

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS OFICINAS DE ARCHIVO REGISTRAL DE LA SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, AREQUIPA 2017 y 2018.

Tesis presentada por el Bachiller
Macedo Cuadros, Hardy Eduardo

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor: Dr. Rendón Franco, Luis Elmer

Arequipa – Perú

2019

DICTAMEN

Borrador de Tesis

Al : **Dr. José Villanueva Salas**
Director de la Escuela de Postgrado

Del : **Dr. Eliseo Chávez Chávez**

Asunto : **Dictamen del Borrador de Tesis del Maestría, MACEDO CUADROS, HARDY EDUARDO; Titulado: "RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS OFICINAS DE ARCHIVO REGISTRAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS. AREQUIPA – 2017 Y 2018". Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos.**

Fecha : 17 de Diciembre del 2018

Tengo el agrado de saludarlo y a la vez en referencia al Borrador de tesis en mención, del Sr. **MACEDO CUADROS, HARDY EDUARDO**; al haberlo revisado en una segunda oportunidad y al cumplir con las observaciones que se le hicieron, puede pasar a la fase de presentación de su tesis para la sustentación, teniendo en cuenta el reglamento de la Escuela de Postgrado. Salvo otro parecer.

Es todo cuanto informo a Usted.

Atte.



Dr. Eliseo Chávez Chávez

DICTAMEN DE REVISIÓN DE TESIS

Título de Tesis: RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS OFICINAS DE ARCHIVO REGISTRAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, AREQUIPA -2017-2018

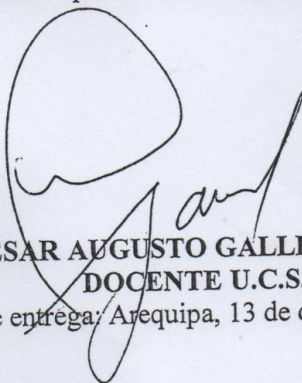
Autor: BACHILLER: HARDY EDUARDO MACEDO CUADROS.

Luego de la revisión del documento y levantadas las observaciones efectuadas inicialmente, el documento presentado:

- 1) Está correctamente escrito.
- 2) Refleja lo indicado en el título de la tesis.
- 3) Usa las referencias adecuadamente.
- 4) Menciona las fuentes de información.
- 5) Reúne las condiciones para ser considerado Tesis de Maestría.

En conclusión, considero que debe ser aceptado como Tesis de Maestría.

Atentamente



MG. CÉSAR AUGUSTO GALLEGOS ARAGÓN.
DOCENTE U.C.S.M

Fecha de entrega: Arequipa, 13 de diciembre del 2018

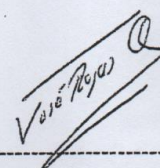
CC. Archivo.

INFORME NRO. 003-2018

De	Mg. Econ. José Eduardo Rojas Gómez Jurado Dictaminador
Para	Dr. José Salas Villanueva Director de la Escuela de Postgrado UCSM
Dictamen	Proyecto de Tesis: Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la superintendencia nacional de los registros públicos, Arequipa 2017 y 2018.
Maestría	Gerencia Social y Recursos Humanos
Fecha	20-12-2018

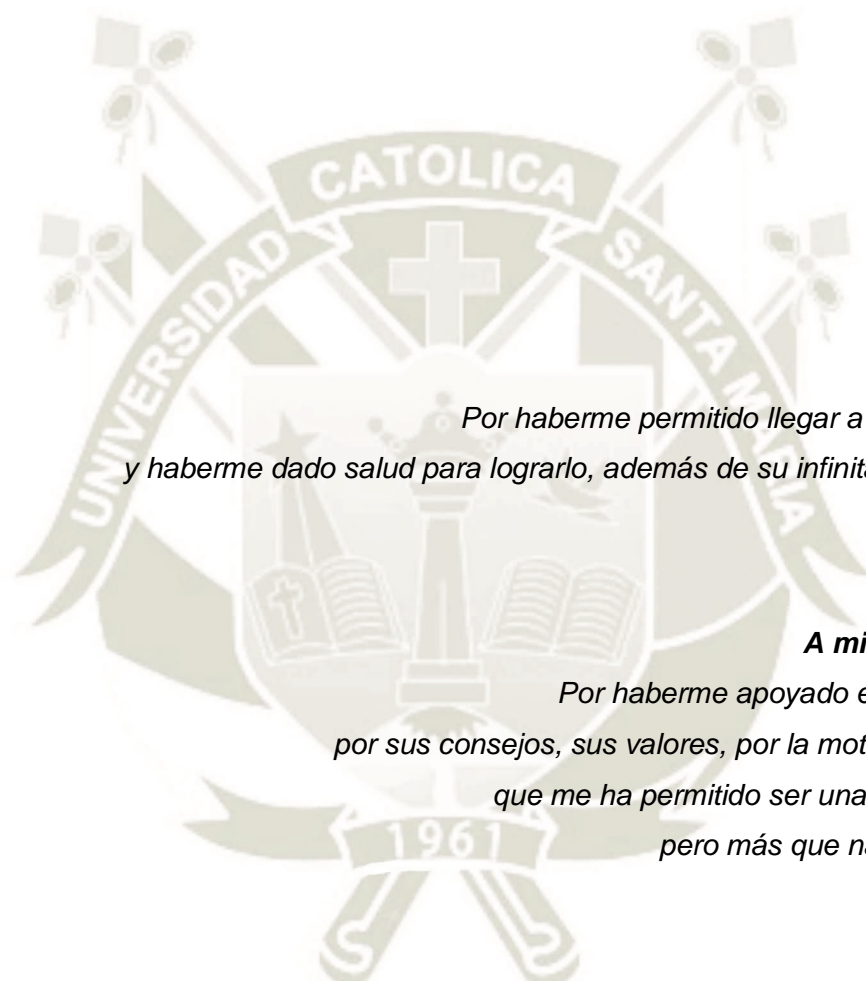
Por la presente me es grato saludarlo e informarle que luego de haber revisado el levantamiento de las observaciones de la Tesis "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la superintendencia nacional de los registros públicos, Arequipa 2017 y 2018", presentada por el Bachiller Macedo Cuadros, Hardy Eduardo para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos, doy por aprobado la tesis.

Atte.



Mg. Econ. José E. Rojas Gómez

U.C.S.M.
ESCUELA DE POSTGRADO
RECEPCIÓN
20 DIC. 2018
Hora: _____
Registro: _____



A Dios

*Por haberme permitido llegar a cumplir mi sueño
y haberme dado salud para lograrlo, además de su infinita bondad y amor.*

A mi madre Soledad.

*Por haberme apoyado en todo momento,
por sus consejos, sus valores, por la motivación constante
que me ha permitido ser una persona de bien,
pero más que nada, por su amor.*

A mi padre Jaime Antonio

*Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan
y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado
para salir adelante y por su amor.*

Hardy



*“No importa qué tan difícil sea lo que persigues,
conserva ese sueño del primer día.
Este te mantendrá motivado y te
rescatará de cualquier pensamiento
débil”*

Jack Mac

INTRODUCCIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Atalaya (2005), nos señala en su investigación sobre Satisfacción Académico Administrativa en estudiantes de posgrado de la UNMSM; que entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad; y uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza, comprometiéndose con la misión y visión de la empresa para la cual trabaja.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo Único: está conformado por los resultados del nivel de satisfacción laboral y nivel de compromiso organizacional, así como hemos establecido correlaciones entre ambas variables. Asimismo, presentamos los resultados de la entrevista aplicada al trabajador de la empresa SUNARP. Se presenta también la propuesta denominada: “Taller de entrenamiento en el desarrollo de habilidades blandas y liderazgo”, dirigida a todos los funcionarios y trabajadores de la empresa culminando con las conclusiones, y sugerencias.

