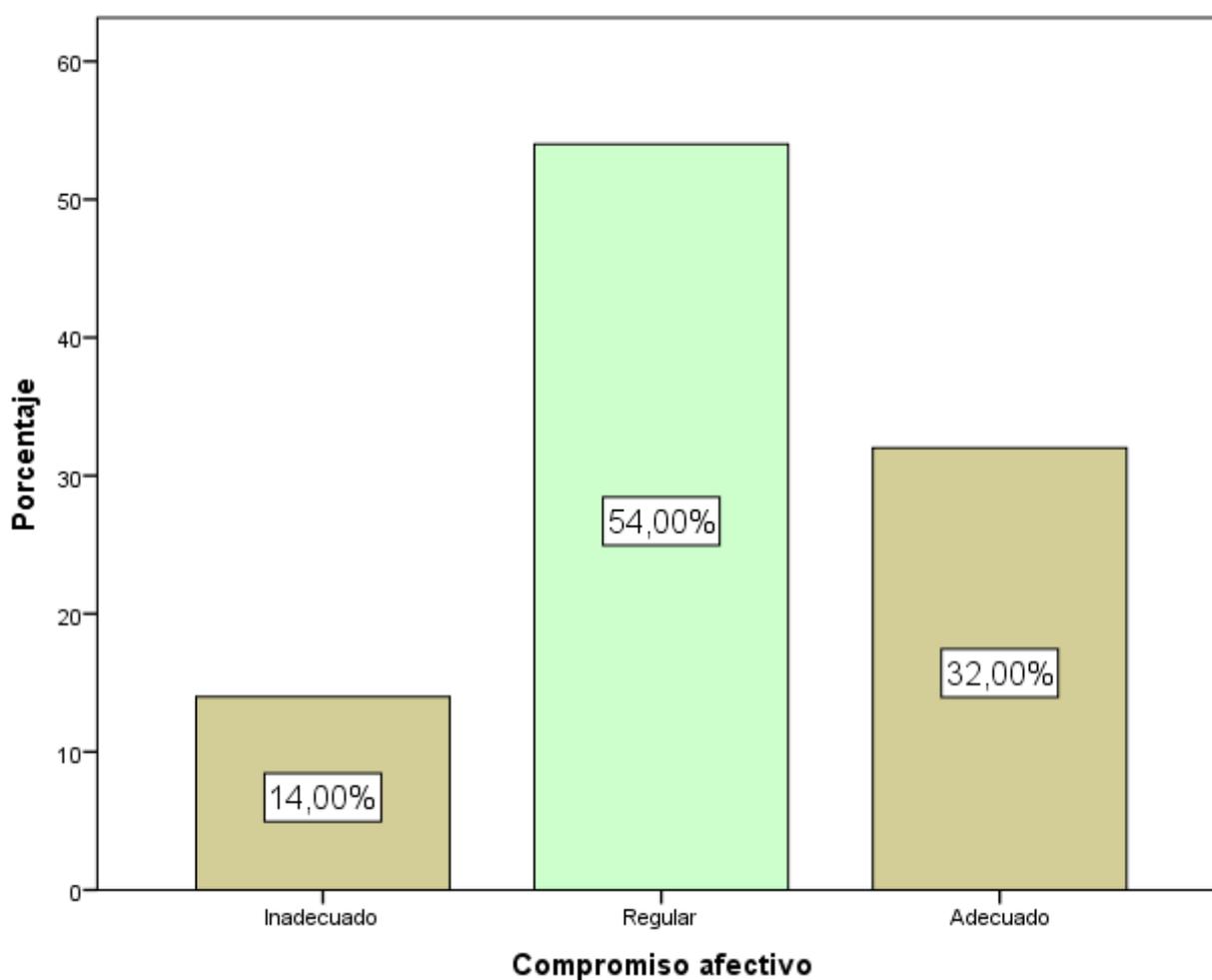


Figura 8. Niveles de la dimensión “Compromiso afectivo”

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 20 y el Figura 8 están los resultados afines a la dimensión “Compromiso continuo”, de donde el 64% del personal del PRONACEJ considera que el compromiso continuo es regular, el 22% que es de nivel adecuado y el 14% que es de nivel inadecuado.

Tabla 20. Niveles de la dimensión “Compromiso continuo”

Nivel	fi	hi
Inadecuado	7	14,0%
Regular	32	64,0%
Adecuado	11	22,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 21 se tienen los resultados medios por pregunta, de donde lo más destacado por el personal es que el permanecer en el PRONACEJ, se trata de una necesidad tanto así como un deseo con una calificación de 3,44 sobre 5, siendo el aspecto a mejorar por el personal es que considere que gran parte de la vida del personal cambiaría de forma relevante si se deja la entidad con una calificación de 2,90 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 3,08 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que su compromiso continuo con la entidad es regular.

Tabla 21. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compromiso continuo”

	Permanecer en el PRONACEJ, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	Sería muy duro para mí dejar el PRONACEJ, inclusive si lo quisiera.	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del PRONACEJ en estos momentos.	Siento como si tuviera muchas opciones de trabajo, pero no tanto como para pensar en salir del PRONACEJ.	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el PRONACEJ, podría haber considerado trabajar en otro sitio.
Dimensión: Compromiso continuo	3,44	3,04	2,90	2,98	3,06
Media = 3,08	3,44	3,04	2,90	2,98	3,06

