



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE RECURSOS HUMANOS

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL
COMPROMISO LABORAL DE LOS DOCENTES DE UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA, AÑO 2017**

**PRESENTADA POR
STEPHANY KATHERINE ESCOBAR RIVERA**

ASESOR

JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

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/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL COMPROMISO LABORAL DE
LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA, AÑO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADA POR:

STEPHANY KATHERINE ESCOBAR RIVERA

ASESOR:

DR. JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA

LIMA, PERU

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a todas aquellas personas que me apoyaron y creyeron en mí, principalmente a quien forjó y equilibró mi camino, mi madre Esperanza Rivera, una mujer que con fortaleza supo salir adelante sin importar los obstáculos, la cual me brindó todas las herramientas para convertirme en una persona profesional.

Al hombre que me dio la vida, Armando Escobar, le guardo el más profundo amor y comprensión a cada uno de sus acciones, las cuales me permitió la carrera profesional que anhelaba.

A mi tía y segunda madre, Sofía Rivera, quien representa una gran inspiración en mi vida y un gran ejemplo a seguir, por confiar en mí y brindarme su apoyo, amor y cuidado.

A mis hermanos, Amelita y Cristhian Escobar, que con su amor incondicional y apoyo constante me incentivaron a conseguir todos mis proyectos personales y profesionales.

A mis sobrinas; Maryori, Zully y Khalessi Vargas, por ser mis motivadores a convertirme en una mejor persona mediante sus risas y travesuras.

Agradecimiento:

En primer lugar, mi más insondable gratitud a todas aquellas personas que a través de sus consejos y muestras de apoyo han contribuido en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

En especial a mi asesor, Dr. Juan Salazar Huapalla por haber participado de forma académica y profesional, por toda la disposición y mejora continua hacia mi persona, siempre dándome las pautas, motivaciones y consejos necesarios para concluir con la presente tesis.

Igualmente, de forma muy especial a la institución educativa privada, a la directora y mis amados docentes, por brindarme la posibilidad de desarrollar el presente trabajo de tesis y por la formación académica basada en valores que recibí en mi etapa de educación infantil, primaria y secundaria, convirtiéndose en mi segundo hogar.

Finalmente, a mi familia, amigos y compañeros de la universidad por sus apreciadas muestras de afecto hacia mi persona y apoyo constante en el cumplimiento de esta investigación.

A todos ellos, muchas gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|---------------------------------------|
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 4 |
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRACT | 11 |
| INTRODUCCIÓN | 122 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO..... | 188 |
| 1.1. Antecedentes de la investigación..... | 188 |
| 1.1.1. Antecedentes nacionales..... | 188 |
| 1.1.2. Antecedes internacionales..... | 21 |
| 1.2. Bases teóricas..... | 255 |
| 1.2.1. Satisfacción Laboral | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 1.2.1.1. Definiciones de Satisfacción Laboral..... | 255 |
| 1.2.1.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 1.2.1.3. Teorías de Satisfacción Laboral..... | 31 |
| 1.2.2. Compromiso Laboral | 33 |
| 1.2.2.1. Definiciones del Compromiso Laboral..... | 34 |
| 1.2.2.2. Importancia del Compromiso Laboral..... | 35 |
| 1.2.2.3. Componentes del Compromiso Laboral | 36 |
| 1.2.2.4. Determinantes del Compromiso Laboral | 40 |
| 1.3. Definición de términos básicos..... | 41 |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 43 |
| 2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas..... | 43 |
| 2.1.1. Hipótesis General | 43 |
| 2.1.2. Hipótesis Específicas..... | 43 |

| | |
|---|-----|
| 2.2. Variables y definición operacional | 43 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA..... | 46 |
| 3.1. Diseño metodológico..... | 46 |
| 3.2. Diseño muestral | 46 |
| 3.3. Técnicas de recolección de datos | 47 |
| 3.3.1. Confiabilidad del instrumento | 439 |
| 3.3.2. Validez del instrumento | 50 |
| 3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información | 51 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS..... | 52 |
| 4.1. Resultados de la investigación..... | 52 |
| 4.1.1. Descripción de la muestra | 52 |
| 4.1.2. Análisis exploratorio..... | 60 |
| 4.1.3. Verificación o contrastación de las hipótesis | 60 |
| 4.1.3.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017..... | 61 |
| 4.1.3.2. Componente del compromiso laboral predominante en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017..... | 63 |
| 4.1.3.3. Reacción entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017 | 64 |
| 4.1.3.4. Relación existente entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017 | 66 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | 68 |
| 5.1. Discusión de los resultados..... | 68 |
| CONCLUSIONES..... | 78 |
| RECOMENDACIONES | 79 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 81 |
| ANEXOS | 85 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Evolución del concepto de Compromiso Organizacional..... | 36 |
| Tabla 2. Dimensiones del Compromiso Organizacional..... | 39 |
| Tabla 3. Variable Independiente, definición, dimensiones, indicadores e instrumento..... | 44 |
| Tabla 4. Variable Dependiente, definición, dimensiones, indicadores e instrumento..... | 45 |
| Tabla 5. Fiabilidad de Satisfacción Laboral..... | 49 |
| Tabla 6. Fiabilidad de Compromiso Laboral..... | 49 |
| Tabla 7. Fiabilidad total del cuestionario..... | 50 |
| Tabla 8. Resumen de procesamiento de datos..... | 53 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencia de la muestra según sexo..... | 53 |
| Tabla 10. Distribución de frecuencia de la muestra según estado civil..... | 55 |
| Tabla 11. Distribución de frecuencia de la muestra según nivel de enseñanza..... | 56 |
| Tabla 12. Distribución de frecuencia de la muestra según la antigüedad..... | 57 |
| Tabla 13. Distribución de frecuencia de la muestra según nivel de estudio..... | 59 |

| | |
|---|----|
| Tabla 14. Descripción del promedio de puntaje de Satisfacción Laboral..... | 61 |
| Tabla 15. Indicadores de la dimensión factores de higiene..... | 62 |
| Tabla 16. Descripción del promedio de puntaje de Compromiso Laboral..... | 63 |
| Tabla 17. Resumen de la relación entre los componentes del Compromiso Laboral y las Características Sociodemográficas..... | 65 |
| Tabla 18. Coeficientes de Correlación de Pearson entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Laboral..... | 66 |
| Tabla 19. Matriz de contrastación de hipótesis..... | 75 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Distribución de la muestra por porcentaje según el sexo..... | 54 |
| Figura 2. Distribución de la muestra por porcentaje según edad..... | 54 |
| Figura 4. Distribución de la muestra por porcentaje según estado civil..... | 55 |
| Figura 5. Distribución de la muestra por porcentaje según nivel de enseñanza..... | 57 |
| Figura 6. Distribución de la muestra por porcentaje según la antigüedad..... | 58 |
| Figura 7. Distribución de la muestra por porcentaje según nivel de estudio..... | 59 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

Dentro de la metodología se manejó un diseño no experimental; se empleó la recopilación de datos mediante dos cuestionarios con escala tipo Likert; el primer cuestionario basado en un diseñado elaborado por Gutiérrez (2015) para satisfacción laboral; y el segundo cuestionario elaborado por Rivera (2010) para el compromiso laboral; el cuestionario fue aplicado a la muestra conformado por 41 docentes; lo cual permitió dar respuesta a los 4 objetivos, general como específicos, de la presente investigación.

Finalmente, los resultados indicaron que prevalece una relación directa y representativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso laboral mediante el Coeficiente de correlación de Pearson ($r=.651$, $p<.01$) Concluyendo que existe un incremento en la satisfacción laboral de un docente dicho aumento también se refleja en el compromiso laboral. Al final se propuso recomendaciones para mantener y potenciar dicha relación entre las variables.

Palabras claves:

Satisfacción laboral, compromiso laboral, docentes.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the satisfaction and commitment of teachers in a private educational institution in metropolitan Lima, in the year 2017.

Within the methodology, a non-experimental design was used; data was collected through two questionnaires with a Likert scale; the first questionnaire was based on a design made by Gutiérrez (2015) for work satisfaction; and the second questionnaire was made by Rivera (2010) for work commitment; the questionnaire was applied to the sample of 41 teachers, which allowed for the response to the four objectives, both general and specific, of this research.

Finally, the results indicated that there is a direct and representative relationship between the variables of work satisfaction and work commitment through the Pearson Correlation Coefficient ($r=.651$, $p<.01$). In the end, recommendations were proposed to maintain and strengthen this relationship between the variables.

Key words:

Work satisfaction, work commitment, teachers.

INTRODUCCIÓN

La educación es una necesidad básica para la humanidad y para la sociedad puesto que permiten el desarrollo mediante técnicas, enseñanzas, entre otros; desde los primeros años de la existencia del hombre en la tierra, la adquisición de conocimientos para la sobrevivencia del día a día ha sido sobresaliente. Antiguamente, en las culturas que predominaron en el mundo, la educación se desarrolló desde la familia, comunidad y/o etnia; posteriormente fue trasladada a lugares exclusivos para brindar dicha necesidad, teniendo una mayor complejidad en relación a las materias.

En el mundo, los conocimientos cada día van cambiando puesto que van publicándose nuevos libros, investigaciones y/o teóricas, descalificando en cierta medida a los antiguos; la tecnología va evolucionando a cada instante, haciendo nuestro día a día más fácil y placentero; por tanto, la población va evolucionando con ello y por ende la educación también. Sin embargo, Naranjo (2007) informa que la educación sigue siendo la misma de hace muchos años, con el mismo contenido de enseñanza y la metodología aplicada por el docente; ya que, repetimos lo mismo que se transmiten sin un juicio hacia lo enseñado, volviéndonos “espectadores” en vez que “protagonistas”. Es así como la humanidad se ha quedado estancado en un eje tan importante como la educación.

En Latinoamérica, muchos de los países conformantes están por debajo del ranking establecido por la prueba PISA, donde nos establece, según el último informe, que Brasil y México se encuentran en un declive en el rendimiento

académico; cabe acaparar que por mucho tiempo no se ha proyectado una mejora de la educación como lo ha ido realizando Chile sin logro aun de su objetivo. Es notorio que muchos países no poseen los mismos sistemas de educación; sin embargo, cada uno de ellos ha conllevado un mejoramiento en dicho ámbito; para Hopenhayn (2003) es sobresaliente un replanteamiento del rol del Estado en relación a la educación y el conocimiento, buscando un mejoramiento y el nivel de formación brindado en los países de primer mundo.

En Perú, la educación se encuentra estipulado en la Constitución Política del Perú (1993) en el artículo 13o que "...tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza...". A través de los años, el estado peruano ha ido mejorando la malla curricular de educación pero no ha existido un correcto control y selección de profesionales potenciales para esta necesidad primaria; si bien es cierto, la elección de un plantel educativo es de libre preferencia de los padres de acuerdo al criterio y posibilidad económica, no debe de existir distinción de la calidad de enseñanzas entre las instituciones públicas y privadas. Asimismo, los profesores deben poseer una calidez al momento de transmitir sus conocimientos, deben ser aquellos mentores que permitan al alumno potenciar sus conocimientos, capacidades y habilidades, y prepararlos para el mundo globalizado y competitivo en el cual estamos desarrollando, sin importar que se encuentren en instituciones públicas o privadas.

Por ello, haciendo hincapié al objetivo estipulado en la Ley General de Educación Nro. 28044 (2005) el cual se localiza en el artículo 1o "La presente Ley tiene por objeto establecer los lineamientos generales de la educación y del

Sistema Educativo Peruano, las atribuciones y obligaciones del Estado y los derechos y responsabilidades de las personas y la sociedad en su función educadora...”. Sin embargo, no se descalifica los avances desarrollados que se han dado en los últimos años dentro de nuestro país, un ejemplo claro es el SINEACE, es importante resaltar que no solo es contribuir con un presupuesto para la educación, sino una renovación de las técnicas para poder obtener un mayor resultado.

En nuestro país, la educación es regularizada por el Ministerio de Educación, en los últimos años se ha observado un mejoramiento de las funciones de dicha entidad para la mejora de la educación peruana. Sin embargo, no existe una preocupación por aquellos quienes desarrollan la labor de la enseñanza, los docentes deben potenciar sus conocimientos, habilidades y capacidades, en muchas ocasiones de manera independiente.

Es así como surge la necesidad de conocer la realidad de los docentes desde el ámbito de la parte humana; es decir, identificar que satisface y compromete a un docente permanecer dentro de una institución educativa; puesto que, esto recae en la calidad de enseñanza que pueda brindar a los estudiantes.

Por ello, la investigación se desarrolla en una institución educativa privada que posee docentes con años de servicio significativos en la misma institución. Así poder conocer las condiciones organizacionales que retienen el talento humano en una época de cambio.

Ante esta situación, se plantea como problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes

de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017?, seguidamente de los problemas específicos tales como: ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017?; ¿Qué componente del compromiso laboral predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017?, ¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017?.

La investigación acapara la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes para conocer cuáles son los indicadores que repercuten en esta dos variables conociendo así la situación actual de los docentes de dicha institución educativa particular, proyectado en un análisis más completo, se considera importante puesto que permitirá detectar estrategias que puedan ser optadas como ejemplos para otras instituciones educativas e identificar posibles falencias para desarrollar acciones correctivas, potenciando el plantel educativo.

El desarrollo de la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo puesto que se recopiló datos y se empleó análisis estadísticos; el tipo de investigación es básica porque se partió de un marco teórico que guio en todo el proceso del desarrollo del trabajo, se empleó el alcance descriptivo – correlacional para determinar la influencia y relación que tiene una variable sobre la otra. Por último, se utilizó un diseño no experimental, en vista que no se efectuó manipulación a las variables de estudio.

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, estructurado por cuestionarios de dos autores; Gutiérrez (2015) para satisfacción laboral y

Rivera (2010) para compromiso laboral, dio como resultado el cuestionario conformando de 53 ítems acorde a la muestra de 41 docentes con una escala de Likert de 4 alternativas.

Por otro lado, se presentó como limitación principal la disponibilidad de tiempo por parte de los docentes, debido a que manejan horarios distintos y con poco tiempo libre, debido a que lo invierten en alimentarse y/o preparar sus clases; sin embargo, se considera viable debido a que se obtuvo todos los recursos materiales, humanos, físicos y económicos.

La investigación está estructurada por V capítulos, detallados de la siguiente manera:

El Capítulo I, engloba los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y la definición de términos que resguardan la investigación.

En el Capítulo II, abarca la formulación de las hipótesis, principal y derivadas; y la presentación de las variables con sus respectivas definiciones.

En el Capítulo III, comprende el diseño metodológico, diseño muestral, la técnica de recolección de datos y las técnicas estadísticas empleadas para el procesamiento de información.

En el Capítulo IV, se expone principalmente los resultados obtenidos de la presente investigación contrastado las hipótesis.

En el Capítulo V, se expone la discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes nacionales e internacionales y con las bases teóricas presentadas.

Se concluye, que si existe una relación directa y significativa entre las variables la satisfacción laboral y el compromiso laboral, debido a que una variables se ve reflejado en la otra.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A través del tiempo se han realizado diversas investigaciones sobre el vínculo entre la satisfacción y el compromiso laboral, los cuales se apreciaron información de distintos países incluyendo nuestro país; esto permitió obtener más conocimiento respecto al tema, efectuando parámetros que nos permita perfilar lo investigado.