En los anexos: Se presenta el proyecto de investigación que incluye el planteamiento teórico y planteamiento operacional de nuestra propuesta la misma que contiene los instrumentos validados por expertos. Se anexa también las matrices de sistematización de cada una de las variables en estudio.

Esperamos que el presente trabajo de investigación sea un aporte a la solución de problemas, porque desarrollar las habilidades blandas y el liderazgo en nuestros empleados es importante para el crecimiento de toda empresa.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivos Determinar el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional que han alcanzado los trabajadores del área de archivo registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, de la Sede Regional de Arequipa y analizar el grado de relación. La población estuvo conformada por los trabajadores que laboran en las Oficinas de Registro de Propiedad Inmueble, de Propiedad Vehicular, de Personas Naturales y de Personas Jurídicas. El tipo de investigación es de campo y el nivel relacional; la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos que se aplicaron fueron “El cuestionario de Satisfacción laboral” de Clara Palma y el “Cuestionario de Compromiso” de Meyer y Aller ambos cuestionarios fueron validadas por expertos.

Los resultados mostraron que los trabajadores, con respecto a la satisfacción laboral están en un nivel medianamente satisfecho en todas las dimensiones, esto significa que el grado de bienestar que experimenta en su trabajo está determinada por una media aritmética del 94% (24) con tendencia a Alta satisfacción, y con respecto al Compromiso Organizacional están en un nivel medianamente comprometido en todas las dimensiones, esto significa que el grado de compromiso que experimenta en su trabajo está determinada por una media aritmética del 75% (19) con tendencia a Alto compromiso, por tanto el Coeficiente de Correlación R de Pearson es de 0,593* que indica una Correlación Positiva Media.

No comprobándose la hipótesis inicial, de que es probable que el nivel de Satisfacción Laboral y el grado de Compromiso Organizacional sea Bajo y que la correlación entre ambas variables es altamente significativa y negativa.

Palabras Clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional

ABSTRACT

The present study had as aims Determine the level of labor satisfaction and commitment organizacional that there have reached the workers of the area of file registral of the National Superintendence of Public Records, of Arequipa's Regional Headquarters and to analyze the degree of relation. The population was shaped by the workers who work in the Offices of Record of Property Building, of Traffic Property, of Natural Persons and of Legal persons. The type of investigation is of field and the relational level; the used technology was the survey and the instruments that were applied were " The questionnaire of labor Satisfaction " of Clara Palma and the " Questionnaire of Commitment " of Meyer and Aller both questionnaires were validated by experts.

The results showed that the workers, with regard to the labor satisfaction are in a level moderately well satisfied in all the dimensions, this means that the degree of well-being that experiments on his work is determined by an arithmetic mean of 94 % (24) by trend to High satisfaction, and with regard to the Commitment Organizacional they are in a level moderately well compromised in all the dimensions, This means that the degree of commitment that experiments on his work is determined by an arithmetic mean of 75 % (19) by trend to High commitment, therefore the Coefficient of Correlation R de Pearson is of 0,593* that indicates a Positive Average Correlation.

There not being verified the initial hypothesis, of which it is probable that the level of Labor Satisfaction and the degree of Commitment Organizacional is Low and that the correlation between both variables is highly significant and negative.

Key Words: Labor satisfaction, commitment organizacional

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS

I. Resultados del nivel de satisfacción laboral	1
A1. En cuanto a las condiciones físicas y/o materiales.....	1
A2. En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos.....	4
A3. En cuanto a las políticas administrativas	7
A4. En cuanto a las relaciones sociales	10
A5. En cuanto al desarrollo personal.....	13
A6. En cuanto al desempeño de tareas.....	16
A7. En cuanto a la relación con las autoridades	19
II. Resultados del nivel de compromiso organizacional.....	24
A8. En cuanto al compromiso afectivo	24
A9. En cuanto al compromiso continuidad	27
A10. En cuanto al compromiso normativo	30
III. Resultados de la guía de entrevista a los trabajadores.....	35
IV. Correlaciones entre el nivel satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	37
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	45
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	49
CONCLUSIONES.....	54
SUGERENCIAS.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXO	

CAPÍTULO UNICO
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

A1. En cuanto a las condiciones físicas y/o materiales

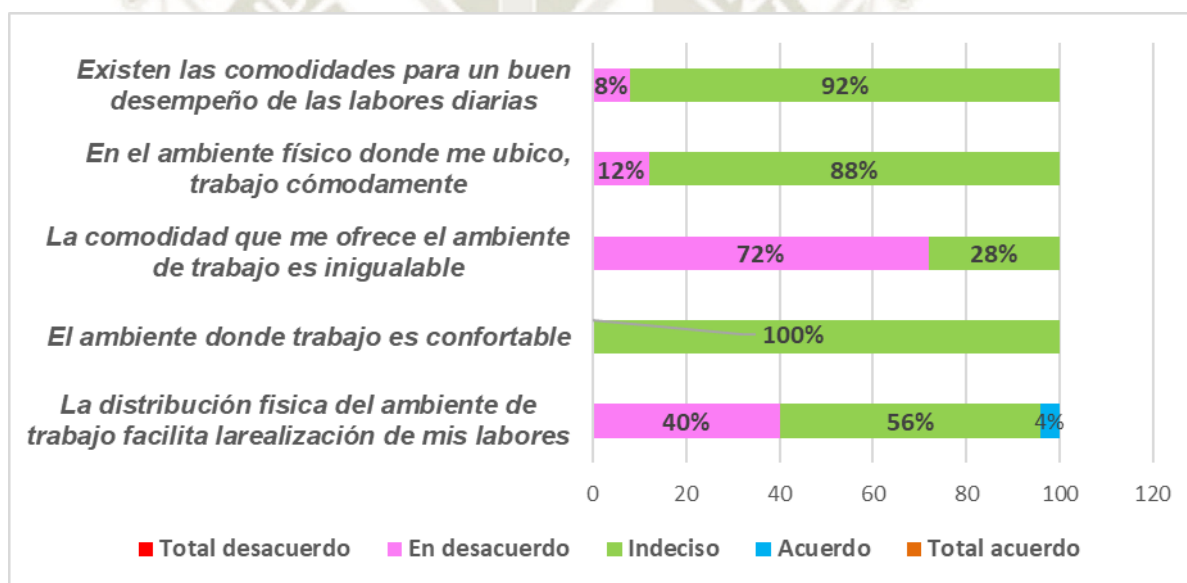
TABLA N^o. 1
CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES

Condiciones físicas y/o materiales	f	%
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	10	40
Indeciso	14	56
Acuerdo	1	4
Total Acuerdo	0	0
El ambiente donde trabajo es confortable		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	25	100
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	18	72
Indeciso	7	28
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	12
Indeciso	22	88
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	8
Indeciso	23	92
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N°. 1 muestra que el 56% (14) se encuentran indecisos en cuanto a opinar sobre la incidencia que tiene la distribución física del ambiente en la realización de sus labores, el 100% (25) se encuentran indecisos de señalar que el ambiente donde trabajan sea confortable, el 88% (22) se encuentran indecisos de señalar que el ambiente físico donde se ubican trabajen cómodamente y el 92% (23) opinan que se encuentran indecisos al opinar que puedan existir las condiciones y/o comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. Solamente el 72% señala estar en desacuerdo con la pregunta acerca de que la comodidad que le ofrece su ambiente de trabajo es inigualable.