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

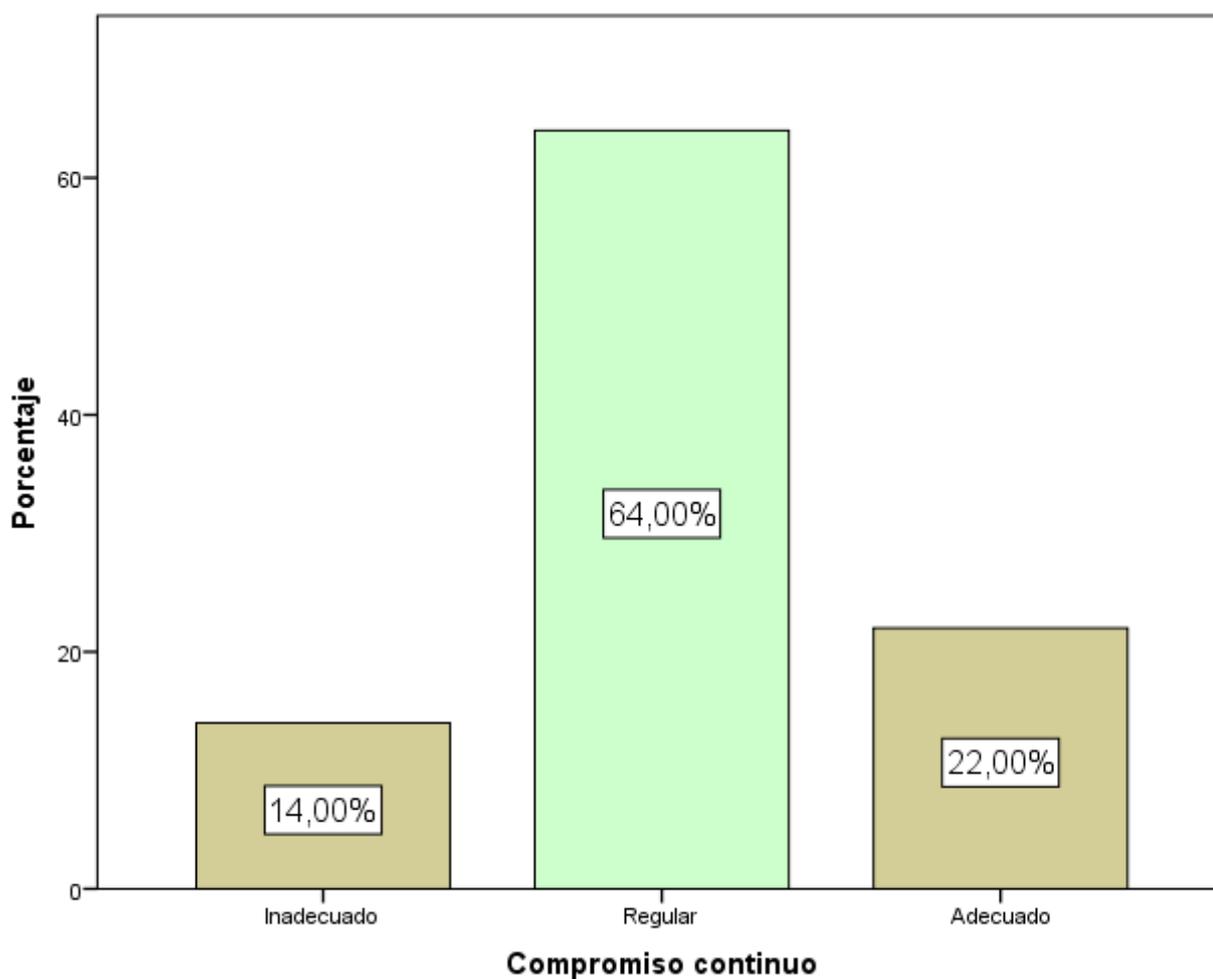


Figura 9. Niveles de la dimensión “Compromiso continuo”

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 22 y el Figura 9 están los resultados afines a la dimensión “Compromiso normativo”, de donde el 48% del personal del PRONACEJ considera que el compromiso normativo es regular, el 40% que es de nivel adecuado y el 12% que es de nivel inadecuado.

Tabla 22. Niveles de la dimensión “Compromiso normativo”

Nivel	fi	hi
Inadecuado	6	12,0%
Regular	24	48,0%
Adecuado	20	40,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 23 se tienen los resultados medios por pregunta, de donde lo más destacado por el personal es que el PRONACEJ merece nuestra lealtad con una calificación de 3,76 sobre 5, siendo el aspecto a mejorar el sentirse culpable si dejara la entidad ahora con una calificación de 2,74 sobre 5. La media general de la dimensión fue de 3,38 sobre 5, lo cual refleja que el personal considera que su compromiso normativo con la entidad es regular.

Tabla 23. Valor medio por pregunta de la dimensión “Compromiso normativo”

		Aún si fuera por mi beneficio,			No abandonaría el PRONACEJ en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan ahí.
	Comparto los valores y principios que caracterizan al PRONACEJ.	siento que no estaría bien dejar el PRONACEJ ahora.	Me sentiría culpable si dejara el PRONACEJ ahora.	El PRONACEJ merece mi lealtad.	
Dimensión: Compromiso normativo					
Media = 3,38	3,66	3,36	2,74	3,76	3,40

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

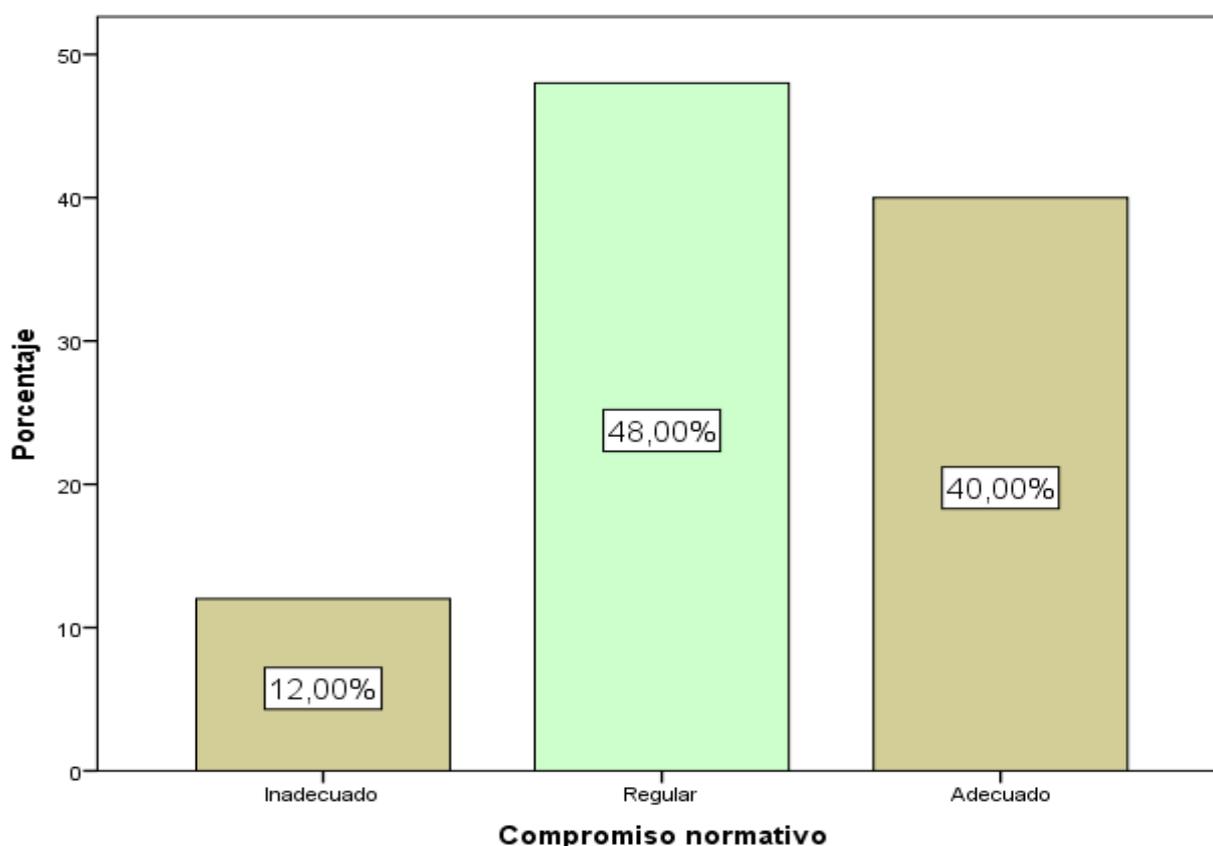


Figura 10. Niveles de la dimensión “Compromiso normativo”

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 24 y el Figura 8 están los resultados afines a la variable “Compromiso organizacional”, de donde el 64% del personal del PRONACEJ considera que el compromiso organizacional es regular, el 26% que es de nivel adecuado y el 10% que es de nivel inadecuado.