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Tito (2015) realizó un estudio donde planteó como objetivo el establecer el vínculo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de fondos colectivos de Lima. Para el estudio se basó en un cuestionario de preguntas para el cual se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (Sonia Palma, 1997); asimismo, para medir el compromiso organizacional se estableció 11 ítems divididos en tres dimensiones. Adquiriendo como conclusión, una correlación cuantitativamente poco representativa entre las variables; es decir, que a mayor nivel de satisfacción existirá un mayor nivel de compromiso organizacional.

Torres (2016) en su investigación *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de instituciones educativas adventista de la*

ciudad de Arequipa 2015, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, siendo una investigación descriptivo – correlacional. Se obtuvo como muestras a 31 docentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 33 ítems para medir las respectivas variables. Concluyendo que existe una relación correlacional directa y significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. Siendo aporte a la presente investigación para obtener mayor conocimiento respecto a su relación entre las variables.

Chirinos y Vela (2017) en su investigación *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transaccionales de Lima metropolitana*, teniendo como objetivo describir el compromiso laboral y su influencia con las características sociodemográficas. La muestra fue integrada por 209 colaboradores a los cuales se le aplicaron el cuestionario de Meyer y Allen para identificar el grado de compromiso; asimismo, preguntas sociodemográficas. Se concluyó que los colaboradores se rigen entre los tres componentes del compromiso organizacional, siendo el más predominante el afectivo; asimismo, se afirmó que existe relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas.

Portilla (2017) desarrolló su trabajo de investigación con el fin de identificar la afinidad entre la satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. La muestra estuvo integrada por 200 trabajadores, empleando como instrumento el cuestionario de Satisfacción Laboral al S21/26 elaborado por Melia (1990) y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997). En los resultados

obtenidos se manifestó que existe una correlación positiva (0.22) entre las variables; asimismo, el compromiso afectivo y normativo son los que predominan la presente hospital de salud mental.

Pilco (2018) efectuó una exploración en el cual presento como objetivo principal el determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de una empresa de construcción. La metodología usada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y con un diseño no experimental, donde la muestra estuvo conformada por 70 colaboradores desde directivos hasta operarios. Se empleó el cuestionario de la teoría de factores de Herzberg para satisfacción laboral y el cuestionario de Meyer y Allen para la variable compromiso organizacional. Los principales resultados obtenidos fueron la correlación directa, media y positiva de 0.64 entre las variables.

Inga y Segura (2019) realizaron un estudio sobre *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de las instituciones secundarias Mater Admirabilis y Nicolás la Torre del distrito de José Leonardo Ortiz, 2019*. Mantuvo como objetivo principal correlacionar las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de una muestra conformada por 144 docentes divididos equitativamente entre ambas instituciones educativas, empleando como instrumento dos cuestionarios, uno para satisfacción laboral de 36 ítems y la otra de 18 ítems para compromiso organizacional. Obteniendo como conclusión que se refleja una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, al ver un una insatisfacción laboral decadente, se presenta un nivel bajo de compromiso organizacional especialmente el compromiso afectivo, en

ambas instituciones educativas. Sirviendo como soporte, especialmente, para la identificación de los tipos de compromiso laboral del presente estudio.

Chavez (2020) realizó un estudio donde planteo determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los colaboradores de una empresa panificadora. La investigación se desarrolló con una metodología básica, enfoque descriptivo correlacional y con una muestra integrada por 13 colaboradores. Se empleó el cuestionario de Palma (2005) para la variable satisfacción laboral y el cuestionario de Meyer y Allen (1996) para la variable compromiso laboral. Se concluyó que existe una correlación positiva muy baja entre las variables (0.060).

1.1.2. Antecedes Internacionales

Barahona (2015) menciona que desarrollo su trabajo para poder identificar el nivel de compromiso organizacional y de satisfacción laboral, seguido del descubrimiento del enlace favorable o desfavorable entre las presentes variables. El estudio fue de naturaleza cualitativa y cuantitativa de tipo correlacional porque intenta averiguar la relación entre dos variables, donde la muestra estuvo conformada por 52 colaboradores la Unidad Educativa Émile Jacques Dalcroze –Quito, los cuales fueron divididos en tres grupos para la aplicación de dos cuestionarios, el primero se enfoca en medir la satisfacción laboral, para ello se utilizó “Inventario Descriptivo del Trabajo” (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969); el segundo se enfoca en la medición del compromiso

organizacional mediante el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ) de Porter et al (1974), ambos con una fiabilidad y validez mayor y/o igual a 0.90.

Los principales resultados obtenidos en el estudio es que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Del mismo modo los factores más influyentes en la satisfacción laboral son la remuneración monetaria, los compañeros de trabajo y la supervisión los cuales repercuten negativamente a dicha variable; en relación al nivel del compromiso organizacional se obtiene como bastante alto con una predisposición y continuidad de los colaboradores en la unidad educativa Jaques Dalcroze – Quito.

Gallegos y Ramón (2016) realizaron un estudio donde plantearon como objetivo el de examinar la satisfacción laboral y como esta influye en el compromiso organizacional de los colaboradores en los hostales y hoteles de la ciudad de Cenca. El estudio fue de naturaleza cuantitativa y cualitativa mediante la aplicación de cuestionarios los cuales permitirán una comparación entre los hoteles y hostales seleccionados; los cuales han sido trabajados conjuntamente con el Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y la Fundación Municipal Turismo para lograr una concientización en los hoteles acerca de la importancia que posee que los colaboradores posean un grado de satisfacción en su establecimiento de trabajo.

La muestra estuvo integrada por 47 empleados de los establecimientos, a los cuales se les distribuyo encuestas donde lo segmentaban por datos sociológicos, datos del puesto, satisfacción laboral y compromiso organizativo. Los resultados proporcionados fueron que la satisfacción laboral tenía una influencia positiva en

el compromiso organizacional en el hotel Mansión Alcázar, hotel Yanuncay, hotel casa Ordoñez y hostel el Monasterio de Cenca – Ecuador.

Hernández (2016) realizó un estudio donde planteó conocer el nivel de Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los docentes de una institución pública de educación superior en Nuevo León. Se englobó como muestra a 31, aplicando un cuestionario de Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) creado por Barraza y Ortega (2009) constituida por 34 ítems. Mientras para la variable Compromiso Laboral, se utilizó la Escala de Grado de Compromiso de Empleados Universitarios (EGCEU) creado por Tevni Grajales (2000) conformada por 21 ítems. Se concluyó a través del presente estudio que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, con una Rho de Spearman de .779, reflejando un nivel alto de ambas variables en dicho centro educativo.

Peña y Toro (2016) realizaron una investigación donde el objetivo principal fue caracterizar el compromiso y satisfacción laboral que poseen los trabajadores de Contactamos S.A.S. – Manizales. La muestra fue constituida por 131 personas, empleando como instrumento el cuestionario OCQ de Mowday, Steers y Porter (1982). Asimismo, los resultados concluyeron en que el compromiso actitudinal y conductual fueron los que caracterizaron al compromiso de la organización; mientras que los factores de higiene eran los que influían únicamente en la satisfacción laboral.

Aguilera y Guaña (2017) realizaron un estudio donde plantearon como objetivo principal analizar la satisfacción laboral y su relación con las tres dimensiones del compromiso organizacional de RRHH de las Pyme del Sector

Comercial del Cantón Quito. La muestra fue constituida por 205 divididas en dos estratos acorde a formular; asimismo, el instrumento presente en la investigación fue el cuestionario, donde para satisfacción laboral se optó por el desarrollado por Babakus, Yavas, Karatepe & Awei (2003) mientras que para compromiso laboral se empleó el desarrollado por Meyer y Allen (1997). Los resultados demostraron que existió una relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional, considerando que se obtuvo como análisis de correlación un 0.359 a un nivel de confianza de 99%.

García (2017) en su investigación *Análisis de la Satisfacción laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico*. Propuso como objetivo general identificar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. La muestra engloba a 126 colaboradores, se empleó el cuestionario s20/23 de Meliá & Peiró para la variable de satisfacción laboral y el cuestionario de Meyer y Allen para la variable compromiso organizacional. Los resultados más relevantes fueron que los colaboradores que poseen 15 años en adelante laborando en la institución posee un mayor nivel de satisfacción y compromiso organizacional en comparación a los colaboradores con menor años de servicio. Asimismo, se determinó que existe una relación moderada entre las variables (0.0603).

Salazar (2018) se propuso identificar el vínculo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una entidad ecuatoriana pública. Para ello, se emplearon dos cuestionarios, la primera de Meyer y Allen (1997) para Compromiso Organizacional y la segunda, el cuestionario "S20/23" de Meliá y Peiró (1989), los cuales fueron brindados a 290 colaboradores a

través de la plataforma de Google Drive, debido a la magnitud de la muestra. El estudio concluyó que a mayor satisfacción, mayor compromiso por parte de los colaboradores; es decir, que existe una relación significativa positiva entre ambas variables estudiadas.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. Satisfacción Laboral

Conforme a diversos estudios realizados en los últimos años, la satisfacción laboral se encuentra enlazado con la motivación, productividad, entre otros correspondientes al personal; el poseer colaboradores (as) con un cierto grado de satisfacción es reflejado en el desarrollo de sus funciones, siendo eficientes en sus trabajos.

1.2.1.1. Definiciones de Satisfacción Laboral

En el entorno laboral se requiere contar con un ambiente óptimo y saludable que sea percibido de manera favorable por los colaboradores creando un clima organizacional positivo que se vea reflejado en las actitudes de los colaboradores.

Con el transcurrir del tiempo se ha podido apreciar una serie de cambios en función a la definición de satisfacción laboral; por ello, actualmente no existe una definición única, debido a que son generalmente modificados por las diversas investigaciones que realizan autores o especialistas (Harpaz, citado en Chiang, Martín y Núñez, 2010). Asimismo, resaltando la envergadura que tiene

este tema en las organizaciones actuales, lo cual será detallado líneas más adelante.

Para empezar a mencionar las definiciones respectivas, se comienza por citar a Talavera (2003), quien se refiere a la satisfacción laboral como “actitud general del individuo hacia su trabajo (...) y al conjunto de todos los aspectos que influyen en el bienestar, funcionamiento, y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.” (p.4)

Todos esos aspectos son entendidos como determinantes o factores que se mantienen vinculados directa o indirectamente al centro de trabajo, de igual manera, son considerados importantes en el desarrollo del personal colaborador lo cual se verá reflejado en la satisfacción laboral empresarial.

Cabe resaltar que la satisfacción laboral no solo posee muchas definiciones relevantes, sino también diversos enfoques, como es el caso de Blum y Naylor (1988) citado en Atalaya (1999), los cuales plasman que son aquellos comportamientos y/o cualidades que presenta un trabajo en el ámbito laboral, teniendo como base un conjunto de factores concretos tales como salarios, compañeros de trabajo, ascensos, bonificaciones, entre otros

Por otro lado, se señala que la definición más antigua y la más clásica que hace referencia a la satisfacción laboral, es la de Locke (1976, citado en Olarte 2011), quien lo considera como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración

personal que hace el individuo sobre su trabajo (y sus recompensas extrínsecas e intrínsecas) y sobre la experiencia adquirida en el mismo”.

El cual también es entendido como la percepción que tiene el trabajador sobre su empleo, en base a una serie de determinantes o factores. Del cual se puede determinar que trabajador que se encuentre satisfecho con su puesto de trabajo, es quien mostrará mayores actitudes positivas sobre él y su rendimiento será cada vez mejor, a comparación de quien no lo este. Finalmente, una vez comprendido la definición de satisfacción laboral en base a las muchas investigaciones, opiniones de autores y especialistas, se concluye que la satisfacción laboral son las actitudes o respuestas del trabajador frente a una serie de determinantes o factores vinculados con el centro laboral. De igual manera, la importancia que posee ésta en la organización, pues la empresa debe ser capaz de reconocer a su personal como recurso valioso e importante para el éxito de la misma, por ello, debe crear las mejores condiciones laborales para que los trabajadores generen valor, sean excelentes, leales, incrementen su productividad y mejoren el grado de competitividad que se verá reflejado en el producto y/o servicio que se brinde a los consumidores.

1.2.1.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral

En pleno siglo XXI, solamente en Lima habitamos un aproximado de diez millones de personas, de las cuales muchos de estos

laboran para poder subsidiar sus gastos; sin embargo, ya no es común escuchar que han tenido que cambiar de lugar de trabajo por un motivo en especial. Actualmente, muchas empresas aún no han podido determinar esos factores para conseguir fidelizar a sus trabajadores y que estos se sientan a gusto en la organización. Sin embargo, Olarte (2013) segmenta en tres grandes aspectos los determinantes de la satisfacción laboral.

- Condiciones laborales:

Hace hincapié a las condiciones laborales; muchas organizaciones relacionan este término con un atributo económico, pero Martínez y Lucas (2001) consideran que una remuneración económica es parte de las condiciones laborales puesto que también engloban los materiales e implementos que se utilice en las funciones del personal; además de un buen ambiente social entre los miembros de la organización. Por otro lado, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2009) afirma que dichas condiciones laborales permiten al personal sosegar aquellas necesidades que poseían al momento de buscar una oferta laboral, así como las expectativas referentes a sus puestos a desarrollar; pudiendo influir en la satisfacción del personal.

Los trabajadores desarrollan una función crucial en las organizaciones; por tal motivo, es importante que estos se sientan a gusto dentro de su centro de trabajo, evitando

generar algún malestar pues esto contribuirá al ausentismo de dichos colaboradores y por ende a que la empresa no cumpla con sus objetivos en el tiempo determinado. Poseer trabajadores contentos y satisfechos, es un beneficio para la productividad de la organización.

- Personalidad y actitudes:

Este término es empleado en diferentes ámbitos como aspectos legales, clínicos, administrativos, educativo, entre otros. Andrés, Giner y Girona (2007) tras su investigación lo definen como un término empleado para precisar la manera de ser y actuar de un individuo en diferentes circunstancias; por ende, cada individuo es diferente al otro debido a la personalidad, desde miembros de un mismo grupo o etnia, hasta las personas que viven en los diferentes países.

Sin embargo, la cuestión se formula en como dicho aspecto puede ser un determinante de la satisfacción laboral, debido a que no todos se sentirán bien laborando en un ambiente donde exista mucha presión y/o dinámica; pues otros prefieren un ambiente más tranquilo para poder desarrollarse mejor. Furnham (1995) formula que es posible mediante cuestionarios que brinden una conjetura sobre los factores que sustenta la satisfacción laboral, tras este procedimiento se puede predecir si una persona extravertida o introvertida.

- Cuestión genética:

Desde los primeros años de la creación de la tierra, muchas especies se asemejan a sus parientes por un aspecto de genética los cuales les han permitido desarrollarse en su determinado habitat; esto no fue ajeno para el ser humano, pues mucho de nosotros tenemos rasgos físicos similares a la de nuestros padres; sin embargo, no solo se han adoptado dichas características, sino también enfermedades. La genética es una ciencia muy amplia, debido a que no solo es la obtención de los genes de nuestros padres, sino aquellos que pueden vear por diferentes circunstancias, en una etapa de nuestras vidas.