GRÁFICO N°. 1
CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES



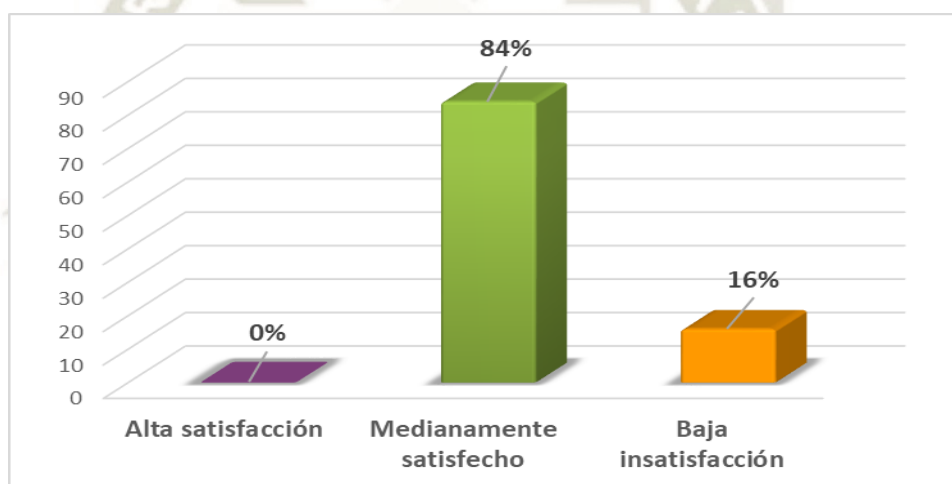
Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 2
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FISICAS Y/O
MATERIALES

Categorías	f	%
Alta satisfacción	0	0
Medianamente satisfecho	21	84
Baja insatisfacción	4	16
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICO N^o. 2
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FISICAS Y/O
MATERIALES



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N^o. 2 muestra que el 84% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, luego el 16% presentan una alta satisfacción. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten medianamente satisfechos es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme con las condiciones físicas y/o materiales de la organización, con la distribución de los ambientes de trabajo, de la comodidad que presentan que contribuyen a su buen desempeño laboral, hay un deseo defensivo de evitar hacer declaraciones erróneas. No está seguro.

A2. En cuanto a los Beneficios laborales y remunerativos

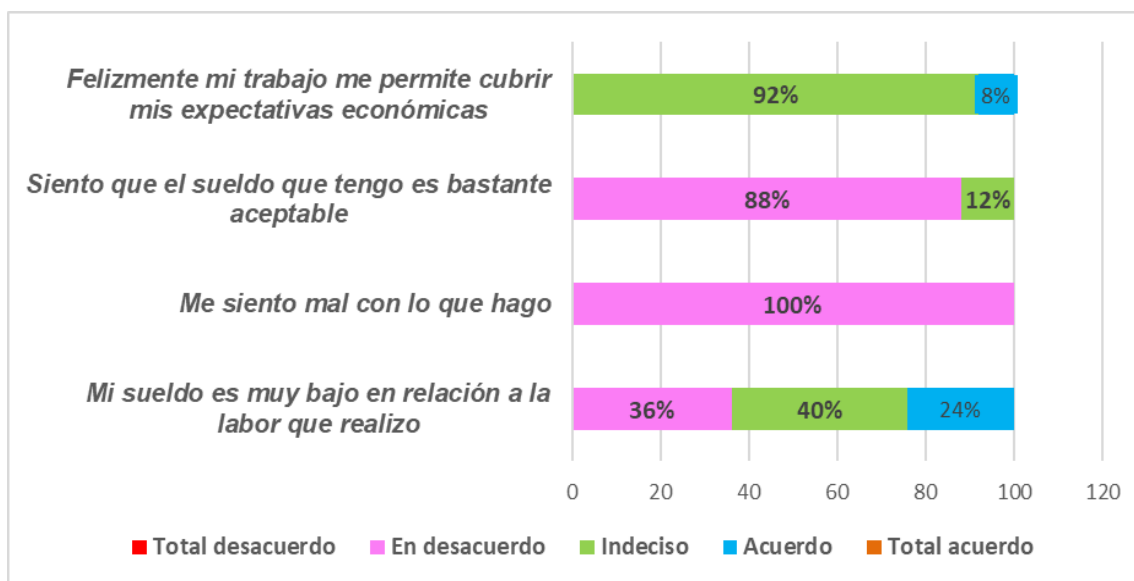
TABLA N^o. 3
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

Beneficios laborales y/o remunerativos	f	%
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	9	36
Indeciso	10	40
Acuerdo	6	24
Total Acuerdo	0	0
Me siento mal con lo que hago		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	25	100
Indeciso	0	0
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	22	88
Indeciso	3	12
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	23	92
Acuerdo	2	8
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N^o. 3 muestra que el 40% (10) se encuentran indecisos en cuanto a reconocer si su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza y un 92% (23) indecisos con la afirmación: "Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas", pero un porcentaje del 100% (25) se encuentran en total desacuerdo con la afirmación: "Me siento mal con lo que hago", el 88% (22) también señala estar en desacuerdo con la afirmación: "Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable".

GRÁFICO Nº.3
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS



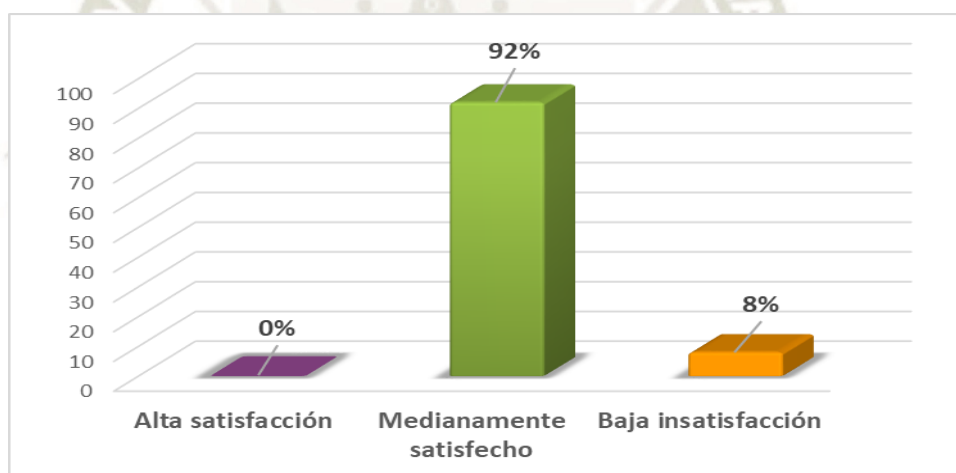
Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 4
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES Y/O
REMUNERATIVOS

Categorías	f	%
Alta satisfacción	0	0
Medianamente satisfecho	23	92
Baja insatisfacción	2	8
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICO N^o. 4
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES Y/O
REMUNERATIVOS



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N^o. 4 muestra que el 92% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme con los beneficios laborales y/o remunerativos que presentan que contribuyen a su buen desempeño laboral, hay un deseo defensivo de evitar hacer declaraciones erróneas, mientras que el 8% presentan una baja satisfacción. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten medianamente satisfechos y/o no están seguros con los beneficios laborales y/o remunerativos.