Tabla 24. Niveles de la variable “Compromiso organizacional”

Nivel	fi	hi
Inadecuado	5	10,0%
Regular	32	64,0%
Adecuado	13	26,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 25 se efectúa el análisis comparativo por dimensiones, de donde el más destacado fue el “Compromiso normativo” con una media de 3,38 sobre 5, y el focalizado a mejorar fue el “Compromiso continuo” con una media de 3,08 sobre 5. Siendo la media general de la variable 3,25 sobre 5, que implica que el personal percibe que su nivel de compromiso organizacional con el PRONACEJ es regular.

Tabla 25. *Comparativo por dimensión de la variable “Compromiso organizacional”*

Variable “Compromiso organizacional”		% de N	
Media general = 3,25		Recuento	columnas
D1 = Compromiso afectivo	Inadecuado	7	14,0%
Media = 3,28	Regular	27	54,0%
	Adecuado	16	32,0%
D2 = Compromiso continuo	Inadecuado	7	14,0%
Media = 3,08	Regular	32	64,0%
	Adecuado	11	22,0%
D3 = Compromiso normativo	Inadecuado	6	12,0%
Media = 3,38	Regular	24	48,0%
	Adecuado	20	40,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En resumen, el análisis de la información de campo encontrada, en base a tablas, diagramas de barras, promedios, otros, ha permitido identificar los ítems más valorados por el personal de la entidad y los focalizados a mejorar, que le permita a los directivos impulsar la mejora del compromiso organizacional.

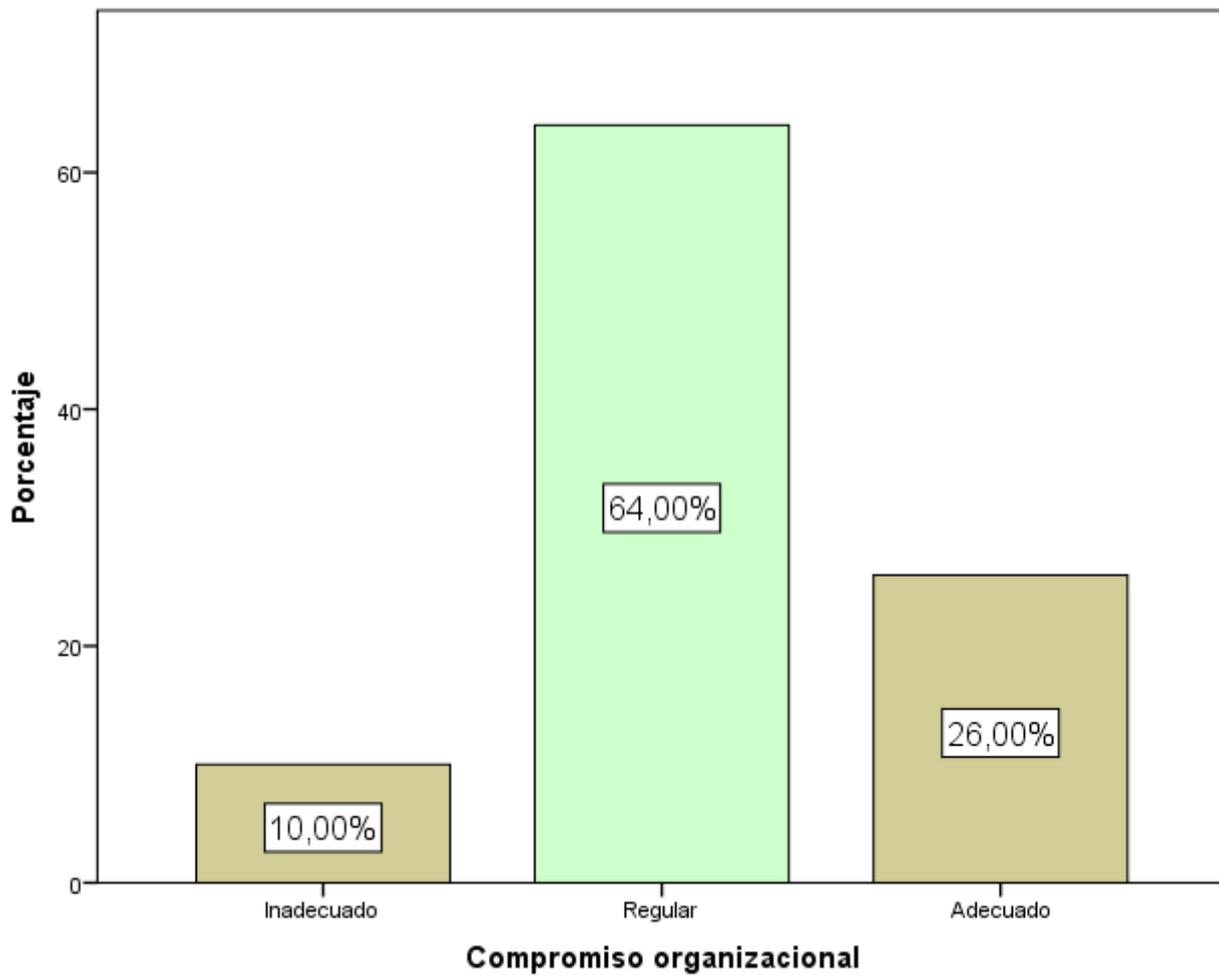


Figura 11. Niveles de la variable "Compromiso organizacional"

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"

4.3 Contraste de las hipótesis

4.3.1 Contraste de las hipótesis específicas

Para la interpretación de los reportes del Rho de Spearman se consideró la escala de la Tabla 4; además para evitar el “ruido”, se ha excluido al ítem con mayor diferencia respecto a la media de cada dimensión de compromiso organizacional.

a) La primera hipótesis es:

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona positivamente con el compromiso afectivo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

H₁: La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso afectivo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

En la Tabla 26 se tiene un valor de Rho = 0,651 y un valor de p = 0,000, dado que p resultó ser menor al 5%, ello permite rechazar la H₀, por tanto hay relación positiva y moderada entre la satisfacción del personal y el compromiso afectivo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

Tabla 26. *Contraste de la primera hipótesis*

			Satisfacción laboral	Compromiso afectivo
Rho	Satisfacción laboral	Rho	1,000	0,651**
		p	.	0,000
		N	50	50
	Compromiso afectivo	Rho	0,651**	1,000
		p	0,000	.
		N	50	50

** . Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

b) La segunda hipótesis es:

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona positivamente con el compromiso normativo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

H₁: La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso normativo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

En la Tabla 27 se tiene un valor de Rho = 0,583 y un valor de p = 0,001, dado que p resultó ser menor al 5%, ello permite rechazar la H₀, por tanto hay relación positiva y moderada entre la satisfacción del personal y el compromiso continuo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