Pierce (2009) planteó que los genes varían a lo largo del ciclo de vida de cada individuo cambiando la inteligencia, personalidad, aspecto físico y alterando así el papel de desarrollan en la sociedad. Por ello, Staw y Ross, citado en Furhman (1995) expuso que la satisfacción intrínseca y la general, depende de la herencia en ciertas circunstancias; además de que existía un componente genético en términos del puesto y el desempeño de que cada uno puede poseer.

Se concluye que la genética tiene un debido porcentaje para definir la personalidad y actitud dentro de una organización; brindándonos una orientación indirecta al sector en donde se puede desempeñar mejor.

1.2.1.3. Teorías de satisfacción laboral

- Teoría sobre las causas de la satisfacción laboral

Según Furhman (1995) sostiene que existen varias teorías acerca de las causas de la satisfacción laboral y la mayoría se centra en el sistema de recompensas que tiene, el entorno en la cual se desenvuelve y la personalidad que posee cada uno.

- Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de necesidades, es aquella que permite a las personas sentirse satisfechas en su lugar de trabajo, las cuales clasifican sus necesidades humanas según la importancia que quiera otorgarle a cada ámbito, ya que cada necesidad es distinta dependiendo el contexto y la personalidad. (Eustaquio, 2016)

- Necesidades Fisiológicas: Incluye necesidades básicas como de alimento, líquidos, refugio, sexo y entre otras.
- Necesidades de Seguridad: Incluye seguridad física, económica, familiar y emocional.
- Necesidades Sociales: Involucra necesidades de afecto, amistad de agrupamiento e intimidad con otros individuos.

- Necesidad de Estima: Involucra necesidades de auto respeto reconocimiento, estatus, logro, entre otros.
- Autorrealización: Relacionada a desarrollar las potencialidades de uno mismo, crecimiento, para así sentirse realizado como seres humanos. Es una necesidad constante de auto superación.

- Teoría dual de Herzberg:

La teoría dual de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) plantaron dos divisiones, el primero es una necesidad de higiene que está relacionado con el contexto del trabajo, que es de manera extrínseca. El segundo es una necesidad motivadora la cual se relaciona más con la naturaleza en sí, siendo de manera intrínseco. Es por ello que los factores más trascendentes que ocasiona una satisfacción laboral es la autorrealización mediante la ejecución de sus funciones y como se les recompensa a partir de ellas.

- Teoría de la satisfacción de facetas de Lawler:

Dicha teoría explica la comparación entre las percepciones que el trabajador anhela recibir y la realidad de lo que recibe, esto va en función a las aportaciones al puesto que realiza en compañía de la actitud y predisposición en el mismo, lo que depende de la personalidad como un factor de generar

resultados buscando que el trabajador tenga la percepción de justicia y equidad.

- Teoría de aprendizaje social :

Furhman (1995) nos proporciona que dicha teoría nos da a conocer como las personas pueden adquirir y desarrolla actitudes, asimismo comportamientos en base a sus compañeros de trabajo, especialmente de lo que tienen mayor seguridad e intereses comunes no solo en un contexto laboral sino también en un contexto social.

- Teoría del valor de Locke:

Según el autor la teoría del valor se basa en que la satisfacción laboral de un trabajador está relacionada con lo que ellos valoran y a partir de ello, examinan los beneficios que les ofrece ya se monetarios o de desarrollo para así sentirse augusto en su lugar de trabajo, y cada valor que ellos le otorguen depende de lo que ellos requieran.

1.2.2. Compromiso Laboral

Desde sus inicios por los años 60, el compromiso laboral ha sido víctima de muchos estudios en la búsqueda de nuevas perspectivas; por ello, una diversidad de autores ha generado su propio concepto referente al compromiso laboral.

1.2.2.1. Definiciones de Compromiso laboral

El compromiso laboral es entendido por Becker, citado en Betanzos, Andrade y Paz (2006) como aquel “vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo” (p.27). Consecuente, se plasma a entender que una persona acumula sus “inversiones” dentro de una organización para el mantenimiento intereses propios como una jubilación, acceder a un seguro u otros.

Asimismo, Mowday, Porter y Steers (1982) tras años de estudio concluyeron que el compromiso organizacional se enlazaba a “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con implicación en una determinada organización.” (p.27). Es decir, que aquella persona genera un lazo afectivo hacia su entorno laboral.

De igual forma, Meyer y Allen (1991) conceptualizan el compromiso como un periodo psicológico que caracteriza el vínculo entre un individuo y la organización. Dichos autores, proponen que dicha conceptualización se divide en 3 tipos o componentes: afectivo, de continuidad y normativo, que influyen en la continuidad o no del colaborador dentro de la organización

Por otro lado, según Robbins (1998) considera que el compromiso “...es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.” (p.16). Según lo expuesto, el compromiso laboral evoca

en la personalización y participación de los colaboradores de una institución hacia la misma.

Por otro lado, Araujo y Brunet (2012) expusieron que el compromiso está relacionado con la motivación existente en la organización, plasmándolo dentro de la otra variable expuesta anteriormente, se relaciona con la satisfacción según la teoría de Herzberg. Podemos inferir que al tener una responsabilidad dentro de una institución o actividad cada uno se siente comprometido con lo asignado y por ende se encontrara comprometido con la organización.

Finalmente, se concluye que el compromiso laboral es el grado de relación, identificación y permanencia de una persona hacia otra persona o institución debido al vínculo de sus necesidades o aficiones.

1.2.2.2. Importancia del Compromiso Laboral

Como cualquier actitud, el compromiso laboral posee un grado de valor, ya sea para la persona que lo emite como la parte receptora (organización), Soberanes y De la Fuente (2009) enfatizaron que tiene un impacto directo en las actuaciones del trabajador como aceptación de metas, disminución del ausentismo, valores entre otros. Podemos concluir que la organización o empresa donde se desarrollen colaboradores comprometidos, permitirá a la misma un crecimiento en eficacia para poder lograr sus objetivos.

Así como, evitar la fuga de talentos; puesto que, aquellos colaboradores tendrán “la camiseta puesta”; es decir, los objetivos empresariales serian adoptados como propios, reduciendo actitudes y conductas negativas. Por tal, se considera importante el desarrollo del compromiso laboral en cualquier organización sin importar el tamaño o rubro en el que se desenvuelve.

1.2.2.3. Componentes del Compromiso Laboral

El compromiso organizacional es una de las variables más estudiadas a través de los años, la evolución de sus estudios ha permitido una amplitud del concepto así como de sus componentes y determinantes. En la actualidad, tras una diversidad de estudios, el modelo de Meyer y Allen (1991) es el más aceptado científicamente debido a la amplitud de resultados que proporciona. Dicho modelo se basa en estudios de diferentes autores, concluyendo que el compromiso posee un enfoque tridimensional: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

Tabla 1: Evolución del concepto de Compromiso Organizacional

| AMPLITUD CONCEPTO | AUTOR | APLICACIÓN EMPÍRICA |
|--|----------------------|---|
| Unidimensional: Compromiso Afectivo | Porter et al. (1979) | Lyman, Steers, Mowday, (1974) et al (1979); Morris, Sherman (1981). Angie, Perry (1983); Stumpf, Hartman (1984); Lincoln, Kallenberg (1985), Curry, Wakefield, Price, Mueller (1986); Jonhston et al, (1987); Pierce, Dunham (1987); Michaels et al. (1988) |

| | | |
|-------------------|---|---|
| Doble Dimensión: | Compromiso Afectivo y Continuo | Meyer y Allen (1984) Mathieu y Zajac (1990) |
| | Compromiso en valores y compromiso de permanencia | Angie y Perry (1981) Mayer y Schoorman (1992,1998) |
| Triple Dimensión: | Compromiso Afectivo, Continuo y Normativo. | Allen y Meyer (1991) |
| | Compromiso de conformidad, identificación e Internalización | Modelo de O'Really y Chatman (1986) Harris, Hirschfield, Field y Mossholder (1993) |
| | Compromiso Afectivo Moral y Continuo | Jaros et al. (1993) |
| | Compromiso Moral, Calculativo y Alienante | Penley Y Gould (1988) |

Fuente: Elaborado por González y Juaneda (2007).

El concepto tridimensional propuesto por Meyer y Allen (1991) nos insinúa, que cada componente es independiente al otro y se pueden asumir de distintas maneras. A continuación, se describe cada componente:

- Compromiso Afectivo:

Mirajes (2011) expone en su informe basándose en las investigaciones de Meyer y Allen (1991) donde el compromiso afectivo se refiere a la identificación afectiva del individuo con su centro laboral; es decir, un vínculo laboral basado en emociones y sentimientos.

- Compromiso de Continuidad:

Se enfatiza en la pérdida monetario o no que los empleados estipulan al pensar en abandonar a la organización donde se encuentra; es decir, las personas consideran que el lugar donde se encuentran es por el esfuerzo y los costos invertidos; es por ello, que el cuestionamiento o la toma de decisión en relación a este punto de abandono es difícil para el colaborador, puesto que si no fuese una oferta mayor a la que posee tendría una pérdida económica y retraso en sus proyectos.

- Compromiso Normativo:

Por consiguiente, la misma autora expone su contribución con el compromiso normativo, es así que Mirajes (2011) lo define como un sentimiento de obligación y fidelidad de un individuo a la organización con una contribución de los valores culturales de dicho individuo que acata que es lo correcto. En conclusión, un individuo se puede sentir implicado con la otra parte presentada por el simple hecho de una lealtad basada en las valores o principios que pueda poseer, puesto que considera que lo que le brinda la otra parte es importante para él, generado este componente.

Tabla 2: Dimensiones del Compromiso Organizacional

| | CARACTERÍSTICAS | ESTADO PSICOLÓGICO | RESULTADOS |
|----------------------------------|---|---|--|
| Compromiso Afectivo | Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto y alegría | <ul style="list-style-type: none"> - Recompensas psicológicas. - Atadura emocional del empleado. - Identificación e implicación a la organización. | <ul style="list-style-type: none"> - Aceptación del cambio - Satisfacción laboral - Iniciativa - Espíritu corporativo - Deseo de permanencia |
| Compromiso de Continuidad | Se siente obligado por ejemplo por el sueldo que percibe. | <ul style="list-style-type: none"> - Vínculo, fruto de las inversiones a lo largo del tiempo. - Pocas alternativas laborales. | <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño al mínimo. - Absentismo (físico o psicológico) - Rotación o de intención de abandono). |
| Compromiso Normativo | Lealtad, sentirse de fondo obligado | <ul style="list-style-type: none"> - Obligación moral, desarrollada por el colaborador, al ser retribuido con beneficios por la organización. | <ul style="list-style-type: none"> - Contribución a los objetivos Implicación con la misión. - Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación). - Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa). |

Fuente: Elaboración propia basada en por González y Guillén (2008).

Se puede inferir que los colaboradores se encuentran comprometidos con la organización porque quieren (Compromiso Afectivo), porque lo requieren (Compromiso de Continuidad) y porque sienten que deben hacerlo (Compromiso Normativo). Estos componentes son independientes, un mismo individuo puede desarrollar al mismo tiempo las 3; sin embargo, se refleja en diferentes grados. Por tal motivo, la presente investigación

desarrollará el Modelo de Meyer y Allen (1991) debido a que en la actualidad es la más “aceptada”.

1.2.2.4. Determinantes del Compromiso Laboral

Según Álvarez (2008) tras una diversidad de investigaciones, segmenta a los determinantes del compromiso laboral en tres campos o grupos fundamentales, los cuales están ligados hacia la satisfacción laboral:

- Características personales demográficas del individuo :

Aspectos sociodemográficos como la edad, antigüedad en la organización, estado civil, número de hijos, educación, entre otros. Se encuentran ligados a los 3 tipos de componentes expuestos anteriormente, ya que al encontrarse con una organización que respalde o brinde importancia a aspectos personales como la familia genera una cultura de apoyo que no en cualquier lugar se puede apreciar.

- Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral:

Enfatiza en los factores motivadores y de higiene de Herzberg, tales como el salario, promoción, relaciones interpersonales; generan un cumplimiento de requerimientos personales asegurando el compromiso por parte de los colaboradores.

- Características del puesto y condiciones laborales:

Relacionadas también con la satisfacción laboral, según la investigación relaciona por Álvarez (2008), al poseer una autonomía con su zona laboral, y al destacarse en puestos altos, con un aumento al número de horas laboradas dentro de organización, el colaborador incrementará su relación con otros, por tanto, aumentará el compromiso.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. Compromiso Organizacional:

Es la forma como un colaborador se compenetra con su organización teniendo como su base sus metas y deseos, lo cual efectúa su esta de permanencia en su centro laboral.

2. Institución Educativa:

INEI (2010) recalca: “Conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, referidas a los centros donde se imparte educación o enseñanza a nivel Inicial Primario y/o Secundaria.” (p. 158)

3. Motivación

Es la propulsión que incentiva al accionar de conseguir objetivos y metas planteadas, buscando la complacencia de una o varias necesidades propias.

4. Satisfacción Laboral

Es la percepción que posee un colaborador sobre su trabajo, basándose en una serie de determinantes o factores; permitiendo al colaborador encontrarse cómodo con su puesto de trabajo, demostrando mayores actitudes positivas y mejorando su rendimiento.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS

2.1.1. Hipótesis General:

- Existe una relación directa entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

2.1.2. Hipótesis Específicas:

H1: Los factores de higiene son aquellos que determinan la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

H2: El compromiso afectivo es el compromiso laboral que predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

H3: Existe relación entre el compromiso laboral con las variables sociodemográficas de los docentes de la institución privada de Lima metropolitana, año 2017.

2.2. VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL

En la presente investigación se ha definido dos variables; la primera fue una variable independiente correspondiente a la Satisfacción Laboral, y

una variable dependiente correspondiente al Compromiso Laboral. Dentro de la variable independiente se planteó dos dimensiones correspondientes a la Teoría de los dos factores de Herzberg, los factores motivadores y los factores de higiene. Asimismo, dentro de la variable dependiente se planteó 3 dimensiones correspondientes a la Teoría de Meyer y Allen, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Tabla 3: Variable Independiente, definición, dimensiones, indicadores e instrumento.

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--|---|----------------------|--|---|
| Es el estado o actitud de bienestar o comodidad que refleja una persona como consecuencia de las condiciones y herramientas que le proporcionara una determinada persona o institución para poder desarrollar sus funciones o actividades. | Nivel de satisfacción laboral que el docente tiene en el desarrollo de sus funciones según es medido por una encuesta con escala de Likert. | Factores Motivadores | 1.Logro 2.Reconocimiento 3.Trabajo en sí 4.Responsabilidad 5.Crecimiento y ascenso | Para medir la presente variable se empleara un cuestionario de 34 afirmaciones en una escala tipo Likert de 4 alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. |
| | | Factores de Higiene | 1.Política de la empresa 2.Supervisión 3.Relación con el Supervisor 5.Condiciones de trabajo 6.Salario 7.Relaciones interpersonales | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: Variable dependiente, definición, dimensiones, indicadores e instrumento.