A3. En cuanto a las Políticas Administrativas

TABLA N^o. 5
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

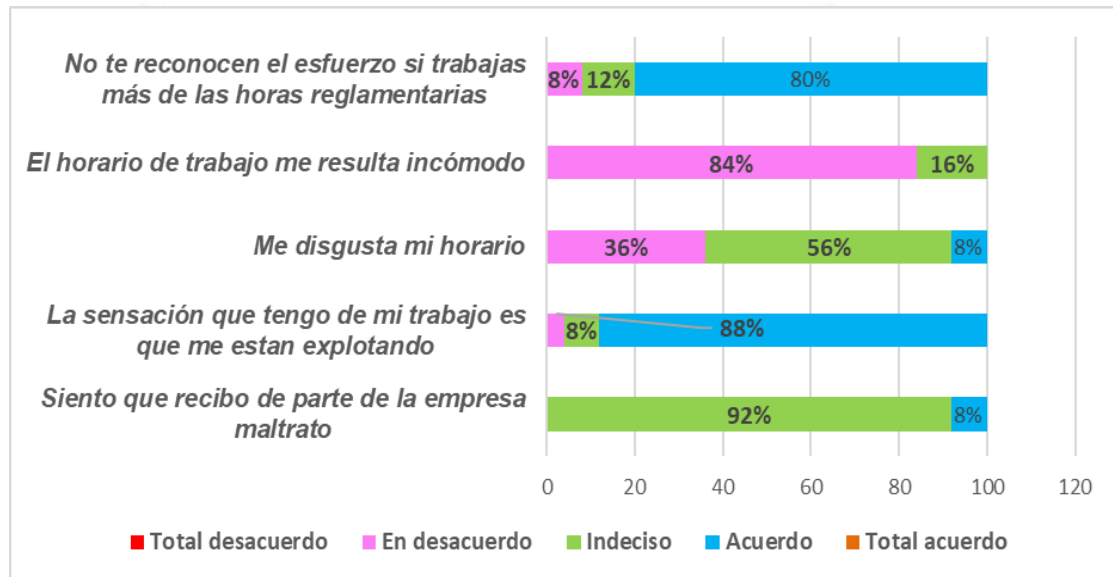
Políticas administrativas	f	%
Siento que recibo de parte de la empresa maltrato		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	23	92
Acuerdo	2	8
Total Acuerdo	0	0
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	4
Indeciso	2	8
Acuerdo	22	88
Total Acuerdo	0	0
Me disgusta mi horario		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	9	36
Indeciso	14	56
Acuerdo	2	8
Total Acuerdo	0	0
El horario de trabajo me resulta incómodo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	21	84
Indeciso	4	16
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	8
Indeciso	3	12
Acuerdo	20	80
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N^o. 5 muestra que el 92% (23) se encuentran indecisos en cuanto a: “Reconocer si siente que recibe de parte de la empresa maltrato” y el 56% (14) señala también estar indeciso con la pregunta: “Me disgusta mi horario”. En tanto que el 88% (22) señala que está de acuerdo con la afirmación: “Tengo la

sensación que me están explotando en mi trabajo” Y otro 80% (20) afirma que: “No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias”. Sin embargo, hay un grupo del 84% (21) que están en desacuerdo con la afirmación: “El horario de trabajo me resulta incómodo”.

GRÁFICA N^o. 5
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 6

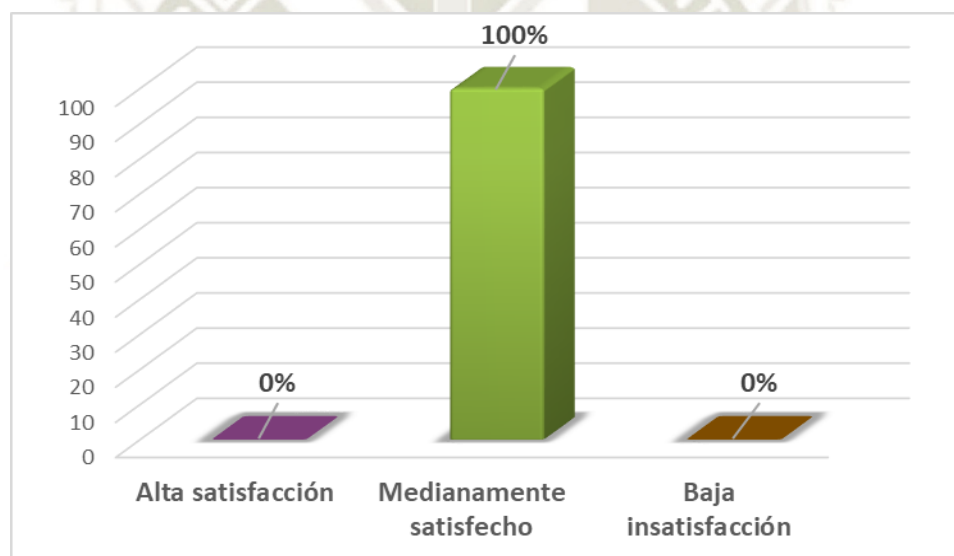
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Categorías	f	%
Alta satisfacción	0	0
Medianamente satisfecho	25	100
Baja insatisfacción	0	0
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICO N^o. 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N^o. 6 muestra que el 100% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten medianamente satisfechos y/o no están seguros, porque tienen la sensación de que la empresa los maltrata, que sienten que los explotan, les disgusta su horario y le es incómodo y no les reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias.