Tabla 27. *Contraste de la segunda hipótesis*

			Satisfacción laboral	Compromiso continuo
Rho	Satisfacción laboral	Rho	1,000	0,583**
		p	.	0,000
		N	50	50
	Compromiso continuo	Rho	0,583**	1,000
		p	0,001	.
		N	50	50

** . Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

c) La tercera hipótesis es:

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona positivamente con el compromiso continuo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

H₁: La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso continuo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

En la Tabla 28 se tiene un valor de Rho = 0,782 y un valor de p = 0,000, dado que p resultó ser menor al 5%, ello permite rechazar la H₀, por tanto hay relación positiva y alta entre la satisfacción del personal y el compromiso normativo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

Tabla 28. *Contraste de la tercera hipótesis*

			Satisfacción laboral	Compromiso normativo
Rho	Satisfacción laboral	Rho	1,000	0,782**
		p	.	0,000
		N	50	50
	Compromiso normativo	Rho	0,782**	1,000
		p	0,000	.
		N	50	50

** Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

4.3.2 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general es

H₀: No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

H₁: Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

En la Tabla 29 se tiene un valor de Rho = 0,711 y un valor de p = 0,000, dado que p resultó ser menor al 5%, ello permite rechazar la H₀, por tanto hay relación positiva y alta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.

Tabla 29. *Contraste de la hipótesis general*

			Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Rho	Satisfacción laboral	Rho	1,000	0,711**
		p	.	0,000
		N	50	50
Rho	Compromiso organizacional	Rho	0,661**	1,000
		p	0,000	.
		N	50	50

** . Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos logran precisar que la satisfacción laboral del personal se logra relacionar de forma positiva y alta con el nivel de compromiso organizacional con el Programa Nacional de Centros Juveniles, puesto que se obtuvo un valor de $Rho = 0,711$ y un valor de $p = 0,000$, lo cual implica que si la Dirección Ejecutiva de la entidad decida implementar estrategias conducentes a buscar satisfacer las expectativas del personal respecto a las condiciones laborales, el trato y la interacción, ello se verá reflejado en la mejora del compromiso con la entidad del personal para con la gestión.

En lo referente al nivel de satisfacción laboral más frecuente, se tiene que el 55% del personal considera que es regular, siendo los aspectos más destacados, y que servirán a los directivos para la elaboración de propuestas para la mejora de estrategias centradas en satisfacer al personal en sus labores: La labor desarrollada involucra una variedad de actividades que contribuyen mucho a los lineamientos institucionales, las habilidades y conocimientos del personal sobre sus funciones en el puesto de trabajo, y que las funciones encargadas son afines a la experiencia profesional.

Sobre el nivel de compromiso con la entidad más frecuente, se tiene que el 64% del personal considera que es regular, siendo los aspectos más destacados, los cuales servirán de referencia para generar alternativas conducentes a incrementar el nivel de compromiso del personal con su entidad: Realmente sienten como si los problemas de la entidad fueran suyos, el permanecer en la entidad se

ha convertido tanto en una necesidad como un deseo, y que la entidad merece nuestra lealtad.

Dichos resultados son concordantes con los hallados por Salazar (2018) quien concluye que hay relación directa entre la satisfacción con la entidad y el compromiso, además que de las 290 personas encuestadas, el 70,96% considera que su nivel de satisfacción es adecuado y el 69,91% que su nivel de compromiso organizacional es adecuado; puesto que en el presente trabajo también se encontró que hay relación directa y elevada entre las variables analizadas.

Existe discrepancia con los resultados de Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Mendez (2018) quienes concluyen que el aspecto más relevante señalado por el personal, es su nivel de identificación con su entidad; en cambio el 64% del personal del PRONACEJ considera que su compromiso organizacional es regular, lo cual refleja que existen aspectos que les generan incomodidad, por lo cual no se encuentran plenamente identificados con la institución.

Existe discrepancia con los resultados de Romero (2017) quien llega a la conclusión que la gran mayoría de los funcionarios encuestados no resaltan el compromiso normativo, en cambio en el presente trabajo se encontró que la dimensión más destacado fue el "Compromiso normativo".

Existe concordancia con los resultados encontrados por Tasayco (2017) quien concluye que existe relación positiva y alta ($Rho = 0,804$ y $p = 0,000$) entre el compromiso del personal y su nivel de desempeño, de forma similar en la actual

investigación se encontró que hay una relación directa y alta entre las variables analizadas.

También existe concordancia con el trabajado efectuado por Sedano (2015) quien concluye que de las 80 personas encuestadas, el 36,3% del personal considera estar satisfecho con la entidad (siendo el nivel regular el de mayor frecuencia), y en el presente trabajo se encontró un valor similar de un 34% que precisa que su nivel de satisfacción es adecuada.

Y finalmente también existe coincidencia con los resultados de Carpio (2015) quien concluye que existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,706$ y $p = 0,000$) entre las variables analizadas, puesto que en la actual investigación también se encontró que hay relación positiva y alta entre la satisfacción con la entidad y el compromiso.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Si se cumple la hipótesis de que existe relación positiva y alta (valor de $Rho = 0,711$ y un valor de $p = 0,000$) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles; ello implica que la implementación de estrategias internas para la mejora de la satisfacción con la entidad generaría una mejora en el nivel de compromiso; además el 55% del personal considera que su nivel de satisfacción laboral es regular, y el 64% del personal precisa que el nivel de compromiso organizacional es regular.

SEGUNDA: Si se cumple la hipótesis de que existe relación positiva y moderada (valor de $Rho = 0,651$ y un valor de $p = 0,000$) entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles; ello implica que si los directivos priorizan acciones para la mejora del nivel de satisfacción laboral ello generaría una mejora en el nivel de compromiso afectivo.

TERCERA: Si se cumple la hipótesis de que existe baja relación positiva y moderada (valor de $Rho = 0,583$ y un valor de $p = 0,000$) entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles; ello implica que si los directivos priorizan acciones para la mejora del nivel de satisfacción laboral ello generaría una mejora en el nivel de compromiso continuo.

CUARTA: Si se cumple la hipótesis de que existe relación positiva y alta (valor de $Rho = 0,782$ y un valor de $p = 0,000$) entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles; ello implica que si los directivos priorizan acciones para la mejora del nivel de satisfacción laboral ello generaría una mejora en el nivel de compromiso normativo.

RECOMENDACIONES

A los directivos del Programa Nacional de Centros Juveniles se les sugiere lo siguiente:

1. Para mejorar el nivel de satisfacción laboral en el Programa Nacional de Centros Juveniles (PRONACEJ), se debe formular e implementar normas internas que permitan mejorar el sistema de recompensas a los trabajadores en las labores destacadas que realicen, lo cual generará mejorar el nivel de compromiso organizacional.
2. Para la mejora del nivel de compromiso afectivo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, se debe fortalecer el apego emocional de los trabajadores con la institución, a través de opciones de crecimiento para lo cual se plantea establecer un plan de carrera y desarrollo profesional, capacitación constante y oportunidades de ascender a otros puestos.
3. Para la mejora del nivel de compromiso continuo del personal, del Programa Nacional de Centros Juveniles, se debe revalorar la importancia de la labor pública que desempeña el trabajador, en el proceso de atención y tratamiento de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal, para lo cual se hace muy importante reconocer dicho compromiso mediante el otorgamiento de un bono de productividad, y oportunidad de seguir cursos de especialización.