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--|--|---------------------------|---|---|
| Es el grado de relación, identificación y permanencia de una persona hacia otra persona o institución debido al vínculo de sus necesidades o aficiones | Será el resultado de determinar si existe una relación directa con la satisfacción laboral según es medido por una encuesta con escala de Likert | Compromiso afectivo | 1.Lazos emocionales 2.Percepción 3.Orgullo de permanencia | Para medir la presente variable se empleara un cuestionario de 19 afirmaciones en una escala tipo Likert de 4 alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. |
| | | Compromiso de continuidad | 1.Necesidad de trabajo en la institución 2.Opciones laborales 3.Evaluación de permanencia | |
| | | Compromiso normativo | 1.Reciprocidad con la institución | |

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo puesto que se recopiló datos y empleó análisis estadísticos para responder el problema general y específicos de la investigación, de esta manera se pudo constatar las hipótesis.

El tipo de investigación es básica porque se partió de un marco teórico que guio en todo el proceso del desarrollo del trabajo, estudiando la relación entre las variables e identificando instrumentos de medición, adaptándolos al campo de estudio.

Asimismo, se empleó el alcance descriptivo – correlacional, ya que no solo se enfocó en conocer y describir la realidad actual de la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los docentes de la institución educativa sino también determino la influencia y relación que tiene una variable sobre otra.

Por último, se utilizó un diseño no experimental, debido a que evidenciarse ningún efecto del manejo de las variables de estudio.

3.2. DISEÑO MUESTRAL

En la investigación se empleó una sola población, la cual está comprendida por todos los docentes de una institución educativa privada con 30 años de creación. La población estuvo constituida por personas con cualidades similares, siendo profesionales de educación entre 24 a 53 años de edad aproximadamente de ambos sexos, pero con metas y aspectos indistintos

orientadas a diferentes caminos. Asimismo, la población fue constituida por 41 docentes de los 3 niveles educacionales: inicial, primaria y secundaria.

La presente investigación optó por considerar el total de la población; ya que todos poseían cualidades similares y siendo un grupo reducido pero efectivo para la investigación. Por ende, la totalidad de la población fue adoptada como muestra para el cálculo de las variables expuestas.

Los criterios de inclusión considerados para la delimitación de la población:

- Profesionales de educación
- Varones y mujeres de 20 años a más
- Docentes que estuvieron laborando en el año 2017

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La pesquisa presentada, hace referencia a la relación entre la satisfacción y compromiso laboral de los docentes de la institución educativa seleccionada, empleo la encuesta como técnica de recolección de datos; puesto que, se considera la más destacada del método cuantitativo. Para ello, se recurrió a un cuestionario que está conformado por preguntas cerradas y estandarizadas dirigidas a nuestra muestra.

- Instrumento de medición para la Satisfacción Laboral:

Para los objetivos de Satisfacción Laboral, se recurrió a un instrumento que mide los Factores de Motivación e Higiene de Herzberg diseñado por Gutiérrez (2015), el cual consiste en una escala tipo Likert de 4 alternativas: muy satisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho; asimismo, está compuesta

por 34 afirmaciones. Dicho instrumento fue sometido a juego de expertos para poder validar el contenido. El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,928 (aceptable), lo cual demuestra la confiabilidad del instrumento de Gutiérrez (2015).

- Instrumento de medición para el Compromiso Laboral:

Para los objetivos de Compromiso Laboral, se utilizó un instrumento que mide los tres componentes del compromiso organizacional diseñado por Rivera (2010), el cual consiste en una escala tipo Likert de 4 alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; asimismo, está compuesta por 19 afirmaciones. El cuestionario fue realizado teniendo como fuente ítems de la base bibliográfica de los autores Meyer y Allen (1991) con un 60%. Asimismo, de la adaptación del Organisational Commitment Question de Modway y otros (1979) con 40%. La autenticidad de dicho instrumento fue ceñida al juicio de dos especialistas en el tema.

Para la presente investigación se adaptó los cuestionarios expuesto anteriormente, lo cual contribuyo a una variación de ítems por cada indicador presentando en la Matriz de Operacionalización de Variables (Anexo 2). Asimismo, se empleó una terminología apropiado para los docentes, lo que permitió una mejor comprensión de los ítems y obtener resultados más precisos. Por último, el presente cuestionario estuvo compuesta por preguntas sociodemográficas como edad, sexo, estado civil, nivel de enseñanza, antigüedad y nivel de educación.

3.3.1. Confiabilidad del instrumento

Se empleó el Alfa de Cronbach para la fiabilidad de los instrumentos, dado que dichos instrumentos poseían escalas de constructos. La investigación empleo dos instrumentos, uno para la satisfacción laboral y el otro para compromiso laboral, los cuales fueron recopilados en un mismo cuestionario.

Para la variable satisfacción laboral dio como desenlace del estudio mediante el cálculo del Alfa de Cronbach (0,940).

Tabla 5: Fiabilidad de Satisfacción laboral:

| Fiabilidad de Satisfacción laboral | Alfa de Cronbrach | N° de elementos |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|
| | 0,940 | 34 |

Fuente: Elaboración propias, basada en análisis con SPSS.

Asimismo, para la variable compromiso laboral dio como desenlace del estudio mediante el cálculo del Alfa de Cronbach (0,846).

Tabla 6: Fiabilidad de Compromiso laboral:

| Fiabilidad de Compromiso laboral | Alfa de Cronbrach | N° de elementos |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|
| | 0,846 | 19 |

Fuente: Elaboración propias, basada en análisis con SPSS.

Para el cuestionario con el cual se desarrolló la investigación y se aplicó a la muestra dio como resultado del estudio a través del cálculo del Alfa de Cronbach (0,944), orientando que los resultados alcanzados son altamente confiable y muy satisfactorios, lo cual permite que el cuestionario de 53 ítems, pueda ser empleado para futuras investigaciones con relación a las variables satisfacción laboral y compromiso laboral.

Tabla 7: Fiabilidad total del cuestionario

| | Alfa de Cronbrach | N° de elementos |
|------------------|-------------------|-----------------|
| Fiabilidad total | 0,944 | 53 |

Fuente: Elaboración propias, basada en análisis con SPSS.

3.3.2. Validez del instrumento

Para la autenticidad de la información estructurada en el instrumento, este fue expuesto a la sensatez y pauta de tres expertos, docentes de la Facultad de Administración y RR.HH. de la Universidad de San Martín de Porres; y especialistas en el ámbito de Recursos Humanos con amplia experiencia y conocimiento de las variables expuestas.

Los expertos seleccionados para la validez del instrumento expuesto fueron:

- Mag. Luis Germán Maravi Zegarra
- Dra. Maria Wilibrodes Quintana Otiniano

- Mag. Christian Miguel Portugal Rojas

Tras el criterio de expertos, se pudo determinar una escala de valoración significativa de los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de cada ítem; asimismo, los expertos proporcionando algunas observaciones para el mejoramiento del instrumento, de esta manera obtener mejores resultados cuando se realice la aplicación del cuestionario. (Anexo 3)

3.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La técnica estadística que se utilizó para el procesamiento de datos proporcionados luego de la aplicación del cuestionario a la muestra designada, fue el SPSS 24.0 y el Microsoft Office Excel. Se optó por dichas técnicas puesto que permitió realizar análisis estadísticos tanto básicos como complejos y comparar las dos variables. De esta manera, se obtuvo los resultados de manera precisa y detallada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente se ostentan los resultados del presente trabajo de pesquisa, luego de un exhaustivo trabajo de campo de tres días en la institución educativa privada considerando la disponibilidad de los docentes al desarrollarse el presente tema. Al ser el tema de investigación, la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada, se empleó la metodología del diseño descriptivo – correlacional, ya que se evaluó el comportamiento de poseía la variable compromiso laboral sobre la variable satisfacción laboral. El instrumento que se proporcionó a los docentes fue una encuesta de 53 preguntas referentes a las variables y 6 preguntas respecto a las características sociodemográficas.

4.1.1. Descripción de la muestra

Tratando de profundizar, se consideró a toda la población como muestra por haber sido un número reducido. La muestra estuvo conformada por 43 docentes entre varones y mujeres de los niveles de inicial, primaria y secundaria que posee la institución educativa particular; de los cuales todos fueron participes para la adquisición de resultados óptimos de la investigación.

Tabla 8: Resumen de procesamiento de datos

| | | n | % |
|-------|----------------|----|-------|
| Casos | Valido | 43 | 100.0 |
| | Excluidos (as) | 0 | .0 |
| | Total | 43 | 100.0 |

(a) Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Fuente: Elaboración propia, basada en análisis con SPSS

Dentro del cuestionario aplicado a los docentes de la institución educativa particular, se encontraron 6 preguntas sociodemográficas que permitió conocer características importantes de la muestra. Dichos datos sociodemográficos lo conformaron: edad, sexo, estado civil, nivel de enseñanza, antigüedad y nivel de estudio de los docentes. En relación de ello, a nivel gráfico y estadístico se expondrá la información individual de los 41 docentes del centro educativo privado en la que se realizó el presente trabajo de investigación.

- Sexo

Tabla 9: Distribución de frecuencia de la muestra según sexo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Masculino | 13 | 31.7 | 31.7 | 31.7 |
| Femenino | 28 | 68.3 | 68.3 | 100 |
| Total | 41 | 100 | 100 | |

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes.

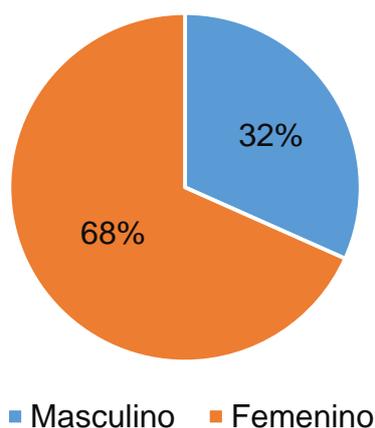


Figura 1: Distribución de la muestra por porcentaje según el sexo.
 Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes

Como indica, el 68% son mujeres haciendo un equivalente a 28 profesoras, mientras el 32% son varones haciendo un equivalente a 13 profesores. Se observa el predominio del sexo femenino dentro de la institución educativa privada, puesto que muchos centros educativos seleccionan a las personas del género femenino para dirigir los niveles de inicial y primaria, por un tema de brindar confianza a los padres de familia en relación a sus hijos.

- Edad

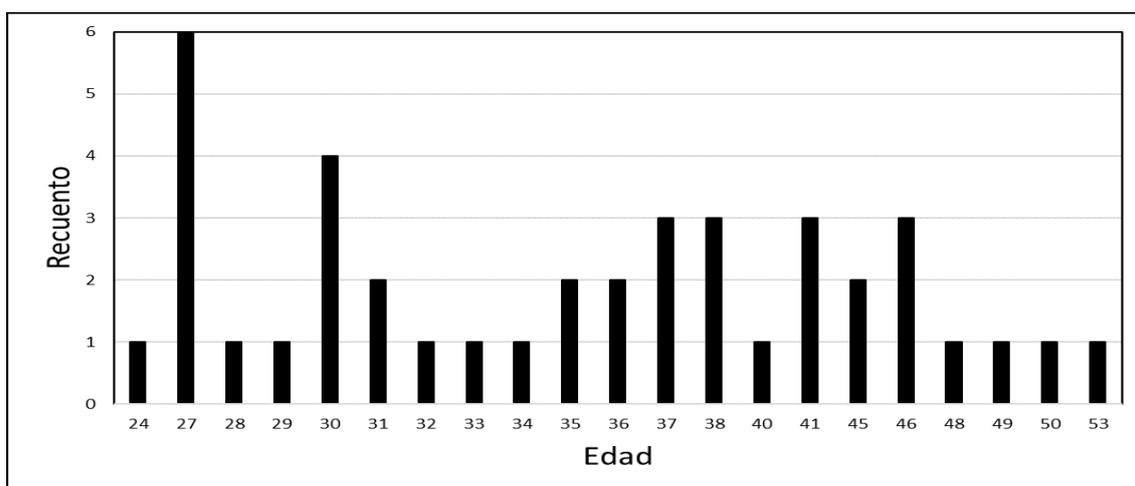


Figura 2: Distribución de la muestra por porcentaje según edad.
 Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes

La institución educativa privada cuenta con un personal entre jóvenes y adultos, como podemos observar, el personal más joven posee 24 años de edad, mientras que el personal más longevo posee 53 años de edad, se obtuvo como media de las edades un 36, 15. Es decir que la edad promedio del personal en la institución es de 36 años.

- Estado civil

Tabla 10: Distribución de frecuencia de la muestra según estado civil

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Soltero (a) | 17 | 41.5 | 41.5 | 41.5 |
| Conviviente | 2 | 4.9 | 4.9 | 46.3 |
| Casado (a) | 22 | 53.7 | 53.7 | 100 |
| Total | 41 | 100 | 100 | |

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes.

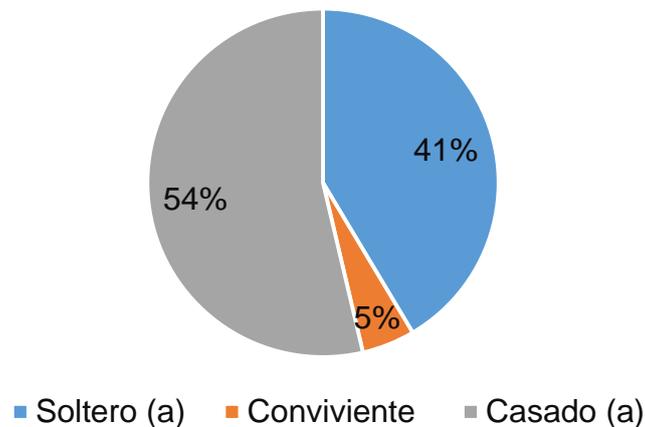


Figura 3: Distribución de la muestra por porcentaje según estado civil.
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes

En cuanto al estado civil, la mayoría de los docentes se encuentran entre casados y solteros, como podemos observar, del total de 41 docentes equivalente al 100%, el 54% son personas casados (as) equivalente a 15 profesoras y 7 profesores, siendo un total de 22 docentes. El 41% son personas solteras (os) equivalente a 12 profesoras y 5 profesores, siendo un total de 17 docentes. Por último, sólo el 5% son personas que conviven con sus parejas, equivalente a una profesora y a un profesor. Para la institución educativa privada, no posee relevancia el estado civil del docente, puesto que dicha característica sociodemográfica no ha afectado el desempeño del docente dentro de la organización.

- Nivel de enseñanza

Tabla 11: Distribución de frecuencia de la muestra según nivel de enseñanza

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Inicial | 7 | 17.1 | 17.1 | 17.1 |
| Primaria | 15 | 36.6 | 36.6 | 53.7 |
| Secundaria | 19 | 46.3 | 46.3 | 100 |
| Total | 41 | 100 | 100 | |

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes.

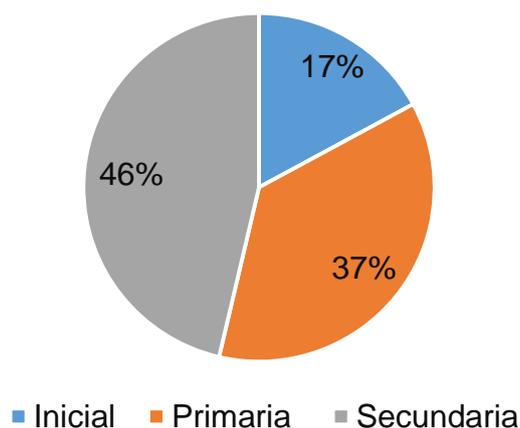


Figura 4: Distribución de la muestra por porcentaje según nivel de enseñanza.
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes

De los 41 docentes encuestados equivalente al 100%, el 46% pertenece a nivel secundario, donde 8 son profesoras y 11 son profesores. Asimismo, el 37% pertenece al nivel primario, donde 14 son profesoras y un profesor. Además, solo el 17% al nivel inicial, donde son 6 profesoras y un profesor. Por último, es indispensable hacer hincapié que los docentes laboran de lunes a viernes de 7:30 am. – 3:30 pm. lo que evidencia a que mientras pase más tiempo dentro de la institución educativa privada mayor serán los lazos de compromiso.