A4. En cuanto a las Relaciones sociales

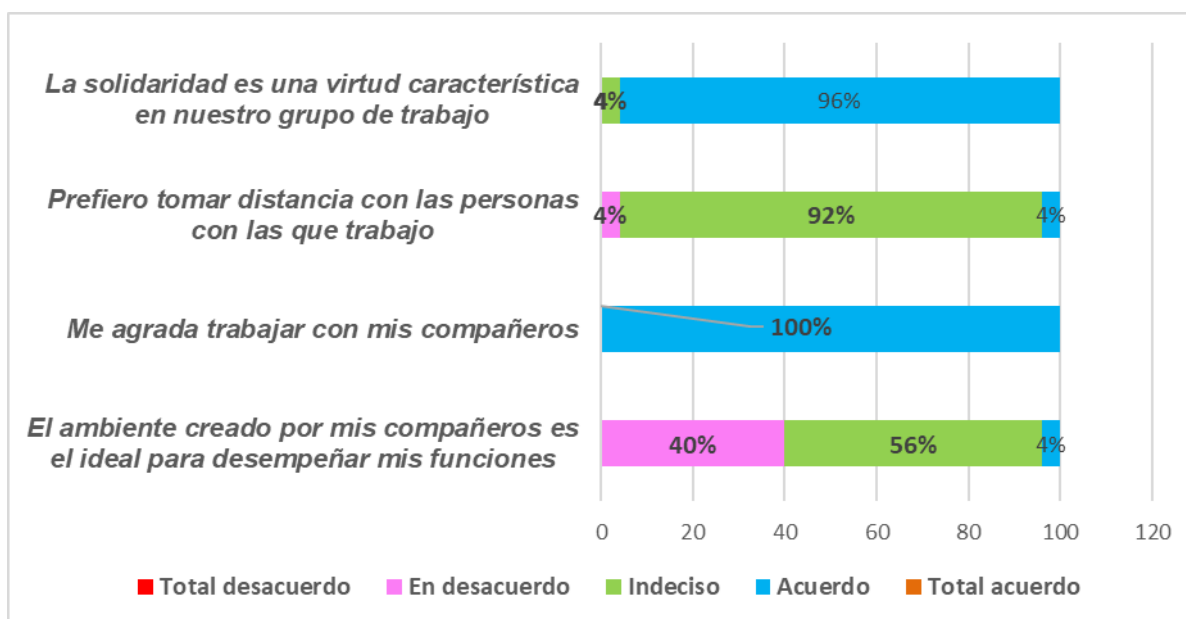
TABLA N^o. 7
RELACIONES SOCIALES

Relaciones sociales	f	%
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	10	40
Indeciso	14	56
Acuerdo	1	4
Total Acuerdo	0	0
Me agrada trabajar con mis compañeros.		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	0	0
Acuerdo	25	100
Total Acuerdo	0	0
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	4
Indeciso	23	92
Acuerdo	1	4
Total Acuerdo	0	0
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	1	4
Acuerdo	24	96
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N^o. 7 Muestra que el 56% (14) se encuentran indecisos en cuanto a percibir si el ambiente creado por los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar sus funciones, el 92% (23) también se encuentran indecisos ante la alternativa de prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo y el 96% (24) y están de acuerdo un 100% (25) con la afirmación: “Me agrada trabajar con mis compañeros”. Y un 96% (24) indican que la solidaridad es una virtud característica del grupo de trabajo.

GRÁFICA N^o. 7 RELACIONES SOCIALES



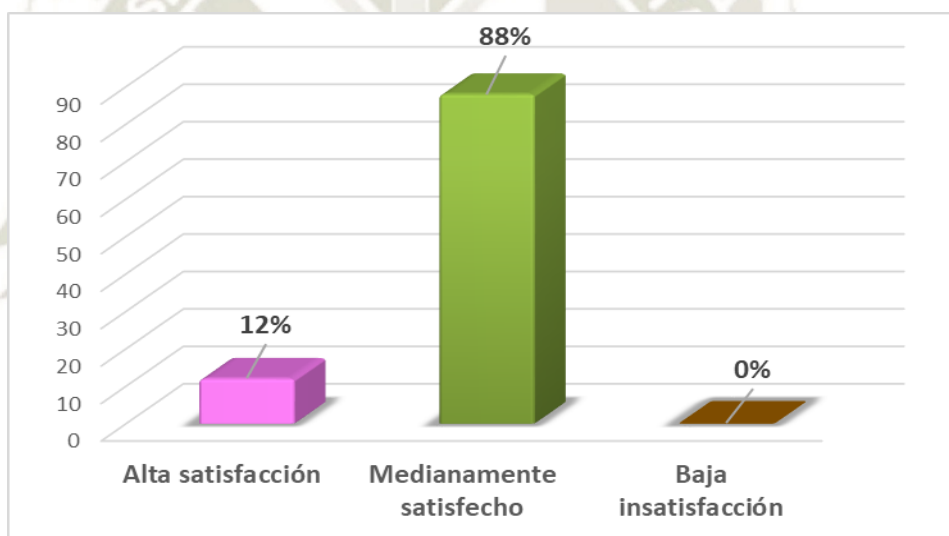
Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 8
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES SOCIALES

Categorías	f	%
Alta satisfacción	3	12
Medianamente satisfecho	22	88
Baja insatisfacción	0	0
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICO N^o. 8
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES SOCIALES



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N^o. 8 muestra que el 88% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme, mientras que el 12% presentan una alta satisfacción. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten medianamente satisfechos y/o no están seguros, porque prefieren tomar distancia con las personas que trabajan, les agrada trabajar con sus compañeros, el ambiente es el ideal para desempeñar sus funciones y hay solidaridad en el grupo de trabajo.

A5. En cuanto al Desarrollo Personal

TABLA N^o. 9
DESARROLLO PERSONAL

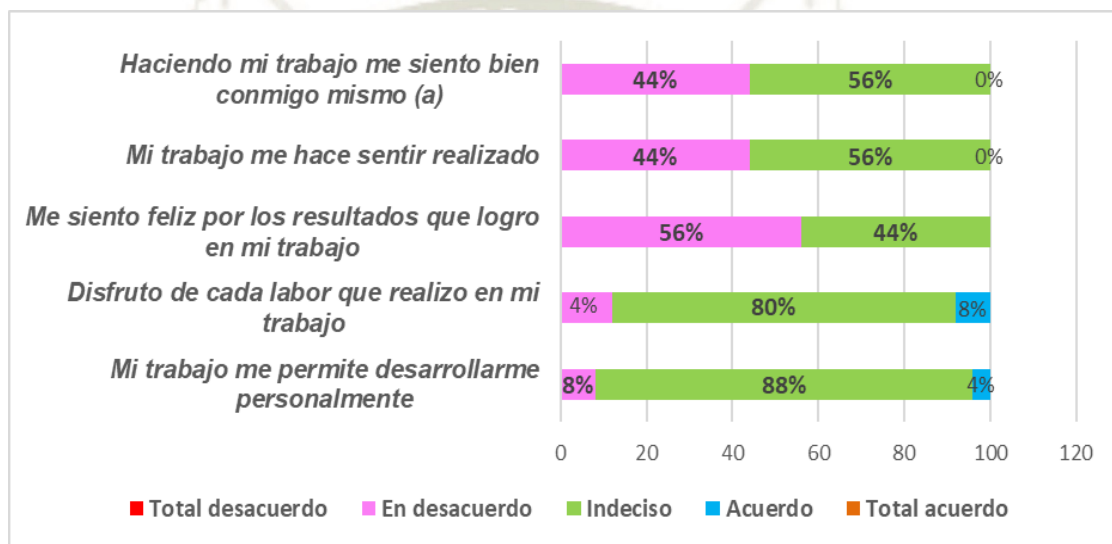
Desarrollo personal	f	%
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	8
Indeciso	22	88
Acuerdo	1	4
Total Acuerdo	0	0
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	12
Indeciso	20	80
Acuerdo	2	8
Total Acuerdo	0	0
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	14	56
Indeciso	11	44
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Mi trabajo me hace sentir realizado		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	11	44
Indeciso	14	56
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	11	44
Indeciso	14	56
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N^o. 9 muestra que el 88% (22) se encuentran indecisos en cuanto a los enunciados: “Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente”; un 80% (20) en cuanto a disfruto de cada labor que realizo con mi trabajo; el 56% (14); se

encuentra indeciso en cuanto a la afirmación: “Mi trabajo me hace sentir realizado” y el 56 (14) en desacuerdo en cuanto a la afirmación mi trabajo me hace sentir realizado, y están indecisos en un 56% (14) con la afirmación: “Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo” (a). En tanto que un porcentaje del 56% (14) se encuentran en desacuerdo ante la alternativa: “Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo”.