4. Para la mejora del nivel de compromiso normativo del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, se debe fomentar la ética y cultura de trabajo, para lo cual es importante generar y fortalecer en el trabajador el proceso de inducción, la doctrina de valores y principios institucionales. Mejora continua del clima laboral, acompañamiento y supervisión.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Arbaiza, L. (2017). *Compromiso laboral*. Docente de gerencia estratégica de ESAN Graduate School of Business; disponible en <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2017). *Lineamientos para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos*; Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 036-2017-SERVIR-PE; disponible en <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res036-2017-SERVIR-PE.pdf>

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.

Blum, M. & Naylor, J. (2009). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Editorial Trillas. 2ª Ed.

Carpio, S. (2015). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad pública – sector salud 2015*; tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública de la Universidad César Vallejo; disponible en <http://181.224.246.201/handle/UCV/17892>

Davis, K. & Newstrom, J. W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. 9ª Edición.

Deloitte Perú. (2015). *Tendencias globales de capital humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Disponible en <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Hellriegel, D.; Jackson, S. & Slocum, J. (2016). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Editorial Thomson. XII Edición.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. 5ª Edición.

Hernández, B.; Ruiz, A.; Ramírez, V.; Sandoval, S. y Mendez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional; *artículo de la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Vol. 8, Núm. 16, Enero – Junio; recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>

Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp. 61-98.

- Morrow, P. (2003). *Redundancia de concepto en investigación de organización: el caso de compromiso de trabajo*. *Academy of Management Review*, 8 (3), pp.486-500.
- Ramos, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima*; tesis de maestría de la Facultad de Pedagogía de la Universidad de Colima; Disponible en http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Abel_Ramos_Madrigal.PDF
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall. X Edición.
- Romero, P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*; tesis para optar al grado de maestro en desarrollo del talento humano de la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador); disponible en <http://repositorionew.uasb.edu.ec/handle/10644/5568>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*; tesis de la

Maestría en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador); disponible en <http://repositorionew.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Sedano, H. (2015). *La satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Bellavista – Callao, 2014*”; tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública de la Universidad César Vallejo; disponible en <http://181.224.246.201/handle/UCV/6478>

Tasayco, M. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016*; tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública de la Universidad César Vallejo; disponible en file:///D:/TESIS%20ASESORADAS%20TOTAL/TESIS%20DE%20JESUS%20SARAVIA/Tasayco_RMR%20tesis%20de%20satisfaccion%20laboral.pdf

Zayas, P.; Almaguer, M. y Álvarez L. (2014). *Instrumentos para el estudio y la evaluación de la satisfacción laboral en una organización*; Revista Caribeña de las Ciencias Sociales, EUMED-NET; disponible en: <http://xn--caribea-9za.eumed.net/satisfacción-laboral/>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019.

Autor: Jesús Julián Saravia Carvajal y Lelis Percy Grandez Pastor

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES															
<p><u>General:</u></p> <p>¿Cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso organizacional en el del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?</p> <p><u>Específicos</u></p> <p>a) ¿Cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso afectivo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?</p> <p>b) ¿Cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso normativo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?</p> <p>c) ¿Cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso continuo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019?</p>	<p><u>General:</u></p> <p>Analizar cómo satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso organizacional en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p> <p><u>Específicos:</u></p> <p>a) Analizar cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso afectivo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p> <p>b) Determinar cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso normativo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p> <p>c) Analizar cómo la satisfacción laboral se logra relacionar con el compromiso continuo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p>	<p><u>General:</u></p> <p>La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso organizacional en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p> <p><u>Específicos:</u></p> <p>a) La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso afectivo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p> <p>b) La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso normativo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p> <p>c) La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso continuo en el Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019.</p>	<p><u>Variable 1:</u></p> <p>Satisfacción laboral</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Reto del trabajo</td> <td>Niveles de complejidad de labor encargada. Niveles de claridad de labor encargada. Niveles de libertad para cumplir con las funciones. Niveles de retroalimentación del jefe.</td> <td rowspan="2">Escala de Likert: Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 A veces = 3 De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Recompensas</td> <td>Niveles de aceptación de la remuneración. Niveles de recompensas en base a méritos. Niveles de reconocimientos. Niveles de las prestaciones recibidas.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Condiciones de trabajo</td> <td>Niveles de equipamiento. Niveles de escucha al trabajador. Niveles de comodidad del espacio de trabajo. Niveles de interacción laboral.</td> <td rowspan="3">Niveles: Adecuado 74 - 100 Regular 47 - 73 Inadecuado 20 - 46</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Supervisión</td> <td>Niveles de control de los avances. Niveles de actitud para supervisar. Niveles de coocimientos para el puesto. Niveles de reuniones para evaluar la gestión.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Compatibilidad con el puesto</td> <td>Niveles de logro de objetivos personales. Niveles de responsabilidad encargada.</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos	Reto del trabajo	Niveles de complejidad de labor encargada. Niveles de claridad de labor encargada. Niveles de libertad para cumplir con las funciones. Niveles de retroalimentación del jefe.	Escala de Likert: Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 A veces = 3 De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5	Recompensas	Niveles de aceptación de la remuneración. Niveles de recompensas en base a méritos. Niveles de reconocimientos. Niveles de las prestaciones recibidas.	Condiciones de trabajo	Niveles de equipamiento. Niveles de escucha al trabajador. Niveles de comodidad del espacio de trabajo. Niveles de interacción laboral.	Niveles: Adecuado 74 - 100 Regular 47 - 73 Inadecuado 20 - 46	Supervisión	Niveles de control de los avances. Niveles de actitud para supervisar. Niveles de coocimientos para el puesto. Niveles de reuniones para evaluar la gestión.	Compatibilidad con el puesto	Niveles de logro de objetivos personales. Niveles de responsabilidad encargada.
Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos																
Reto del trabajo	Niveles de complejidad de labor encargada. Niveles de claridad de labor encargada. Niveles de libertad para cumplir con las funciones. Niveles de retroalimentación del jefe.	Escala de Likert: Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 A veces = 3 De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5																
Recompensas	Niveles de aceptación de la remuneración. Niveles de recompensas en base a méritos. Niveles de reconocimientos. Niveles de las prestaciones recibidas.																	
Condiciones de trabajo	Niveles de equipamiento. Niveles de escucha al trabajador. Niveles de comodidad del espacio de trabajo. Niveles de interacción laboral.	Niveles: Adecuado 74 - 100 Regular 47 - 73 Inadecuado 20 - 46																
Supervisión	Niveles de control de los avances. Niveles de actitud para supervisar. Niveles de coocimientos para el puesto. Niveles de reuniones para evaluar la gestión.																	
Compatibilidad con el puesto	Niveles de logro de objetivos personales. Niveles de responsabilidad encargada.																	