- Antigüedad

Tabla 12: Distribución de frecuencia de la muestra según la antigüedad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| 1-4 | 12 | 29.3 | 29.3 | 29.3 |
| 5-8 | 6 | 14.6 | 14.6 | 43.9 |
| 9-12 | 7 | 17.1 | 17.1 | 61.0 |

| | | | | |
|-------|----|------|------|------|
| 13-16 | 4 | 9.8 | 9.8 | 70.7 |
| 17-20 | 3 | 7.3 | 7.3 | 78.0 |
| 21-24 | 2 | 4.9 | 4.9 | 82.9 |
| 25-28 | 7 | 17.1 | 17.1 | 100 |
| Total | 41 | 100 | 100 | |

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes.

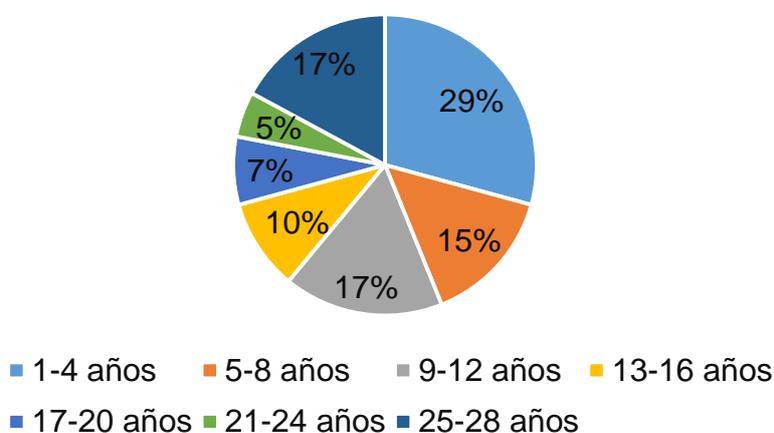


Figura 5: Distribución de la muestra por porcentaje según la antigüedad.
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes

Puede observarse que la mayoría de docentes (29%) pertenecientes a la institución educativa tienen una antigüedad de entre un (1) y cuatro (4) años. Asimismo, se posee un 17% de docentes laborando desde los años de fundación del plantel educativo (1989) tal como aquellos docentes de nueva (9) y doce (12) años. Se posee una plana docente con años de servicios significativos, lo cual es favorable para la organización y se evidencia que no existe fuga de talentos.

- Nivel de estudio

Tabla 13: Distribución de frecuencia de la muestra según nivel de estudio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bachilleres | 13 | 31.7 | 31.7 | 31.7 |
| Título profesional | 23 | 56.1 | 56.1 | 87.8 |
| Maestría | 5 | 12.2 | 12.2 | 100 |
| Doctorado | 0 | 0 | 0 | 100 |
| Total | 41 | 100 | 100 | |

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes.

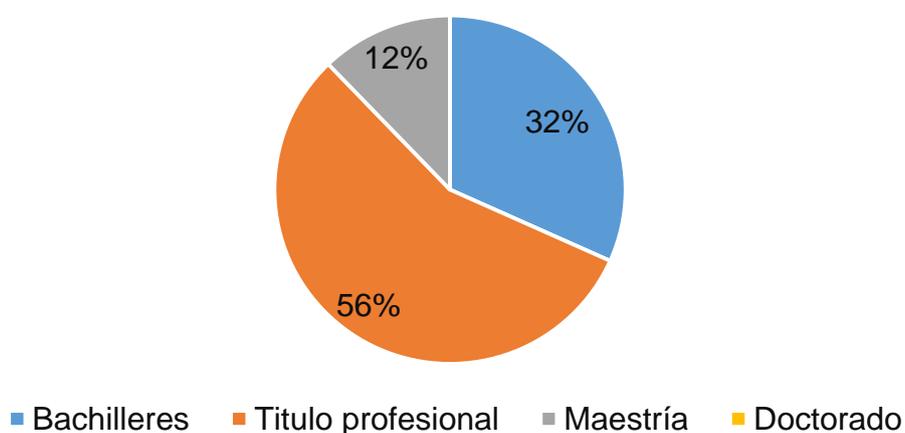


Figura 6: Distribución de la muestra por porcentaje según nivel de estudio.
Fuente: Elaboración propia basada en cuestionario aplicado a 41 docentes

Los 41 docentes de la institución educativa privada, equivalente al 100%, el 56% son docentes titulados (23 personas), donde 19 son mujeres y el 4 personas son varones. Además, el 32% son bachilleres (13 personas), donde 7

son mujeres y 6 son varones. Por último, solo el 12% poseen una maestría (5 personas), donde son 3 varones y 2 son mujeres. Se recalca, que ningún docente tiene doctorado; sin embargo, la mayoría de docentes provienen de universidades y continúan sus estudios superiores independientemente.

4.1.2. Análisis exploratorio

La recopilación de información de datos de la presente investigación se realizó en tres días: 29 de agosto, 5 y 6 de septiembre. Para ello se recurrió a la institución educativa privada entre los horarios de las 8:00 am a 4:00 pm, se constató los horarios disponibles de cada docente desde el nivel inicial, primaria y secundaria, de esta manera proporcionarles el cuestionario, brindarles las indicaciones pertinentes y constatar el completo desarrollo del mismo.

Luego de poder recolectar la información de los 41 docentes, se procedió a la elaboración del libro de códigos para hacer más factible la identificación de datos y continuar con el procesamiento de información en el SPSS.

4.1.3. Verificación o contrastación de las hipótesis

La presente investigación abarcó 4 objetivos, un objetivo principal, el cual busco el vínculo entre la variable satisfacción laboral y el variable compromiso laboral de los docentes; y tres objetivos específicos descendientes de las variables expuestas.

4.1.3.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

En la presente se muestra que la satisfacción laboral segmentada en sus 2 dimensiones en la Institución Educativa Privada dio que el grado de satisfacción de mayor predominancia a los factores de higiene, que son pertenecientes al ambiente donde la persona desarrolla sus funciones.

Tabla 14: Descripción del promedio de puntaje de satisfacción laboral

| | n | Mínimo | Máximo | Media | Desv. tip. |
|-------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| Factores Motivadores | 41 | 35 | 55 | 44,93 | 5,179 |
| Factores de Higiene | 41 | 53 | 78 | 63,59 | 7,297 |
| N° válido (según lista) | 41 | | | | |

Fuente: Elaboración propia, basada en análisis con SPSS

Se muestra los indicadores correspondientes de la dimensión factores de higiene; dio a conocer que el indicador, política de la empresa y relación con el supervisor, predominan dentro de dimensión nombrada anteriormente.

Tabla 15. Indicadores de la dimensión factores de higiene

| | n | Mínimo | Máximo | Media | Desv. tip. |
|----------------------------|----|--------|--------|-------|---------------|
| Política de la empresa | 41 | 13 | 20 | 16,34 | 1,918 |
| Supervisión | 41 | 8 | 12 | 9,88 | 1,364 |
| Relación con el supervisor | 41 | 11 | 16 | 13,07 | 1,603 |
| Condiciones de trabajo | 41 | 6 | 12 | 8,93 | 1,555 |
| Salario | 41 | 5 | 12 | 8,56 | 1,674 |
| Relaciones interpersonales | 41 | 4 | 8 | 6,80 | 0,980 |
| Nº válido (según lista) | 41 | | | | |

Fuente: Elaboración propia, basada en análisis con SPSS

Por consiguiente, para la presente se planteó como hipótesis específica 1:

H1: Los factores de higiene son aquellos que determinan la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

La hipótesis específica ha sido comprobada contando con un 63.59 de media respecto a los Factores de Higiene.

4.1.3.2. Componente del compromiso laboral predominante en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

La presente muestra que el compromiso laboral fragmentado en sus 3 componentes en la Institución Educativa Privada dio que el grado de compromiso laboral de mayor predominancia al compromiso afectivo, que es el vínculo emocional del personal a la organización.

Tabla 16: Descripción del promedio de puntaje de compromiso laboral

| | n | Mínimo | Máximo | Media | Desv. tip. |
|---------------------------|----|--------|--------|-------|------------|
| Compromiso Afectivo | 41 | 22 | 32 | 27,00 | 3,041 |
| Compromiso de Continuidad | 41 | 15 | 25 | 19,93 | 2,696 |
| Compromiso Normativo | 41 | 8 | 16 | 11,93 | 2,042 |
| N° válido (según lista) | 41 | | | | |

Fuente: Elaboración propia, basada en análisis con SPSS

Para la presente, se planteó como hipótesis específica 2:

H2: El compromiso afectivo es el compromiso laboral que predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

La hipótesis específica ha sido comprobada debido a que en el presente caso, el compromiso afectivo posee una media representativa de 27.00, por encima de los otros dos componentes.

4.1.3.3. Relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

Se presenta la correlación entre los componentes del compromiso laboral y las características sociodemográficas.

El compromiso afectivo posee una relación estadísticamente significativa con la característica sociodemográfica sexo ($t = 1,984$, $\text{Sig.} = 0,047$) y con el estado civil ($F = 1,44$, $\text{Sig.} = 0,249$); así mismo, posee una correlación considerable con antigüedad ($Rho = 0,688$, $\text{Sig.} = 0,601$); por otro lado, posee una correlación media con la edad ($Rho = 0,173$, $\text{Sig.} = 0,020$), nivel de enseñanza ($Rho = 0,370^*$, $\text{Sig.} = 0,017$) y nivel de estudio ($Rho = 0,164^*$, $\text{Sig.} = 0,024$).

El compromiso de continuidad presento únicamente una correlación débil con el nivel de estudio ($Rho = 0,098$, $\text{Sig.} = 0,185$).

Por último, el compromiso normativo muestra una relación significativa con el estado civil ($F = 1,061$, $\text{Sig.} = 0,356$); sin embargo, presenta una correlación débil con la edad ($Rho = 0,100$, $\text{Sig.} = 0,186$) y con el nivel de estudio ($Rho = 0,093$, $\text{Sig.} = 0,213$).

Tabla 17 Resumen de la relación entre las dimensiones del compromiso laboral y las características sociodemográficas.

| Técnicas estadísticas | Características sociodemográficas | Compromiso Organizacional | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | | Compromiso Afectivo | Compromiso de Continuidad | Compromiso Normativo |
| T para muestras independientes ANOVA de un solo factor | Edad | Rho = 0.173 Sig.= 0,020 | Rho = 0,157 Sig.= 0,037 | Rho = 0.100 Sig.= 0,186 |
| | Sexo | t = 1,984 Sig.= 0,047 | t = 1,326 Sig.= 0,011 | t = 0,855 Sig.= 0,942 |
| | Estado civil | F = 1,441 Sig.= 0,249 | F = 0,406 Sig.= 0,669 | F = 1,061 Sig.= 0,356 |
| | Nivel de enseñanza | Rho = 0,370* Sig.= 0,017 | Rho = 0,243 Sig.= 0,126 | Rho = 0,442** Sig.= 0,004 |
| | Antigüedad | Rho = 0,688 Sig.= 0,601 | Rho = 0,618 Sig.= 0,650 | Rho = 0,145 Sig.= 0,607 |
| | Nivel de estudio | Rho = 0,164* Sig.= 0,024 | Rho = 0,098 Sig.= 0,185 | Rho = 0,093 Sig.= 0,213 |

Fuente: Elaboración propia, basada en análisis con SPSS.

Asimismo, para la presente correlación se planteó como hipótesis específica 3:

H3: Existe relación entre el compromiso laboral con las variables sociodemográficas de los docentes de la institución privada de Lima metropolitana, año 2017.

La hipótesis específica ha sido comprobada debido a que existe una evidencia clara de una relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa.

4.1.3.4. Relación existente entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

Para haber podido responder el objetivo principal el cual se plasma en averiguar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral en una Institución Educativa Privada, se utilizó el Coeficiente de correlación de Pearson, como se aprecia.

Tabla 18: Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables Satisfacción laboral y Compromiso laboral.

| | | SATISFACCIÓN LABORAL | COMPROMISO LABORAL |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| SATISFACCIÓN LABORAL | Correlación de Pearson | 1 | 0.651 |
| COMPROMISO LABORAL | Correlación de Pearson | 0.511 | 1 |
| n | | 45 | 45 |

Fuente: Elaboración propia, basada en análisis con SPSS

Para el objetivo general se planteó una hipótesis general:

H1: Existe una relación directa entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima Metropolitana, año 2017.

La hipótesis general establecida ha sido comprobada ya que el coeficiente de correlación fue de 0.651; es decir, la satisfacción laboral del docente se vincula directa y de manera representativa con el compromiso laboral. Si existe un incremento en la satisfacción laboral de un docente este incremento también se ilustrará en el compromiso laboral; lo mismo se plasmaría si hubiera una disminución.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente acápite se presenta la discusión de resultados del análisis realizado para estudiar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017, para una muestra aleatoria de 41 docentes, para tal fin la discusión de los resultados será explicados en títulos que comprenden los objetivos específicos y el objetivo general formulados es esta investigación

5.1.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

Con el transcurrir de los años la institución educativa privada ha desarrollado un ambiente laboral grado a sus colaboradores (as) teniendo mayor impute a sus políticas institucionales y a la relación supervisor – personal, dejando de lado el sistema de recompensa o salario y las condiciones de trabajo, los cuales son las causas de la satisfacción laboral (Furhman, 1995).

Se tiene en claro que los docentes de la institución educativa privada valoran de manera profunda el ambiente en el que desarrollan las funciones asignadas; por ello, se encontró una relación significativa y predominante con la variable satisfacción laboral (Locke, 1976).

Chavez (2020) postulo como objetivo decretar el vínculo entre la satisfacción y el compromiso laboral en trabajadores de una empresa panificador. Los resultados concuerdan con la presente investigación al

concluir que la dimensión política de la empresa predomina dentro de dicha organización.

La investigación de Peña y Toro (2016) poseen una homogeneidad con los resultados de la presente trabajo debido a que los autores mencionan que el indicador relación con sus jefes y superiores cuenta con un puntaje superior a las demás, lo cual demuestra la buena relación que existe entre supervisor – personal.

5.1.2. Componente del compromiso laboral predominante en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

La importancia de identificar las facetas que posee el compromiso laboral para una organización permite conocer si el personal se encuentra laborando porque quiere, porque tiene que estar y porque está determinado (Meyer y Allen, 1991).

La investigación de Salazar (2018) posee semejanza con los resultados obtenidos en relación a los componentes del compromiso laboral; puesto que, el compromiso afectivo y el compromiso normativo predominan en la entidad pública estudiada. Los colaboradores se sienten contentos de pertenecer a la institución, identifican los logros y los problemas como propios y se caracterizan con las normas existentes dentro de su institución.