GRÁFICO Nº. 9
DESARROLLO PERSONAL



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 10

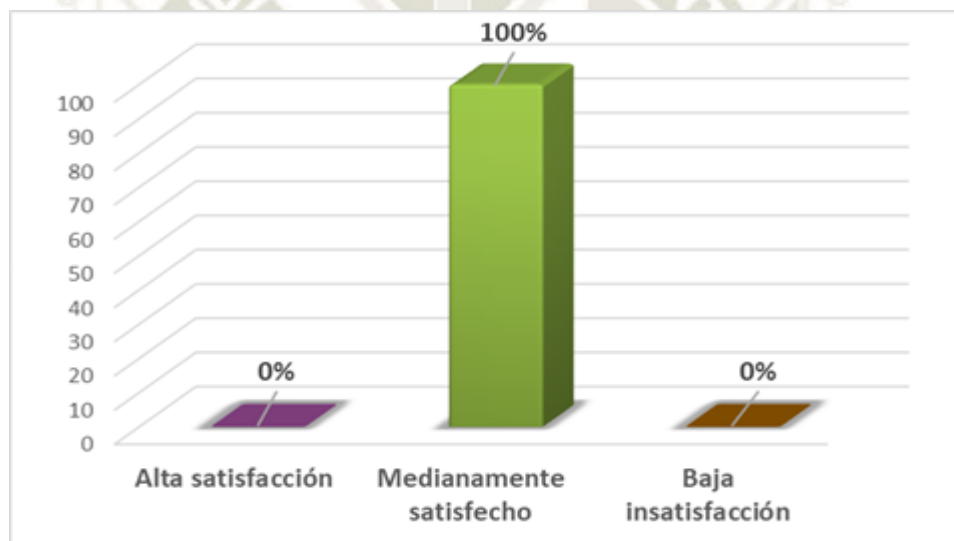
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL

Categorías	f	%
Alta satisfacción	0	0
Medianamente satisfecho	25	88
Baja insatisfacción	0	12
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICO N^o. 10

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL



Fuente: Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N^o. 10 muestra que el 100% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten medianamente satisfechos y/o no están seguros porque su trabajo les permite desarrollarse personalmente, disfrutan y se sienten felices por los resultados que logran y se sienten bien consigo mismos.

A6. En cuanto al Desempeño de tareas

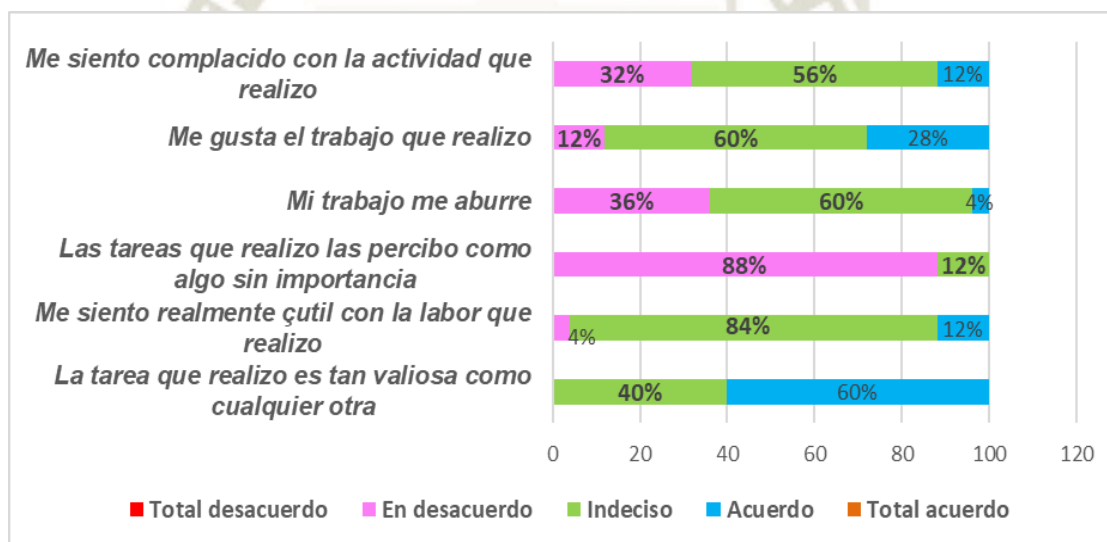
TABLA N^o. 11
DESEMPEÑO DE TAREAS

Desempeño de tareas	f	%
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	10	40
Acuerdo	15	60
Total Acuerdo	0	0
Me siento realmente útil con la labor que realizo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	4
Indeciso	21	84
Acuerdo	3	12
Total Acuerdo	0	0
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	22	88
Indeciso	3	12
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Mi trabajo me aburre		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	9	36
Indeciso	15	60
Acuerdo	1	4
Total Acuerdo	0	0
Me gusta el trabajo que realizo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	12
Indeciso	15	60
Acuerdo	7	28
Total Acuerdo	0	0
Me siento complacido con la actividad que realizo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	8	32
Indeciso	14	56
Acuerdo	3	12
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N°. 11 muestra que los mayores porcentajes se ubican en la alternativa Indeciso con el 84% (21) al afirmar: “Me siento realmente útil con la labor que realizo”; otro 60% (15) explican que: “Mi trabajo me aburre” en contraposición de otro grupo similar del 60% (21) “Me gusta el trabajo que realizo” Y un 56% (14) dice estar indeciso con la afirmación: “Me siento complacido con la actividad que realizo” y un 88% (22) está en desacuerdo con el enunciado: “Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia”, Con respecto a la alternativa: “La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra” un 60% (15) está de acuerdo.

GRÁFICA Nª. 11
DESEMPEÑO DE TAREAS



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 12

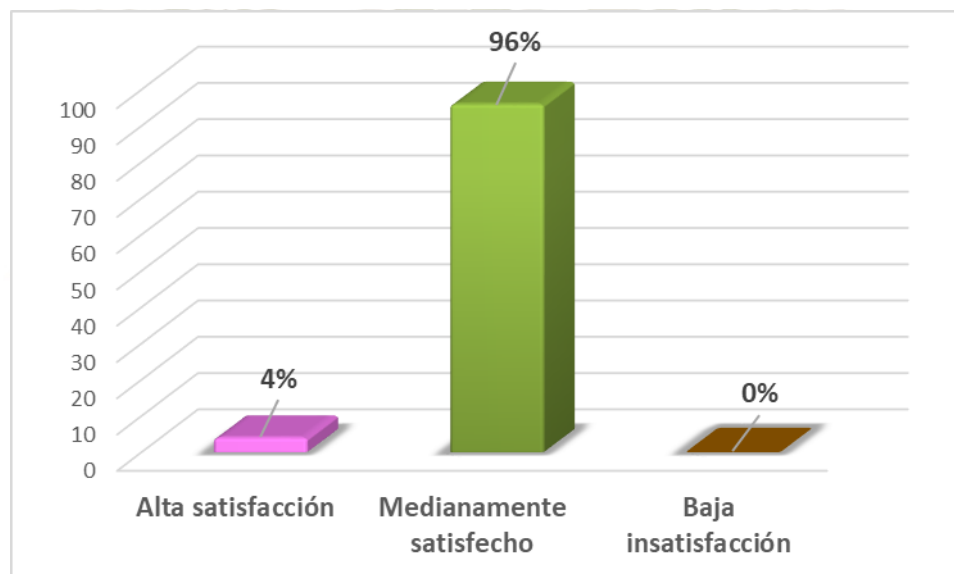
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE TAREAS

Categorías	f	%
Alta satisfacción	1	4
Medianamente satisfecho	24	96
Baja insatisfacción	0	0
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICA N^o. 12

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE TAREAS



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N^o. 12 muestra que el 96% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme, mientras que el 4% presentan una alta satisfacción. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten medianamente satisfechos y/o no están seguros porque las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia, que se sienten realmente útil con la labor que realizan, que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra y están indecisos en cuanto: “al trabajo me aburre”.