Niveles de concordancia entre las funciones y la experiencia laboral.	
Niveles de cultura organizacional.	

Variable 2:
Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos
Compromiso afectivo	Niveles de felicidad laborando. Niveles de sensación de los problemas como míos. Niveles de pertenencia. Niveles de ligazón sentimental con la entidad. Niveles de significancia de la entidad.	Escala de Likert: Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 A veces = 3
Compromiso continuo	Niveles de necesidad de seguir en la entidad. Niveles de deseo de dejar la entidad. Niveles de afectación de la vida si deja la entidad. Niveles de opciones laborales. Niveles de inversión física y de tiempo en la entidad.	De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5 Niveles: Adecuado 56 - 75
Compromiso normativo	Niveles de compartir los valores y principios de la entidad. Niveles de no desear dejar la entidad. Niveles de culpabilidad. Niveles de lealtad hacia la entidad. Niveles de obligación hacia las personas.	Regular 36 - 55 Inadecuado 15 - 35

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador del PRONACEJ, se presentan algunas aseveraciones afines con su nivel de satisfacción laboral en la entidad, se le pide la sinceridad en las respuestas (marcar con X). Tenga en cuenta la siguiente escala:

A = Completamente en desacuerdo / Nunca

B = En desacuerdo / Casi nunca

C = Regular / A veces

D = De acuerdo / Casi siempre

E = Completamente de acuerdo / Siempre

Órgano: a) Alta Dirección y Asesoramiento b) De Línea c) De Apoyo

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Condición laboral: a) 728 b) CAS C) Orden de Servicio

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
	RETO DEL TRABAJO					
1	Considero que mi labor involucra una variedad de actividades que contribuyen mucho a los lineamientos del PRONACEJ.					
2	Las actividades que involucra mi trabajo están muy claras.					
3	Mi puesto de trabajo me proporciona libertad para efectuar actividades afines a las funciones encargadas.					
4	Los directivos del PRONACEJ me proporcionan periódicamente información sobre la efectividad de mi desempeño.					
	RECOMPENSAS					
5	Considero que la remuneración percibida está acorde con mi esfuerzo laboral.					
6	En el PRONACEJ, las recompensas se generan en base a la meritocracia principalmente.					
7	En el PRONACEJ, se otorgan reconocimientos periódicos por la labor destacada.					
8	Considero que las prestaciones recibidas por mi labor están por encima de la media del mercado laboral.					

CONDICIONES DE TRABAJO						
9	Considero que el PRONACEJ ha proporcionado el equipamiento adecuado para cumplir mis funciones.					
10	Los directivos del PRONACEJ se caracterizan por escuchar mis puntos de vista laborales.					
11	El espacio donde realizo mis actividades laborales es el adecuado.					
12	Considero que existe un buen trato y relaciones laborales adecuadas en el PRONACEJ.					
SUPERVISIÓN						
13	Considero que el PRONACEJ se prioriza el control frecuente del logro de las tareas encargadas.					
14	Considero que es adecuada la actitud de los directivos cuando cumplen con la supervisión de los avances en el cumplir con las tareas.					
15	En relación a sus habilidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto.					
16	En el PRONACEJ existen reuniones frecuentes para analizar el avance de la gestión.					
COMPATIBILIDAD CON EL PUESTO						
17	La misión, visión y objetivos del PRONACEJ me permiten alcanzar mis objetivos personales.					
18	La responsabilidad encargada, me genera un mayor compromiso institucional.					
19	Considero que las funciones encargadas son afines a mi experiencia profesional.					
20	La cultura organizacional en el PRONACEJ induce a que las metas institucionales también sean tuyas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador del PRONACEJ, se presentan algunas aseveraciones afines con su nivel de compromiso con la organización, se le pide la sinceridad en las respuestas (marcar con X). Tenga en cuenta la siguiente escala:

A = Completamente en desacuerdo / Nunca

B = En desacuerdo / Casi nunca

C = Regular / A veces

D = De acuerdo / Casi siempre

E = Completamente de acuerdo / Siempre

Órgano: a) Alta Dirección y Asesoramiento b) De Línea c) De Apoyo

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Condición laboral: a) 728 b) CAS c) Orden de Servicio

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Me sentiría feliz si pasara varios años laborando en el PRONACEJ.					
2	Realmente siento como si los problemas del PRONACEJ fueran míos.					
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el PRONACEJ.					
4	Me siento ligado emocionalmente al PRONACEJ.					
5	El PRONACEJ significa personalmente mucho para mí.					
COMPROMISO CONTINUO						
6	Permanecer en el PRONACEJ, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
7	Sería muy duro para mí dejar el PRONACEJ, inclusive si lo quisiera.					
8	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del PRONACEJ en estos momentos.					
9	Siento como si tuviera muchas opciones de trabajo, pero no tanto como para pensar en salir del PRONACEJ.					
10	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el PRONACEJ, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					

COMPROMISO NORMATIVO						
11	Comparto los valores y principios que caracterizan al PRONACEJ.					
12	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el PRONACEJ ahora.					
13	Me sentiría culpable si dejara el PRONACEJ ahora.					
14	El PRONACEJ merece mi lealtad.					
15	No abandonaré el PRONACEJ en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan ahí.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 28 de febrero de 2020

Señor Magíster
RAÚL ERNESTO MARQUEZ ALBUJAR
Docente de la Facultad de Psicología
Universidad Nacional Federico Villarreal
Presente.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su amplia trayectoria académica, es que solicitamos su participación como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de los instrumentos que pretendemos utilizar en la Tesis "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019", para optar el grado de Maestro GERENCIA PÚBLICA, por la Universidad San Martín de Porres.

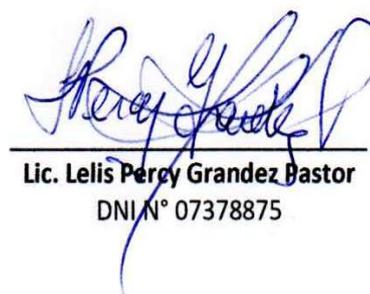
Los instrumentos tienen como objetivo medir las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles-2019, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evolución a los indicadores para los ítems del instrumento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores y niveles de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Lic. Jesús Julián Saravia Carbajal
DNI N° 08854601



Lic. Lelis Percy Grandez Pastor
DNI N° 07378875

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): **MARQUEZ ALBUJAR RAUL ERNESTO**
- 1.2 Grado Académico: **MAGISTER**
- 1.3 Profesión: **PSICOLOGO**
- 1.4 Institución donde labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**
- 1.5 Cargo que desempeña: **DOCENTE - INVESTIGADOR**
- 1.6 Denominación del Instrumento: **CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**
- 1.7 Autor del Instrumento: **Jesús Julián Saravia Carbajal y Lelis Percy Grandez Pastor**
- 1.8 Programa de Postgrado: **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

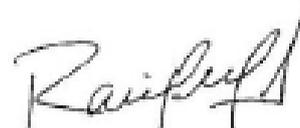
3.1 Valoración total cuantitativa: 30

3.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones:

Los ítems del instrumento **CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL** cumple satisfactoriamente los criterios de claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia.