Con el estudio de Portilla (2017) se encuentra similitud porque identificaron el tipo de compromiso predominante en la empresa de

estudio, dio como resultado el compromiso afectivo; es decir, que las personas objeto de estudio poseían un deseo de permanencia en la organización basado en sentimientos. Al igual que la presente investigación, los colaboradores manifestaron un compromiso afectivo, debido que la organización proyecta a su personal como familia y no como simples colaboradores (as).

5.1.3. Relación existente entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017

El autor Álvarez (2008) analizo críticamente los determinantes del compromiso laboral, en la cual explayo tres aspectos importantes, una de ellos fue las particularidades individuales demográficas de la persona.

La investigación nacional de Chirinos y Vela (2017) ejecutaron un trabajo de investigación del compromiso organizacional de colaboradores de empresas nacionales y transnacionales Lima metropolitana y la sinergia con determinadas variables demográficas. Los resultados se obtuvieron de una muestra de 209 colaboradores, coincide con esta investigación al concluir que existe relación entre los componentes del compromiso organizacional y las características sociodemográficas. El compromiso predominante es el afectivo seguido por el normativo, lo mismo se refleja en la presente investigación.

Asimismo, se emplearon las técnicas estadísticas Rho de Spearman, Análisis de varianza ANOVA y la t para muestras independientes para identificar la correlación. La similitud con la presente investigación, es que

existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el nivel de estudio; sin embargo, la característica sociodemográfica de sexo predomina en el compromiso normativo lo que en la presente investigación se refleja con el compromiso afectivo.

5.1.4. Relación existente entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017.

La finalidad principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana, año 2017.

Con el uso del Coeficiente de Correlación de Pearson, se abordó la correlación directa y significativa entre las variables expuestas ($r= 0.651$; $p<.01$). Esto plasma que los docentes determinaron un alto en satisfacción laboral también se dio en el compromiso laboral, mientras que si se hubieran planteado de manera contraria los resultados se hubieran dado en un bajo nivel de ambas variables.

La investigación internacional de Barahona (2015) tuvo como finalidad de comprobar la conexión entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el centro educativo Jaques Dalcroze. La metodología utilizada es muy semejante al presente trabajo, empleando encuestas y fuentes de información relacionado a las variables. Sus resultados

mencionan que prevalece un enlace positivo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Asimismo, un antecedente sucedáneo que respalda a la presente investigación es la de Richard (2014) en el cual el objetivo planteado se dirigió a definir el vínculo entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa, la técnica empleada fue la de cuestionarios. Se concluyó que existió una relación concreta y considerable entre las variables de (p -valúe =0.002).

Finalmente, verificando todos los estudios consultados, se afirma que si existe una correlación significativa directa entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral. Es decir, que si aumenta el nivel de satisfacción laboral de un colaborador (a) también se observará un incremento en el nivel de compromiso laboral.

5.1.5. Validez y generalización del método

En líneas generales la investigación obtuvo resultados a través de dos instrumentos cuantitativos, ambos cuestionarios, uno por cada variable expuesta. Dichos instrumentos expuesto a la sensatez y pauta de tres expertos, docentes de la Facultad de Administración y RR.HH. de la Universidad de San Martín de Porres; a la vez especialistas en el tema de Recursos Humanos, quienes recomendaron mejoras para obtener información acorde a nuestros objetivos, para luego proceder a la

aplicación de cuestionario a los docentes de la institución educativa privada.

El cuestionario responde a los cuatro objetivos de la investigación, general como específicos; determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada, identificar los factores que determinan la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada, determinar el tipo de compromiso laboral que predomina en los docentes de la institución educativa privada y establecer la relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada.

Las preguntas del cuestionario, son aplicables a otros entornos, ya que no son dirigidas exclusivamente para docentes, sino a cualquier tipo de personal y por ende a cualquier rubro independientemente de educación, en el cual se desee conocer el vínculo de la variable satisfacción laboral y compromiso laboral.

Respecto a las limitaciones que existieron durante la presente investigación, se puede atenuar el tiempo de disponibilidad de los docentes, puesto que se realizó en 3 días, adecuando al horario y día de disponibilidad de los 41 docentes. También, se limitó la información referente a la remuneración percibida por cada docente debido a la Política interna que poseen, lo cual limitó en diversos aspectos a la presente investigación. Sin embargo, se pudo indagar qué beneficios remunerativos y no remunerativos reciben los docentes por parte de la organización. Los

docentes reciben los siguientes beneficios remunerativos establecidos por ley: una remuneración fija mensual, compensación por tiempo de servicio (Cts.), gratificaciones por fiestas patrias y navidad. Por otro lado, como único beneficio no remunerativo los docentes perciben una canasta en Navidad. Cabe recalcar que por la naturaleza del servicio educativo, la institución educativa privada realiza el pago de 30 días de vacaciones a los docentes de acuerdo a ley, donde los profesores descansan 15 días y los 15 días restantes son compradas por parte de la institución educativa privada por inicio de las vacaciones útiles de verano.

5.1.5.1. Análisis de la validez y generalización de los resultados.

El cuestionario fue aplicado a 41 docentes de la institución educativa privada, quienes se desenvuelven en los diferentes niveles de enseñanza; inicial, primaria y secundaria. Asimismo, se realizó la revisión documental de información confidencial de la institución, tales como el manual de descripción de puestos y funciones, horarios de docentes para identificar a cada uno. Asimismo, asegurar el otorgamiento y desarrollo del cuestionario a cada uno de los docentes. De esta manera, se pueden validar los resultados obtenidos, ya que se asegura la confiabilidad de toda la información obtenida.

Estos resultados no tendrán que aplicarse en otras organizaciones en conjunto; es decir, que se puede optar cada variable de manera independiente, puesto que la estructuración del cuestionario se encuentra

segmentado. Sin embargo, debe incluir las mismas dimensiones por viable expuestas en la presente investigación.

5.1.5.2. Contrastación de hipótesis con resultados

Las hipótesis planteadas fueron comprobadas con el trabajo de investigación y se plasma el detalle en líneas posteriores.

Tabla 19. Matriz de contrastación de hipótesis

| | Hipótesis | Resultados | Observaciones |
|-----------------------|--|---|---|
| Hipótesis general | Existe una relación directa entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima Metropolitana, año 2017. | Los resultados indican que existe una relación directa significativa ($r=.651$) entre la satisfacción y el compromiso laboral | Por tanto, la hipótesis planteada quedo corroborada con los resultados de la investigación. |
| Hipótesis específicas | Los factores de higiene son aquellos que determinan la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima Metropolitana, año 2017. | En la investigación se determinó que los factores que determinan la satisfacción laboral de los docentes son los factores de higiene. | Por tanto, la hipótesis planteada quedo corroborada con los resultados de la investigación. |
| Hipótesis específicas | El compromiso afectivo es el compromiso laboral que predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima Metropolitana, año 2017. | En la investigación se determinó que el tipo de compromiso predominante en los docentes es el compromiso afectivo. | Por tanto, la hipótesis planteada quedo corroborada con los resultados de la investigación. |

Existe relación entre el compromiso laboral con las características sociodemográficas de los docentes de la institución privada de Lima metropolitana, año 2017.

Los resultados indicaron que existe relación entre las características sociodemográficas y el compromiso laboral tras el uso de técnicas estadísticas correlacionales.

Por ende, la hipótesis planteada quiero corroborada con los resultados de la investigación.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Consecuentemente al término de la investigación se puede afirmar que sí existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral, alcanzando una correlación general de 0,651; lo que comprueba la hipótesis general donde señala que: “Existe una relación directa entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima Metropolitana, año 2017.”
2. Los docentes perciben que la institución educativa posee un adecuado ambiente de trabajo; es por ello que, los factores predominantes dentro de la institución educativa privada, son los factores de Higiene. En el cual influye claramente la política de la empresa, dando por hecho que los docentes se encuentran satisfechos con las normas y políticas de la institución.
3. Los docentes se encuentran satisfechos con el supervisor y/o jefe que tienen a cargo; puesto que, sienten un ambiente sólido y confiable entre ellos permitiendo entablar una relación estable, de esta manera construir canales de comunicación eficaces para incentiven al desarrollo docente.
4. Se presenta una carencia en las relaciones interpersonales de los docentes, esto se podría plasmar a limitar las opiniones y/o ideas de los docentes; que no exista apoyo entre ellos, canales de comunicación poco confiables y posibles conflictos, los cuales se podrían ver reflejados en las actividades y eventos institucionales.
5. Los docentes que trabajan en la institución educativa privada se sienten comprometidos con esta. En el cual predomina el compromiso afectivo; es

decir, sienten que sus necesidades especialmente psicológicas han sido cubiertas, lo cual refleja un comportamiento de apego emocional hacia su centro laboral.

6. Existe una evidencia clara sobre el compromiso de continuidad en los docentes de la institución educativa privada; ellos poseen la necesidad de seguir perteneciendo a la institución debido a los beneficios y reconocimientos brindados, los cuales sienten que en otra institución les será difícil conseguir.
7. El compromiso normativo de los docentes de la institución educativa privada es bajo; los docentes no poseen un sentido de lealtad y obligación moral hacia la institución educativa, lo cual puede producir no respetar las normas, acuerdos y contratos preexistentes.
8. Se afirma que existe relación entre las características sociodemográficas y el compromiso laboral de los docentes. Se muestra relación significativa entre ellos; sin embargo, se evidencia una correlación débil entre el compromiso de continuidad con el nivel de estudio; así como, el compromiso normativo con la edad y el nivel de estudio.

RECOMENDACIONES

1. Con el propósito de mejorar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso laboral se recomienda reforzar cada dimensión estudiada a través de buenas prácticas y nuevas acciones por parte de la directora y personal administrativo.
2. Se recomienda elaborar un programa de beneficios para los docentes a fin de mantener y potenciar la satisfacción laboral, teniendo en cuenta los factores motivadores y los factores de higiene; así como las necesidades de los docentes y posibilidades de la institución educativa privada. Esto se podría plasmar a través de alianzas educativas y de entretenimiento, campañas de salud internas y bonos por rendimiento.
3. Fortalecer el vínculo entre los docentes y el supervisor y/o jefe a través de reuniones periódicas donde se pueda resolver interrogantes sobre inquietudes laborales, métodos de enseñanza entre otros aspectos. Esto se daría de manera presencial o a través de canales de comunicación virtuales como las redes sociales o plataformas virtuales, con el fin de ayudar, mejorar y potenciar el desarrollo del docente.
4. Incrementar actividades y talleres de integración que permita mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales de los docentes. Así como, implementar la comunicación no violenta basada en la auto-empatía, la empatía y auto expresión honesta. Por otro lado, a manera de fortalecer los lazos amicales se podría incorporar salidas a eventos culturales tales como cine, teatros, museos, entre otros.

5. Delegar mayores responsabilidades a los docentes en relación a las actividades y eventos institucionales para estimular la participación de sus ideas y habilidades de los docentes; así generar un apego emocional más significativo a través de la sensación de importancia y reconocimiento.
6. Implementar planes de capacitación y cursos de actualización permanente e innovadores que permitan incrementar los conocimientos, capacidades y habilidades de los docentes; por ende, poseer las herramientas necesarias para afrontar los retos que día a día se le presentan a los docentes.
7. Se recomienda monitorear, analizar y mejorar los beneficios remunerativos y no remunerativos de los docentes previa evaluación de desempeño y análisis del mercado laboral, debido a que son reconocimientos que podrían incrementar el compromiso normativo.
8. Por último, la investigación desarrollada fue suficiente para proporcionar información valiosa hacia la directora y personal administrativo de la institución, valiendo como sustento para las gestiones de mejora continua a implementarse; así mismo, se recomienda la continuidad de investigaciones pertinentes y oportunas, beneficiosas para la institución educativa privada.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilera, M y Guaña, D. (2017). *Incidencia de la satisfacción laboral en las tres dimensiones del compromiso organizacional del RRHH de las Pymes del sector comercial del cantón Quito*. (Tesis de licenciamiento). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Quito.
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional: ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Revista Estudios Empresariales, (18), 73 – 88.
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología, 3(5), 46-76.
- Araujo, J y Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones. En caso de una empresa aeronáutica*. Recuperado de <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/download/13/14/40-1?inline=1>
- Araujo, M. (2013). *Compromiso institucional y desempeño docente en la Institución Educativa Particular la Reparación*. (Tesis de Maestría). Instituto para la Calidad de la Educación, Lima.
- Andrés, A., Giner, E. y Girona, T. (2007). *La grafología y la personalidad*. Barcelona: Editorial UOC.
- Barahona, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze*. (Tesis de Maestría). Universidad Internacional SEK, Quito.
- Chavez, D. (2020). *Satisfacción laboral y Compromiso laboral en la Panificadora Bimbo del Perú*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Trujillo.
- Chiang, M., Martín, J. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, 72, 51 – 74.
- Chirinos, D. y Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacional y trasnacionales de Lima metropolitana*. (Tesis de licenciamiento). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Eustaquio, C. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de La Esperanza enero-julio 2016*. Perú: Universidad Privada del Norte.