A7. En cuanto a la relación con las autoridades

TABLA Nº. 13

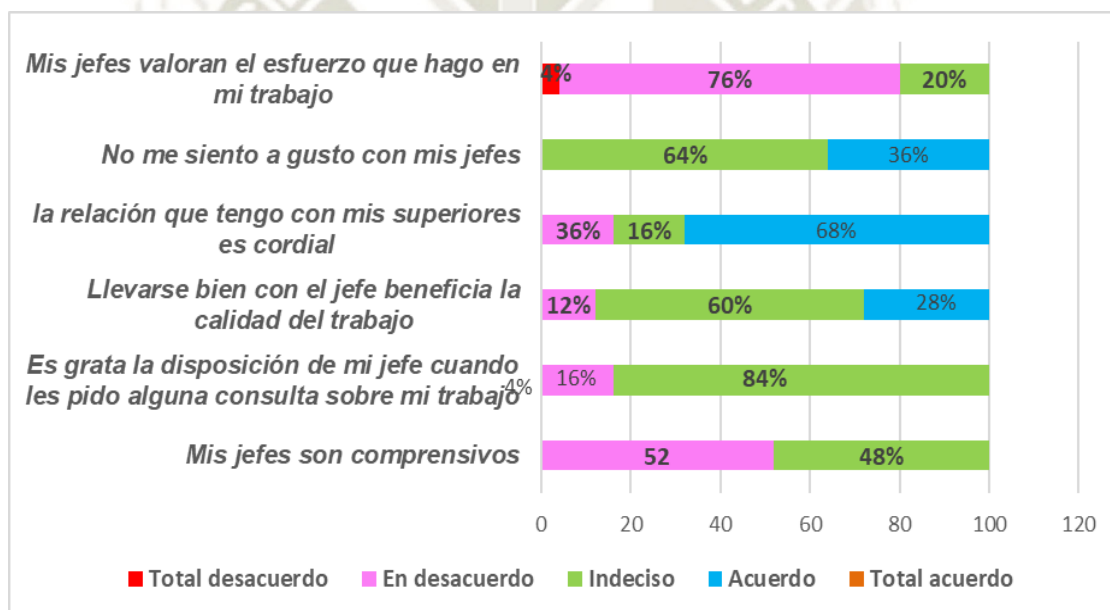
RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Relación con las autoridades	f	%
Mis jefes son comprensivos		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	13	52
Indeciso	12	48
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	4	16
Indeciso	21	84
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	12
Indeciso	15	60
Acuerdo	7	28
Total Acuerdo	0	0
La relación que tengo con mis superiores es cordial		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	4	16
Indeciso	4	16
Acuerdo	17	68
Total Acuerdo	0	0
No me siento a gusto con mis jefes		
Total Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Indeciso	16	64
Acuerdo	9	36
Total Acuerdo	0	0
Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo		
Total Desacuerdo	1	4
En Desacuerdo	19	76
Indeciso	5	20
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla N°. 13 muestra que el 52% (13) están en desacuerdo con la alternativa mis jefes son comprensivos y en un 76% (19) Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo. Están indecisos en un 84% (21) con la alternativa es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo y en un 60% (15) en cuanto a llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo y un 64% (16) al señalar no me siento a gusto con mis jefes y en total desacuerdo en un 76% (19) con la alternativa mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.

GRÁFICO N°. 13
RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES



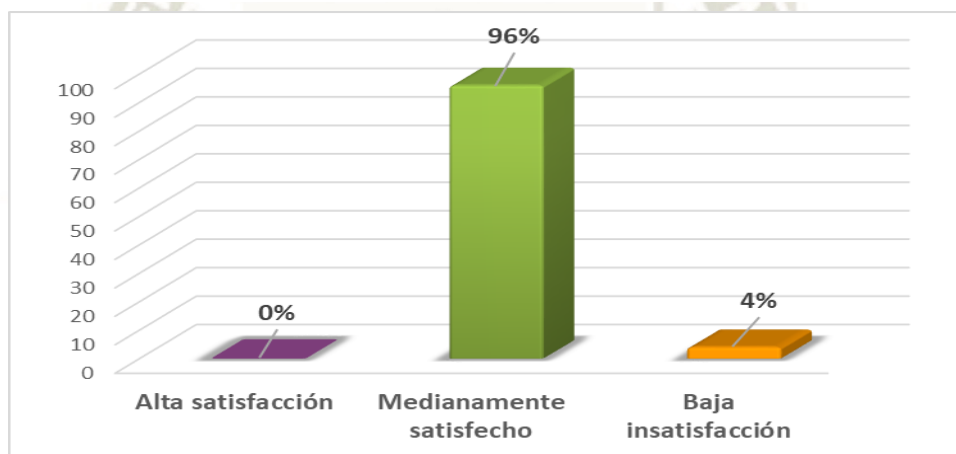
Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

TABLA N^o. 14
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS AUTORIDADES

Categorías	f	%
Alta satisfacción	0	0
Medianamente satisfecho	24	96
Baja insatisfacción	1	4
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICA N^o. 14
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS AUTORIDADES



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

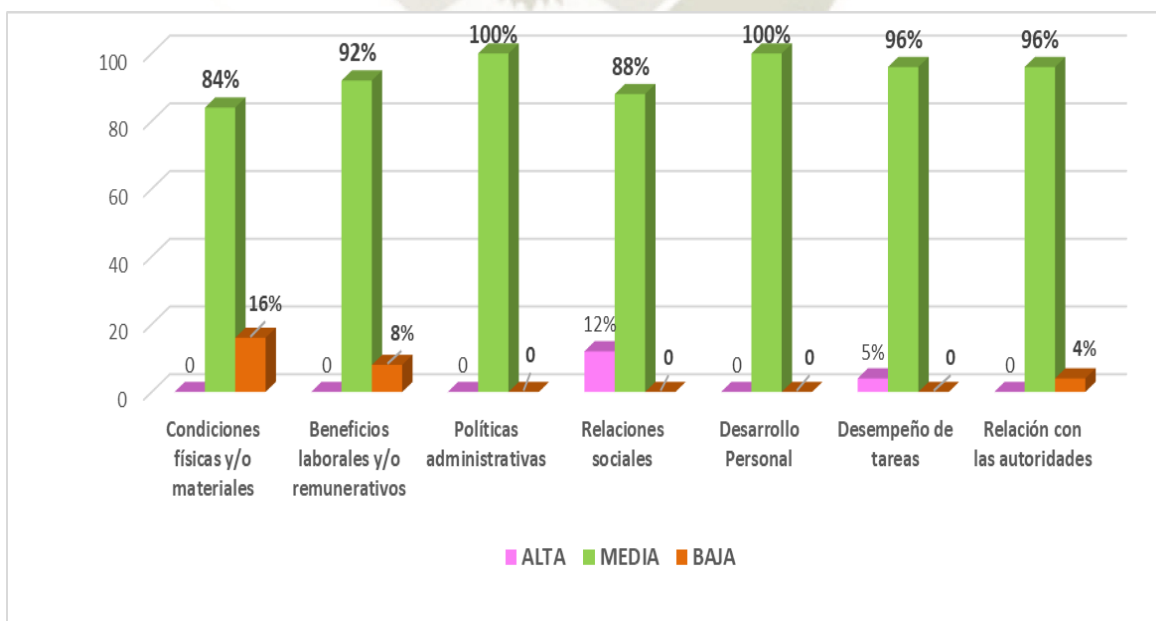
La Tabla y Gráfico N^o. 14 muestra que el 96% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme, mientras que el 4% presentan una baja satisfacción. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten - con respecto a las autoridades - en desacuerdo, al señalar: Mis jefes son comprensivos, mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo, mientras que un 4% con baja satisfacción porque están indecisos si se sienten a gusto con sus jefes, si llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