Lima, 02 de marzo de 2020



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

IV. DATOS GENERALES

- 4.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): **MARQUEZ ALBUJAR RAUL ERNESTO**
- 4.2 Grado Académico: **MAGISTER**
- 4.3 Profesión: **PSICÓLOGO**
- 4.4 Institución donde labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**
- 4.5 Cargo que desempeña: **DOCENTE - INVESTIGADOR**
- 4.6 Denominación del Instrumento: **CUESTIONARIO "COMPROMISO ORGANIZACIONAL"**
- 4.7 Autor del Instrumento: **Jesús Julián Saravia Carbajal y Lelis Percy Grandez Pastor**
- 4.8 Programa de Postgrado: **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

V. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
7. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
8. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
9. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
10. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
11. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
12. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

VI. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

6.1 Valoración total cuantitativa: 30

6.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

6.3 Observaciones:

Los ítems del instrumento CUESTIONARIO "COMPROMISO ORGANIZACIONAL" cumple satisfactoriamente los criterios de claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia.

Lima, 02 de marzo de 2020



Firma

Lima, 28 de febrero de 2020

Señor Psicólogo
OMAR CARREÓN INCA

Presente. -

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su amplia trayectoria académica, es que solicitamos su participación como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de los instrumentos que pretendemos utilizar en la Tesis "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019", para optar el grado de Maestro GERENCIA PÚBLICA, por la Universidad San Martín de Porres.

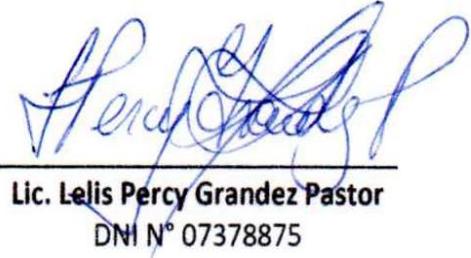
Los instrumentos tienen como objetivo medir las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles-2019, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evolución a los indicadores para los ítems del instrumento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores y niveles de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Lic. Jesús Julián Saravia Carbajal
DNI N° 08854601



Lic. Lelis Percy Grandez Pastor
DNI N° 07378875

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): *Omar Grech Carneón Inca*
- 1.2 Grado Académico: *Licenciado*
- 1.3 Profesión: *Psicología.*
- 1.4 Institución donde labora: *INPE.*
- 1.5 Cargo que desempeña: *Coordinador Nacional de Programas de Tratamiento estructurados.*
- 1.6 Denominación del Instrumento: *CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL*
- 1.7 Autor del Instrumento: *Jesús Julián Saravia Carvajal y Lelis Percy Grandez Pastor*
- 1.8 Programa de Postgrado: *MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA*

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL					26	

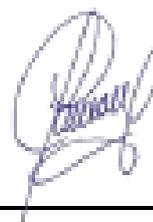
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: Bueno

3.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones:

Lima, 28 de febrero, 2020



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

IV. DATOS GENERALES

- 4.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): *Omar Grech Carneón Inca*
- 4.2 Grado Académico: *Licenciado*
- 4.3 Profesión: *Psicología*
- 4.4 Institución donde labora: *INPE*
- 4.5 Cargo que desempeña: *Coordinador Nacional de Programas de Tratamiento estructurados.*
- 4.6 Denominación del Instrumento: *CUESTIONARIO "COMOPROMISO ORGANIZACIONAL"*
- 4.7 Autor del Instrumento: *Jesús Julián Saravia Carvajal y Leitis Percy Grandez Pator*
- 4.8 Programa de Postgrado: *MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA*

V. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
7. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
8. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
9. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
10. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
11. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					5
12. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL					27	

VI. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

6.1 Valoración total cuantitativa: 27

6.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR
 NO FAVORABLE

6.3 Observaciones:

Lima, 28 de febrero, 2020



Firma

Lima, 28 de febrero de 2020

Señor Magister
ANGEL FERNANDO SALINAS SILVA
Docente de la Facultad de Psicología
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Presente. -

Tenemos el agrado de dirigimos a Ud., para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su amplia trayectoria académica, es que solicitamos su participación como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido de los instrumentos que pretendemos utilizar en la Tesis "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019", para optar el grado de Maestro GERENCIA PÚBLICA, por la Universidad San Martín de Porres.

Los instrumentos tienen como objetivo medir las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles-2019, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evolución a los indicadores para los ítems del instrumento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores y niveles de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,


Lic. Jesús Julián Saravia Carbajal
DNI N° 09854601


Lic. Lelis Percy Grandez Pastor
DNI N° 07378875

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): **SALINAS SILVA, ANGEL FERNANDO**
- 1.2 Grado Académico: **MAGÍSTER**
- 1.3 Profesión: **PSICÓLOGO**
- 1.4 Institución donde labora: **MINISTERIO DE JUSTICIA Y UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS UNMSM**
- 1.5 Cargo que desempeña: **COORDINADOR Y DOCENTE DE POST GRADO (respectivamente)**
- 1.6 Denominación del Instrumento: **CUESTIONARIO "COMOPROMISO ORGANIZACIONAL"**
- 1.7 Autor del Instrumento: **Jesús Julián Saravia Carvajal y Lelis Percy Grandez Pastor**
- 1.8 Programa de Postgrado: **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2.OBIETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3.CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4.COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5.PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: 25

3.2 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE

3.3 Observaciones:

El instrumento sobre Compromiso Organizacional cumple con los criterios para ser validada.

Lima, 03 de marzo de 2020


SALINAS SILVA, ANGEL FERNANDO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): **SALINAS SILVA, ANGEL FERNANDO**
- 1.2 Grado Académico: **MAGÍSTER**
- 1.3 Profesión: **PSICÓLOGO**
- 1.4 Institución donde labora: **MINISTERIO DE JUSTICIA Y UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS UNMSM**
- 1.5 Cargo que desempeña: **COORDINADOR Y DOCENTE DE POST GRADO (respectivamente)**
- 1.6 Denominación del Instrumento: **CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**
- 1.7 Autor del Instrumento: **Jesús Julián Saravia Carvajal y Lelis Percy Grandez Pastor**
- 1.8 Programa de Postgrado: **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: 25

3.2 Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3 Observaciones:

El instrumento de Satisfacción Laboral cumple con los criterios para ser validado.