- Furham, A. (1995). *Personalidad y diferencias individuales en el trabajo*. Madrid: Pirámide S.A
- Gallardo, N y Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada*. (Tesis de licenciamiento). Universidad del Bío-Bío, Concepción.
- Gallegos, V y Ramón, A. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015, Caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio*. (Tesis de licenciamiento). Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Gómez, D; Recio, R.; Avalos, M. y González, J. (Enero-Junio 2013). *Satisfacción Laboral y Compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.* Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento. Recuperado de <http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/issue>
- González, L. y Juaneda, E. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. En J. Ayala (Ed.), *Conocimiento, innovación y emprendedores camino al futuro* (pp.3590-3609). Logroño, España: Universidad de La Rioja.
- González, T. y Guillén, M. (2008). *Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment*. Journal of Business Ethics, vol. 78, n°3, pp. 401-414.
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Hernández, E. (2006). *Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación al compromiso organizacional del personal docente de una institución pública de educación superior en Nuevo León*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.
- Herzberg, F. Mausner, B. Y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Recuperado de <http://garfield.library.upenn.edu/classics1984/A1984SP02300001.pdf>
- Hopemhayn, M. (2003). *Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana*. Recuperado de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/19407/lcg2216e-hopenhayn.pdf>
- Inga, G y Segura, E (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de las instituciones educativas secundarias Mater Admirabilis y*

- Nicolás la Torre del distrito de José Leonardo Ortiz – 2019.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayaque.
- Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction en M.D. Dunnette: Handbook of industrial and Organizational Psychology.* Chicago: Mchally College Publishing Co.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A three component conceptualization of Organizational Commitment.* Human Resource Manegement Review, 01, pp. 61-89.
- Mijares, T. M. (2011). *Principales Factores que influyen en el nivel de compromiso organizacional dentro de una empresa de outsourcing.* (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.
- MINEDU, (2005). *Ley general de educación: Nro. 28044.* Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Mowday, R.T.; Porter, L. and Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and, turnover,* Nueva York, Academic Press.
- Naranjo, C. (2007). *Claudio naranjo y su propuesta de una educación transformadora.* Recuperado de http://www.claudionaranjo.net/pdf_files/education/por_nicole%20diesbach_spanish.pdf
- Peña, M. y Toro, L. (2016). *Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales.* (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Manizales.
- Olarte, V. M. (2011). *Los determinantes de la satisfacción laboral: Una revisión teórica y empírica.* (Tesis de Maestría). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá.
- Pierce, B. (2009). *Genética: un enfoque conceptual.* Buenos Aires: Editorial Medica Panamericana
- Pilco, J. (2018). *Análisis de la Satisfacción Laboral para mejorar el Compromiso Organizacional en D y G Ingenieros Asociados S.R.L.* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental.* (Tesis de licenciamiento). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

- Richard, K. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail*. Revista de Investigación Universitaria, 4 (1), 51 – 58.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Soberanes, L y De la Fuente, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. Revista Internacional La nueva Gestión Organizacional 5(9), 120-127.
- SUNAFIL (1991). *Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada*. Decreto Legislativo Nro. 713. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1eLVxmikqPdGpmMD0zezM4CLBw5SWnQLh/view>
- SUNAFIL, (2017). *Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres: Nro. 30709*. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/10ahQ3dhdGA7_hnipHpod4ngQR7W5x1Hh/view?usp=sharing.
- Talavera, J. (2003). *Satisfacción Laboral y su influencia en la generación de Valor*. (Tesis de licenciamiento). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Tito, L. (2015). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una Empresa Administradora de Fondos Colectivos de Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Torres, J (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. (Tesis de licenciamiento). Universidad Peruana Unión, Juliaca.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis éxitos*. Lima: Universidad de San Martín de Porres

ANEXOS

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de operacionalización de variables**
- 3. Formato de validación de juicio de expertos**
- 4. Instrumento de recopilación de datos**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| | |
|-------------------------------|---|
| TÍTULO DE LA TESIS: | RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2017 |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | SOSTENIBILIDAD |
| AUTOR(ES): | Escobar Rivera, Stephany Katherine |

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|----------------------|---|---|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | | | A |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la | Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso laboral de | Existe una relación directa entre la satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de la | Satisfacción Laboral | -Factores Motivadores -Factores de Higiene | Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo |

| | | | | | |
|--|---|--|----------------------|---|--|
| satisfacción y el compromiso laboral de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017? | los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017 | institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | Satisfacción Laboral | -Compromiso Afectivo -Compromiso de Continuidad -Compromiso Normativo -Características sociodemográficas | Tipo: Básica Diseño: No experimental Unidad de análisis: 41 docentes |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicos | Dimensiones | Indicadores | Medios de Certificación |
| ¿Cuáles son los factores que determinan la | Identificar los factores que determinan la satisfacción laboral de | Los factores de higiene son aquellos que determinan la | | - Logro - Reconocimiento - Trabajo en si | |

| | | | | | |
|---|--|---|---------------------------|--|--|
| satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017? | los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | Factores Motivadores | - Responsabilidad - Crecimiento y ascenso | Fuentes: -Información proporcionada por los trabajadores |
| | | | Factores de Higiene | - Política de la empresa - Supervisión - Relación con el supervisor - Condiciones de trabajo - Salario - Relaciones interpersonales | |
| ¿Qué componente del compromiso laboral predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017? | Determinar el componente del compromiso laboral que predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | El compromiso afectivo es el que predomina en los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | Compromiso Afectivo | - Lazos emocionales - Percepción de satisfacción de las necesidades - Orgullo de pertenencia a la institución | Técnica: Encuesta |
| | | | Compromiso de Continuidad | - Necesidad de trabajo en la institución | |
| | | | | | Instrumento: |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|--------------|
| metropolitana, año 2017? | metropolitana. Año 2017. | | | <ul style="list-style-type: none"> - Opciones Laborales - Evaluación de permanencia | Cuestionario |
| ¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017? | Establecer la relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | Existe relación entre el compromiso laboral y las características sociodemográficas de los docentes de la institución educativa privada de Lima metropolitana, año 2017. | <p>Compromiso Normativo</p> <p>Características Sociodemográficas</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Reciprocidad con la institución - Edad - Sexo - Estado civil - Nivel de enseñanza - Antigüedad - Nivel de estudio | |

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la Variable 1

| Variable Independiente: Satisfacción Laboral | | |
|---|--|--|
| Definición Conceptual: Es el estado o actitud de bienestar o comodidad que refleja una persona como consecuencia de las condiciones y herramientas que le proporcionada un determinado persona o institución para poder desarrollar sus funciones o actividades. | | |
| Instrumento: Encuesta – Cuestionario | | |
| Dimensiones | Indicadores (Definición Operacional) | Ítems del instrumento |
| Factores Motivadores | Logro El alcance de un óptimo trabajo. | -Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. -El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. -Las tareas que desempeño corresponden a mi función. |

| | | |
|--|--|---|
| | <p style="text-align: center;">Reconocimiento</p> <p>Situación referente a trabajos realizados que son elogiados o castigados.</p> | <p>-Mi jefe me otorga reconocimiento de acuerdo a una labor bien realizada.</p> <p>-Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.</p> <p>-Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.</p> |
| | <p style="text-align: center;">Trabajo en si</p> <p>Contenido verídico del trabajo considerado interesante u ordinario</p> | <p>-Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.</p> <p>-Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.</p> |
| | <p style="text-align: center;">Responsabilidad</p> <p>Es la autonomía que posee una persona en la ejecución de una actividad o trabajo.</p> | <p>-Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.</p> <p>-Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.</p> <p>-Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.</p> |

| | | |
|----------------------------|---|---|
| | | -Los resultados de mi trabajo afectan significativamente a la institución. |
| | <p>Crecimiento y ascenso</p> <p>Posibilidades de mejoramiento dentro de una ocupación.</p> | <p>-Existen oportunidades de hacer línea de carrera.</p> <p>-Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.</p> |
| Factores de Higiene | <p>Política de la empresa</p> <p>Reconocimiento de principios que rigen la conducta y velan el orden de una institución.</p> | <p>-En la institución cumplen con los convenios y leyes laborales.</p> <p>-Me siento conforme con mi horario laboral.</p> <p>-Entiendo claramente la misión y visión de la organización.</p> <p>-Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.</p> <p>-Me siento conforme con las normas y políticas de la institución.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p style="text-align: center;">Supervisión</p> <p>Fiscalización de una determinada actividad por parte de una persona con autoridad y/o competente.</p> | <p>-Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo.</p> <p>-Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.</p> <p>-La directiva es competente en llevar el negocio.</p> |
| | <p style="text-align: center;">Relación con el supervisor</p> <p>Interacción de un colaborador con sus jefes o superiores.</p> | <p>-Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.</p> <p>-Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.</p> <p>-Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.</p> <p>-Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.</p> |
| | <p style="text-align: center;">Condiciones de trabajo</p> <p>Ambiente físico y herramientas relacionadas al trabajo desempeñado.</p> | <p>-Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>-Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.</p> <p>-Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.</p> |
| | <p>Salario</p> <p>Compensación y beneficios proporcionados por la organización.</p> | <p>-Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.</p> <p>-Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.</p> <p>-Recibo los beneficios de acuerdo a ley.</p> |
| | <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Interacción entre colaboradores de una misma organización.</p> | <p>-Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.</p> <p>-Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo.</p> |

Operacionalización de la Variable 2

| Variable Dependiente: Compromiso Laboral | | |
|---|--|--|
| Definición Conceptual: Es el grado de relación, identificación y permanencia de una persona hacia otra persona o institución debido al vínculo de sus necesidades o aficiones. | | |
| Instrumento: Encuesta – Cuestionario | | |
| Dimensiones | Indicadores (Definición Operacional) | Ítems del instrumento |
| Compromiso Afectivo | Lazos Emocionales Unión o identificación emocional que posee una persona hacia una persona u objeto. | -Tengo confianza en los valores de la institución. -Me he integrado plenamente con la institución. -Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución. -Siento apego emocional a la institución. |
| | Percepción de satisfacción de las necesidades. | -Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades. |

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| | Sensación del cumplimiento de requisitos personales. | |
| | <p>Orgullo de pertenencia a la institución.</p> <p>Sentido de identidad y participación hacia un lugar.</p> | <p>- Ésta institución tiene un gran significado para mí.</p> <p>-Tengo una sensación de deuda con la institución.</p> <p>-Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.</p> |
| Compromiso de Continuidad | <p>Necesidad de trabajo en la institución</p> <p>Urgencia de laborar</p> | <p>- Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.</p> <p>-Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.</p> |
| | <p>Opciones Laborales</p> <p>Alternativas de trabajo independiente al que se posee.</p> | <p>- Cuento con diversas opciones de trabajo.</p> <p>-Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.</p> |
| | <p>Evaluación de permanencia</p> <p>Apreciación de estabilidad de un grupo o institución.</p> | <p>- He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.</p> |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo. - Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo. |
| Compromiso Normativo | <p>Reciprocidad con la institución</p> <p>Obligación moral y actitud de deber a la organización por lo proporcionado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución. -He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución. -Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos -Soy leal a la institución. |

ANEXO 3: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Rúbrica para la validación de juicio de expertos

| Criterios | Escala de valoración | | | |
|-----------|----------------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>1. SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p> | <p>Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.</p> | <p>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.</p> | <p>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.</p> | <p>Los ítems son suficientes.</p> |
| <p>2. CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados</p> | <p>El ítem no es claro.</p> | <p>El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> | <p>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de ítem.</p> | <p>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p> |
| <p>3. COHERENCIA</p> | <p>El ítem no tiene relación</p> | <p>El ítem tiene una relación</p> | <p>El ítem tiene una relación</p> | <p>El ítem se encuentra</p> |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | lógica con la dimensión o indicador. | tangencial con la dimensión o indicador. | regular con la dimensión o indicador que está midiendo. | completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo. |
| 4. RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador. | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide. | El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf.

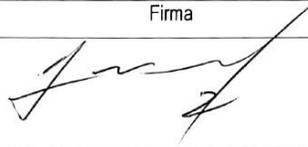
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 1
VARIABLE 1 (escribir el nombre de variable)

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario de Satisfacción Laboral | | | | | |
|--|--|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Gutiérrez, A. (2015) | | | | | |
| Variable 1: | Satisfacción Laboral – Variable independiente | | | | | |
| Población: | 41 docentes | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1: FACTORES MOTIVADORES | | | | | | |
| INDICADOR: LOGRO | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | 3 | 2 | 2 | 1 | |
| INDICADOR: RECONOCIMIENTO | Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. | 4 | 2 | 1 | 4 | |
| | Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: TRABAJO EN SÍ | Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes. | | 3 | 2 | 2 | |
| INDICADOR: RESPONSABILIDAD | Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| | Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas. | 3 | 3 | 2 | 1 | |
| INDICADOR: CRECIMIENTO Y ASCENSO | Existen oportunidades de hacer línea de carrera. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional. | | 4 | 4 | 4 | |

| D2 FACTORES DE HIGIENE | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| INDICADOR: Política de la empresa | En la institución cumplen con los convenios y leyes laborales. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Me siento conforme con mi horario laboral. | | 4 | 4 | 4 |
| | Entiendo claramente la misión y visión de la organización. | | 4 | 4 | 3 |
| | Mi organización difunde sus políticas y procedimientos. | | 4 | 4 | 4 |
| | Me siento conforme con las normas y políticas de la institución. | | 3 | 2 | 3 |
| INDICADOR: Supervisión | Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo. | 4 | 3 | 2 | 3 |
| | Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo. | | 4 | 3 | 4 |
| | La gerencia es competente en llevar el negocio. | | 2 | 2 | 1 |
| INDICADOR: Relación con el supervisor | Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo. | 3 | 2 | 3 | 4 |
| | Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas. | | 3 | 3 | 4 |
| | Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | | 4 | 4 | 4 |
| | Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores. | | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Condiciones de trabajo | Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. | 4 | 2 | 2 | 4 |
| | Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | | 4 | 4 | 4 |
| | Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas. | | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Salario | Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | | 4 | 4 | 4 |
| | Recibo los beneficios de acuerdo a ley. | | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Relaciones interpersonales | Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo. | | 4 | 4 | 4 |

Validado por:

| | |
|---------------------|--|
| Apellidos y Nombres | Firma |
| MARDY ZGARRA LIS |  |
| Fecha: | |
| 26 / 6 / 2017 | |

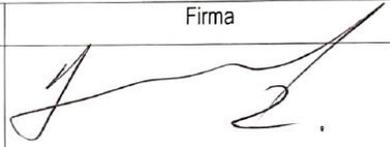
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario de Compromiso Laboral | | | | | |
|---|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Rivera, O. (2010) | | | | | |
| Variable 2: | Compromiso Laboral – Variable dependiente | | | | | |
| Población: | 41 docentes | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1: COMPROMISO AFECTIVO | | | | | | |
| INDICADOR: Lazos Emocionales | Tengo confianza en los valores de la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Me he integrado plenamente con la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Siento apego emocional a la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Percepción de satisfacción de las necesidades. | Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades. | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| INDICADOR: Orgullo de pertenencia a la institución | Esta institución tiene un gran significado para mí. | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| | Tengo una sensación de deuda con la institución. | | 4 | 3 | 2 | |
| | Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución. | | 4 | 3 | 3 | |
| D2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD | | | | | | |
| INDICADOR: Necesidad de trabajo en la institución | Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución. | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| | Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera. | | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Opciones Laborales | Cuento con diversas opciones de trabajo. | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo. | | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| INDICADOR: Evaluación de permanencia | He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución. | 2 | 4 | 3 | 2 |
| | Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo. | | 3 | 2 | 2 |
| | Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo. | | 3 | 2 | 2 |
| D3: COMPROMISO NORMATIVO | | | | | |
| INDICADOR: Reciprocidad con la institución | Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución. | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución. | | 4 | 4 | 4 |
| | Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos | | 3 | 2 | 3 |
| | Soy leal a la institución. | | 2 | 3 | 3 |

Validado por:

| | |
|----------------------|---|
| Apellidos y Nombres | Firma |
| M. JENNY ZEPEDA LUIS |  |
| Fecha: 26 / 6 / 2017 | |

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (escribir el nombre de variable)

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario de Satisfacción Laboral | | | | | |
|---|--|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Gutiérrez, A. (2015) | | | | | |
| Variable 1: | Satisfacción Laboral – Variable independiente | | | | | |
| Población: | 41 docentes | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1: FACTORES MOTIVADORES | | | | | | |
| INDICADOR: LOGRO | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: RECONOCIMIENTO | Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: TRABAJO EN SÍ | Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: RESPONSABILIDAD | Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: CRECIMIENTO Y ASCENSO | Existen oportunidades de hacer línea de carrera. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional. | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| D2 FACTORES DE HIGIENE | | | | |
|--|---|---|---|---|
| INDICADOR: Política de la empresa | En la institución cumplen con los convenios y leyes laborales. | 4 | 4 | 4 |
| | Me siento conforme con mi horario laboral. | 4 | 4 | 4 |
| | Entiendo claramente la misión y visión de la organización. | 4 | 4 | 4 |
| | Mi organización difunde sus políticas y procedimientos. | 4 | 4 | 4 |
| | Me siento conforme con las normas y políticas de la institución. | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Supervisión | Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo. | 4 | 4 | 4 |
| | Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo. | 4 | 4 | 4 |
| | La gerencia es competente en llevar el negocio. | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Relación con el supervisor | Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo. | 4 | 4 | 4 |
| | Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas. | 4 | 4 | 4 |
| | Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | 4 | 4 | 4 |
| | Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores. | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Condiciones de trabajo | Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. | 4 | 4 | 4 |
| | Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | 4 | 4 | 4 |
| | Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas. | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Salario | Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | 4 | 4 | 4 |
| | Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | 4 | 4 | 4 |
| | Recibo los beneficios de acuerdo a ley. | 4 | 4 | 4 |
| INDICADOR: Relaciones interpersonales | Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. | 4 | 4 | 4 |
| | Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo. | 4 | 4 | 4 |

Validado por:

| Apellidos y Nombres | Firma |
|----------------------------------|--|
| PORTUGAL ROSAS, CHRISTIAN MIGUEL |  |
| Fecha: 27/06/17 | |

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario de Compromiso Laboral | | | | | |
|---|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Rivera, O. (2010) | | | | | |
| Variable 2: | Compromiso Laboral – Variable dependiente | | | | | |
| Población: | 41 docentes | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1: COMPROMISO AFECTIVO | | | | | | |
| INDICADOR: Lazos Emocionales | Tengo confianza en los valores de la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Me he integrado plenamente con la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Siento apego emocional a la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Percepción de satisfacción de las necesidades. | Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades. | | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Orgullo de pertenencia a la institución | Ésta institución tiene un gran significado para mí. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Tengo una sensación de deuda con la institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| D2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD | | | | | | |
| INDICADOR: Necesidad de trabajo en la institución | Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera. | | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Opciones Laborales | Cuento con diversas opciones de trabajo. | | 4 | 4 | 4 | |
| | Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo. | | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| INDICADOR: Evaluación de permanencia | He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo. | 4 | 4 | 4 | |
| D3: COMPROMISO NORMATIVO | | | | | |
| INDICADOR: Reciprocidad con la institución | Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos | 4 | 4 | 4 | |
| | Soy leal a la institución. | 4 | 4 | 4 | |

Validado por:

| Apellidos y Nombres | Firma |
|----------------------------------|---|
| PORTUGAL ROSAS, CHRISTIAN MIGUEL |  |
| Fecha: 27/06/2017 | |

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (escribir el nombre de variable)

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario de Satisfacción Laboral | | | | | |
|--|--|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Gutiérrez, A. (2015) | | | | | |
| Variable 1: | Satisfacción Laboral – Variable independiente | | | | | |
| Población: | 41 docentes | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1: FACTORES MOTIVADORES | | | | | | |
| INDICADOR: LOGRO | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: RECONOCIMIENTO | Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: TRABAJO EN SÍ | Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: RESPONSABILIDAD | Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: CRECIMIENTO Y ASCENSO | Existen oportunidades de hacer línea de carrera. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional. | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| D2 FACTORES DE HIGIENE | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| INDICADOR: Política de la empresa | En la institución cumplen con los convenios y leyes laborales. | 4 | 4 | 4 | |
| | Me siento conforme con mi horario laboral. | 4 | 4 | 4 | |
| | Entiendo claramente la misión y visión de la organización. | 4 | 4 | 4 | |
| | Mi organización difunde sus políticas y procedimientos. | 4 | 4 | 4 | |
| | Me siento conforme con las normas y políticas de la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Supervisión | Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | La gerencia es competente en llevar el negocio. | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Relación con el supervisor | Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | 4 | 4 | 4 | |
| | Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores. | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Condiciones de trabajo | Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. | 4 | 4 | 4 | |
| | Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas. | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Salario | Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibo los beneficios de acuerdo a ley. | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Relaciones interpersonales | Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

Validado por:

| Apellidos y Nombres | Firma |
|---------------------|--|
| Maria Cecilia |  |
| Fecha: 27-6-17 | |

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario de Compromiso Laboral | | | | | |
|---|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Rivera, O. (2010) | | | | | |
| Variable 2: | Compromiso Laboral – Variable dependiente | | | | | |
| Población: | 41 docentes | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1: COMPROMISO AFECTIVO | | | | | | |
| INDICADOR: Lazos Emocionales | Tengo confianza en los valores de la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Me he integrado plenamente con la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Siento apego emocional a la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Percepción de satisfacción de las necesidades. | Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Orgullo de pertenencia a la institución | Ésta institución tiene un gran significado para mí. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Tengo una sensación de deuda con la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD | | | | | | |
| INDICADOR: Necesidad de trabajo en la institución | Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| INDICADOR: Opciones Laborales | Cuento con diversas opciones de trabajo. | 4 | | | 4 | |
| | Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|
| INDICADOR: Evaluación de permanencia | He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3: COMPROMISO NORMATIVO | | | | | | |
| INDICADOR: Reciprocidad con la institución | Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos | | | | 1 | |
| | Soy leal a la institución. | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Validado por:

| Apellidos y Nombres | Firma |
|---------------------|--|
| Maria Cecilia O. |  |
| Fecha: 27/6/17 | |

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Variable 1

| Nombre del Instrumento: | | Instrumento de medición de Satisfacción Laboral | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|---|--|------------------|--------------|------------|----------------|
| Autor del Instrumento: | | Gutiérrez, A. (2015) | | | | | |
| Definición Conceptual: | | Es el estado o actitud de bienestar o comodidad que refleja una persona como consecuencia de las condiciones y herramientas que le proporciona un determinado persona o institución para poder desarrollar sus funciones o actividades. | | | | | |
| Población: | | 45 empleados | | | | | |
| Variable | Dimensión | Indicador | Preguntas | Escalas | | | |
| | | | | Muy Insatisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SATISFACCIÓN LABORAL | DI Factores Motivadores | I1 Logro | 1- Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. | | | | |
| | | | 2- El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|----------------------|--|--|--|--|--|
| | | | 3- Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | |
| | | I2 Reconocimiento | 1- Mi jefe me otorga reconocimiento de acuerdo a una labor bien realizada. | | | | |
| | | | 2- Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo. | | | | |
| | | | 3- Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | | | | |
| | | I3 Trabajo en si | 1- Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. | | | | |
| | | | 2- Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes. | | | | |

| | | | | | | |
|---------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|
| D2 Factore | I4 Responsabilidad | 1- Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio. | | | | |
| | | 2- Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | | | | |
| | | 3- Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | | | | |
| | | 4- Los resultados de mi trabajo afectan significativamente a la institución. | | | | |
| | I5 Crecimiento y ascenso | 1- Existen oportunidades de hacer línea de carrera. | | | | |
| | | 2- Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional. | | | | |
| | I1 Política | 1- En la institución cumplen con los | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|-------------------|---|--|--|--|--|
| | | | convenios y leyes laborales. | | | | |
| | | | 2- Me siento conforme con mi horario laboral. | | | | |
| | | | 3- Entiendo claramente la misión y visión de la organización. | | | | |
| | | | 4- Mi organización difunde sus políticas y procedimientos. | | | | |
| | | | 5- Me siento conforme con las normas y políticas de la institución. | | | | |
| | | I2 Supervisión | 1- Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo. | | | | |
| | | | 2- Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | | 3- La directiva es competente en llevar el negocio. | | | | |
| | I3 Relación con el supervisor | | 1- Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo. | | | | |
| | | | 2- Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas. | | | | |
| | | | 3- Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | | | | |
| | | | 4- Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores. | | | | |
| | I4 Condiciones de trabajo | | 1- Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----|----------------------------|---|--|--|--|--|
| | | | 2- Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | | | | |
| | | | 3- Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas. | | | | |
| | I5 | Salario | 1- Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | | | | |
| | | | 2- Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | | | | |
| | | | 3- Recibo los beneficios de acuerdo a ley. | | | | |
| | I6 | Relaciones interpersonales | 1- Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. | | | | |
| | | | 2- Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo. | | | | |

Variable 2

| Nombre del Instrumento: | | Instrumento de medición de Satisfacción Laboral | | | | | |
|-------------------------|---------------------------|---|---|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|
| Autor del Instrumento: | | J.L. Meliá y J. M. Pieró, (1989) | | | | | |
| Definición Conceptual: | | Conjunto de varias actitudes que tiene un trabajador como respuesta a la valoración aspectos como supervisor, salarios, condiciones laborales, y en la vida en general. (Peiró, 1984) | | | | | |
| Población: | | 45 empleados | | | | | |
| Variable | Dimensión | Indicador | Preguntas | Escala | | | |
| | | | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| COMPROMISO LABORAL | D1 Compromiso Afectivo | I1 Lazos emocionales | Tengo confianza en los valores de la institución. | | | | |
| | | | Me he integrado plenamente con la institución. | | | | |
| | | | Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----|----|--|---|--|--|--|
| | | | Siento apego emocional a la institución. | | | | |
| | | I2 | Percepción de | Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades. | | | |
| | | I3 | Orgullo de pertenencia a la institución | Esta institución tiene un gran significado para mí. | | | |
| | | | | Tengo una sensación de deuda con la institución. | | | |
| | | | | Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución. | | | |
| | D2 | I1 | Necesidad de trabajo en la institución | Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución. | | | |
| | | | | Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera. | | | |
| | | I2 | Opcion | Cuento con diversas opciones de trabajo. | | | |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------|---------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | | | Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo. | | | | |
| | | I3 Evaluación de permanencia | He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución. | | | | |
| | | | Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo. | | | | |
| | | | Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo. | | | | |
| | D3 Compromiso Normativo | I1 Reciprocidad con la institución | Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución. | | | | |
| | | | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución. | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | | Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos. | | | | |
| | | | Soy leal a la institución. | | | | |

ENCUESTA

Estimados colaboradores, estamos realizando este estudio para conocer aspectos vinculados a su trabajo; por ello, es importante la sinceridad con la que responda el presente cuestionario para la validez del estudio.

| | | | | | | | |
|--------------|--------------|---|---|----------------------------|---------|----------|------------|
| Edad: | Sexo: | F | M | Nivel de enseñanza: | Inicial | Primaria | Secundaria |
|--------------|--------------|---|---|----------------------------|---------|----------|------------|

| | | | |
|----------------------|------------|-------------|-----------|
| Estado civil: | Soltero(a) | Conviviente | Casado(a) |
|----------------------|------------|-------------|-----------|

| | | | | |
|--------------------------|--------------|--------------------|----------|-----------|
| Nivel de estudio: | Bachillerato | Título Profesional | Maestría | Doctorado |
|--------------------------|--------------|--------------------|----------|-----------|

| | | | | | | | |
|---------------------------|----------|----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Años de Antigüedad | 1-4 años | 5-8 años | 9-12 años | 13-16 años | 17-20 años | 21-24 años | 25-28 años |
|---------------------------|----------|----------|-----------|------------|------------|------------|------------|

| | | | | |
|------------------|------------------|--------------|------------|----------------|
| Preguntas | ESCALAS | | | |
| | Muy Insatisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 1. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos. | | | | |
| 2. El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | | | | |
| 3. Las tareas que desempeño corresponden a mi puesto de trabajo. | | | | |
| 4. Mi jefe me otorga reconocimiento de acuerdo a una labor bien realizada. | | | | |
| 5. Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo. | | | | |
| 6. Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | | | | |
| 7. Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo. | | | | |
| 8. Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes. | | | | |
| 9. Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio. | | | | |
| 10. Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | | | | |
| 11. Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 12. Los resultados de mi trabajo afectan significativamente a la institución. | | | | |
| 13. Existen oportunidades de hacer línea de carrera. | | | | |
| 14. Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional. | | | | |
| 15. En la institución cumplen con los convenios y leyes laborales. | | | | |
| 16. Me siento conforme con mi horario laboral. | | | | |
| 17. Entiendo claramente la misión y visión de la organización. | | | | |
| 18. Mi organización difunde sus políticas y procedimientos. | | | | |
| 19. Me siento conforme con las normas y políticas de la institución. | | | | |
| 20. Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo. | | | | |
| 21. Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo. | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 22. La directiva administra de manera adecuada la institución. | | | | |
| 23. Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo. | | | | |
| 24. Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas. | | | | |
| 25. Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos. | | | | |
| 26. Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores. | | | | |
| 27. Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. | | | | |
| 28. Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | | | | |
| 29. Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas. | | | | |
| 30. Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | | | | |
| 31. Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | | | | |
| 32. Recibo los beneficios de acuerdo a ley. | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 33. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo. | | | | |
| 34. Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo. | | | | |

Estimado trabajador, por consiguiente se presenta la segunda encuesta la cual también es parte del estudio. De ante mano, agradecemos su colaboración. Por favor lea cuidadosamente y marque con "X" según corresponda:

| Oraciones | ESCALAS | | | |
|--|--------------------------------|------------|---------------|--------------------------|
| | Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Tengo confianza en los valores de la institución. | | | | |
| 2. Me he integrado plenamente con la institución. | | | | |
| 3. Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución. | | | | |
| 4. Siento apego emocional a la institución. | | | | |
| 5. Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades personales y profesionales, y que este contribuye para el desarrollo de la misma. | | | | |
| 6. Ésta institución tiene un gran significado para mí. | | | | |
| 7. Tengo una sensación de deuda con la institución. | | | | |
| 8. Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 9. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución. | | | | |
| 10. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera. | | | | |
| 11. Cuento con diversas opciones laborales mejores a la que me ofrece la institución actual. | | | | |
| 12. Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo. | | | | |
| 13. He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución. | | | | |
| 14. Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo. | | | | |
| 15. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo. | | | | |
| 16. Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución. | | | | |
| 17. He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución. | | | | |
| 18. Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos | | | | |
| 19. Soy leal a la institución. | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 8 | 28 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | | | | |
| 9 | 27 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| 10 | 27 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | | | | | | |
| 11 | 29 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | | | |
| 12 | 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 13 | 45 | 1 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 14 | 41 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | | | | |
| 15 | 30 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | | | |
| 16 | 38 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 17 | 35 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 18 | 35 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | | | | | | |
| 19 | 41 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 20 | 38 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | | | |
| 21 | 32 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | | | |
| 22 | 39 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | |
| 23 | 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | | |
| 25 | 27 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 26 | 36 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | | |
| 27 | 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 28 | 46 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 29 | 24 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 30 | 34 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | |
| 31 | 38 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | 46 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 33 | 41 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 50 | 2 | 3 | 3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 35 | 49 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 36 | 37 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 37 | 48 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 38 | 37 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| 39 | 33 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40 | 36 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 27 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |

MATRIZ DE TABULACIÓN ENCUESTA 2

| Sujetos (docentes) | Variables/preguntas de encuesta 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | Edad (v1) | Sexo (v2) | Estado civil (v3) | Nivel de enseñanza (v4) | Antigüedad (v5) | Nivel de estudio(v6) | V41 | V42 | V43 | V44 | V45 | V46 | V47 | V48 | V49 | V50 | V51 | V52 | V53 | V54 | V55 | V56 | V57 | V58 | V59 | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | | | | | | | |
| 1 | 40 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 2 | 30 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 37 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 53 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 45 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 6 | 30 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 46 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 28 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 9 | 27 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 10 | 27 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 11 | 29 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 12 | 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 13 | 45 | 1 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 41 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 15 | 30 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 38 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 17 | 35 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 18 | 35 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 41 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | 38 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| 21 | 32 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 39 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 24 | 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 25 | 27 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 36 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 |
| 28 | 46 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 29 | 24 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 30 | 34 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 31 | 38 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 46 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 33 | 41 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 34 | 50 | 2 | 3 | 3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 35 | 49 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 36 | 37 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 48 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 37 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 33 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 40 | 36 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 27 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