Lima, 03 de marzo de 2020



SALINAS SILVA, ANGEL FERNANDO

ANEXO 04: ALPHA DE CRONBACH

VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considero que mi labor involucra una variedad de actividades que contribuyen mucho a los lineamientos del PRONACEJ.	61,96	167,019	0,428	0,914
Las actividades que involucra mi trabajo están muy claras.	62,18	162,926	0,604	0,911
Mi puesto de trabajo me proporciona libertad para efectuar actividades afines a las funciones encargadas.	62,70	160,255	0,615	0,911
Los directivos del PRONACEJ me proporcionan periódicamente información sobre la efectividad de mi desempeño.	62,96	160,488	0,602	0,911
Considero que la remuneración percibida está acorde con mi esfuerzo laboral.	63,00	151,061	0,719	0,908
En el PRONACEJ, las recompensas se generan en base a la meritocracia principalmente.	63,54	158,049	0,650	0,910
En el PRONACEJ, se otorgan reconocimientos periódicos por la labor destacada.	63,76	159,778	0,576	0,911
Considero que las prestaciones recibidas por mi labor están por encima de la media del mercado laboral.	63,38	157,873	0,548	0,912

Considero que el PRONACEJ ha proporcionado el equipamiento adecuado para cumplir mis funciones.	62,80	158,082	0,570	0,912
Los directivos del PRONACEJ se caracterizan por escuchar mis puntos de vista laborales.	62,80	160,735	0,668	0,910
El espacio donde realizo mis actividades laborales es el adecuado.	63,12	168,802	0,130	0,928
Considero que existe un buen trato y relaciones laborales adecuadas en el PRONACEJ.	62,78	157,359	0,670	0,909
Considero que el PRONACEJ se prioriza el control frecuente del logro de las tareas encargadas.	62,84	162,178	0,628	0,911
Considero que es adecuada la actitud de los directivos cuando cumplen con la supervisión de los avances en el cumplir con las tareas.	62,80	163,469	0,616	0,911
En relación a sus habilidades y conocimientos, considera que su participación es la adecuada para el puesto.	62,28	164,818	0,516	0,913
En el PRONACEJ existen reuniones frecuentes para analizar el avance de la gestión.	62,98	160,183	0,634	0,910
La misión, visión y objetivos del PRONACEJ me permiten alcanzar mis objetivos personales.	62,82	160,191	0,602	0,911
La responsabilidad encargada, me genera un mayor compromiso institucional.	62,44	158,211	0,665	0,909
Considero que las funciones encargadas son afines a mi experiencia profesional.	62,34	161,698	0,567	0,912
La cultura organizacional en el PRONACEJ induce a que las metas institucionales también sean tuyas.	62,80	156,694	0,757	0,907

VARIABLE “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me sentiría feliz si pasara varios años laborando en el PRONACEJ.	45,44	94,864	0,624	0,914
Realmente siento como si los problemas del PRONACEJ fueran míos.	45,34	95,943	0,613	0,915
Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el PRONACEJ.	45,38	97,016	0,688	0,913
Me siento ligado emocionalmente al PRONACEJ.	45,64	94,562	0,743	0,911
El PRONACEJ significa personalmente mucho para mí.	45,50	93,153	0,761	0,910
Permanecer en el PRONACEJ, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	45,30	98,745	0,546	0,917
Sería muy duro para mí dejar el PRONACEJ, inclusive si lo quisiera.	45,70	92,908	0,703	0,912
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del PRONACEJ en estos momentos.	45,84	92,586	0,688	0,912
Siento como si tuviera muchas opciones de trabajo, pero no tanto como para pensar en salir del PRONACEJ.	45,76	97,411	0,500	0,918

Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el PRONACEJ, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	45,68	96,630	0,569	0,916
Comparto los valores y principios que caracterizan al PRONACEJ.	45,08	93,708	0,652	0,914
Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el PRONACEJ ahora.	45,38	92,567	0,773	0,910
Me sentiría culpable si dejara el PRONACEJ ahora.	46,00	95,551	0,534	0,918
El PRONACEJ merece mi lealtad.	44,98	96,959	0,479	0,919
No abandonaría el PRONACEJ en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan ahí.	45,34	93,576	0,641	0,914

ANEXO 05: BASE DE DATOS

VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL”

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2
2	3	4	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2
3	5	5	3	4	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	5	2	2	5	5	2
4	5	5	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4
5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4
6	4	4	3	2	1	1	1	1	3	4	1	1	4	3	5	1	1	4	4	4
7	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
8	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
9	4	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2
10	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	5	5	4	3	4	5	2	3	3	5	2	4	4	5	5	3	4	5	5	4
12	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2
13	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	4	4	4	3
17	5	5	5	3	2	2	1	1	1	4	4	5	2	2	4	2	2	4	4	4
18	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	5	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	4	5	5	3
20	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3
21	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4
22	5	5	5	3	2	3	1	1	1	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
25	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
26	5	5	5	5	5	2	2	1	3	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4
27	5	4	5	4	5	2	3	2	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4
28	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
32	5	5	5	3	3	1	1	1	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4
33	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5
34	3	4	5	1	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
35	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3
37	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
38	4	5	5	5	5	4	1	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
39	5	5	3	3	4	2	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4

40	4	3	4	3	5	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	2	1	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4
42	4	3	3	3	4	3	1	2	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2
43	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
44	4	2	3	3	1	1	1	1	4	3	1	1	2	3	4	3	3	2	3	1
45	2	3	2	3	4	1	2	1	4	4	1	4	3	4	3	4	5	3	3	2
46	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1
48	5	5	5	5	1	3	2	3	5	4	1	4	3	3	4	3	3	5	5	3
49	5	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1
50	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4

VARIABLE “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4	4	3	3	4	4	1	1	1	2	2	2	1	4	1
2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	5	2
3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	1	4	4
7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
8	3	3	3	1	1	1	2	2	4	2	3	3	2	2	2
9	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
11	4	4	4	4	4	3	3	1	4	1	5	2	2	5	2
12	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
13	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
17	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3
18	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	5
20	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	3	3	4	4	4
21	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4
25	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3
26	1	4	3	3	3	3	1	1	1	1	5	5	4	5	5
27	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
32	3	5	4	4	5	5	3	5	1	5	5	5	3	5	5
33	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4
34	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
35	5	4	4	4	4	4	1	1	4	3	5	3	1	5	3
36	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
39	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
40	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
41	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	4	3
42	4	2	2	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3

43	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
44	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1
45	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	5	3	1	1	1
46	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
47	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4
49	3	4	4	3	2	5	3	3	3	3	1	3	1	1	1
50	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3

ANEXO 06: SOLICITUD A LA ENTIDAD

CARGO

Doctor
GERSON DAVID VILLAR SANDY
Director Ejecutivo del Programa Nacional de Centros Juveniles
PRONACEJ



ASUNTO: Autorización para aplicar cuestionarios

Estimado director, por la presente le hacemos llegar un cordial saludo y a su vez solicitar a su Despacho, autorización para aplicar dos instrumentos académicos dirigidos al personal de la sede central del Programa Nacional de Centros Juveniles, cumpliendo con los principios de confidencialidad de la información, así como la reserva de los resultados obtenidos.

Estos cuestionarios son relevantes para obtener el grado de Maestro en Gerencia Pública de la Universidad San Martín de Porres, a través de la tesis "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES, 2019"

Esperando contar con el apoyo respectivo, y asumiendo el compromiso de compartir los resultados del presente trabajo de investigación con el PRONACEJ, es que nos despedimos de Ud., agradeciendo su atención a la presente.

Se adjuntan los instrumentos propuestos.

Atentamente,

Lic. Jesús Julián Saravia Carbajal
DNI N° 08854601

Lic. Lelis Percy Grández Pastor
DNI N° 07378875