TABLA N^o. 15
NIVELES EN LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones de la Satisfacción laboral	Alta satisfacción		Medianamente satisfecho		Baja insatisfacción	
	f	%	f	%	f	%
Condiciones físicas y/o materiales	0	0	21	84	4	16
Beneficios laborales y/o remunerativos	0	0	23	92	2	8
Políticas administrativas	0	0	25	100	0	0
Relaciones sociales	3	12	22	88	0	0
Desarrollo Personal	0	0	25	100	0	0
Desempeño de tareas	1	4	24	96	0	0
Relación con las autoridades	0	0	24	96	1	4
Media aritmética	1	4	24	94	1	4

Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

GRÁFICA N^o. 15
NIVELES EN LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: Aplicación de la escala SL-SPC (Palma Carrillo Sonia 2004)

La Tabla y Gráfico N°. 16 muestra que el máximo porcentaje del 100% (25) de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, en las dimensiones Políticas administrativas y Desarrollo personal.

Seguidamente, un porcentaje mayoritario del 96% (24) tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está conforme en las dimensiones Desempeño de tareas y Relación con las autoridades y un 92% (23) tiene un nivel de satisfacción medianamente satisfechos en Beneficios laborales y/o remunerativos.

Asimismo, un porcentaje menor de 90% tienen un nivel de satisfacción igualmente **medianamente satisfecho** y/o no estoy seguro con un 88% (22) en la dimensión Relaciones sociales y un 84% (21) en la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.

Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten con - respecto a la satisfacción laboral - con un nivel medianamente satisfecho en todas las dimensiones, esto significa: que el grado de bienestar que experimenta en su trabajo está determinada por una media aritmética del 94% (24) de una satisfacción Media con tendencia a Alta satisfacción, superando el 75% en todas las dimensiones del Cuestionario de Satisfacción Laboral de propuesto por Clara Palma (2005).

II. RESULTADOS DEL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A8. En cuanto al Compromiso Afectivo

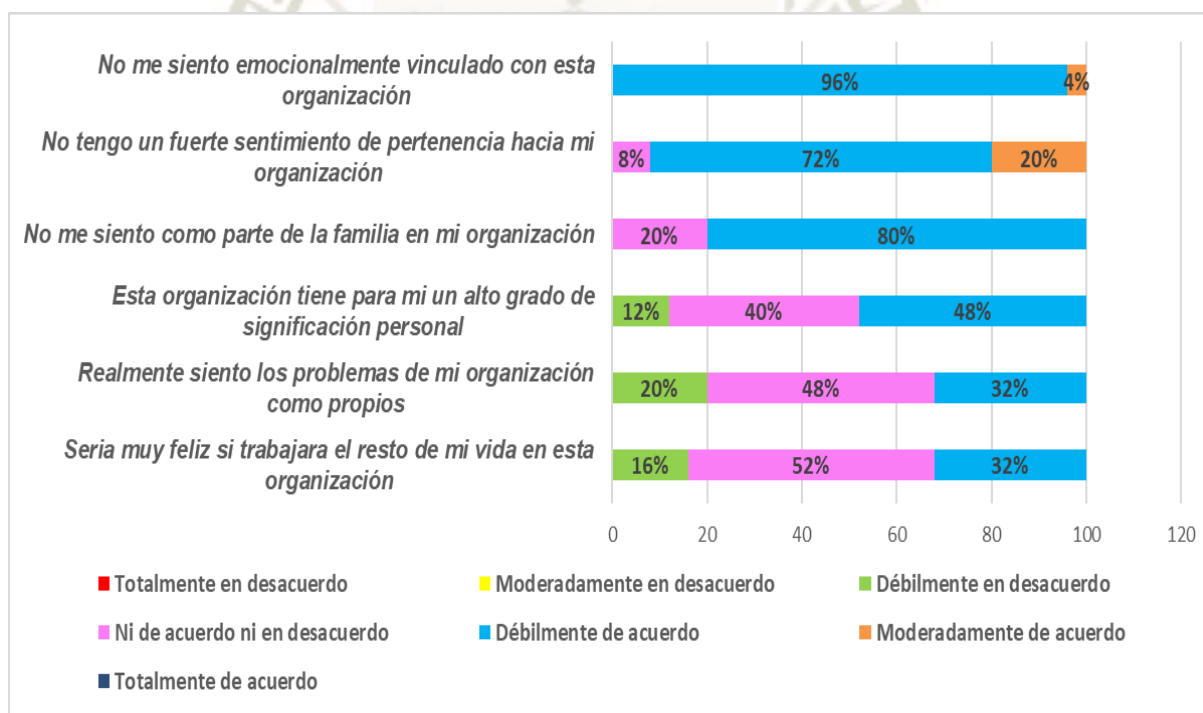
**TABLA N^o. 16
COMPROMISO AFECTIVO**

Compromiso Afectivo	f	%
Sería muy feliz, si trabajara el resto de mi vida en esta organización		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	4	16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	52
Débilmente de acuerdo	8	32
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Realmente siento los problemas de mi organización como propios		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	5	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	48
Débilmente de acuerdo	8	32
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	3	12
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40
Débilmente de acuerdo	12	48
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
No me siento como parte de la familia en mi organización		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20
Débilmente de acuerdo	20	80
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8
Débilmente de acuerdo	18	72
Moderadamente de acuerdo	5	20
Totalmente de acuerdo	0	0
No me siento emocionalmente vinculado con esta organización		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Débilmente de acuerdo	24	96
Moderadamente de acuerdo	1	4
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla N°. 16 muestra el Compromiso Afectivo que tienen hacia la organización, un 52% (13); se encuentran indecisos al responder la alternativa: “Sería muy feliz, si trabajara el resto de mi vida en esta organización” y un 48% (12) con la alternativa: “Realmente siento los problemas de mi organización como propios”; Se sienten débilmente de acuerdo un 48% (12), con las alternativas: “Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal”; un 80% (20) señala: “No me siento como parte de la familia en mi organización”; un 72%(18) “No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización” y por último un 96% (24) indica que: “No me siento emocionalmente vinculado con esta organización”.

GRÁFICA Nª. 16
COMPROMISO AFECTIVO



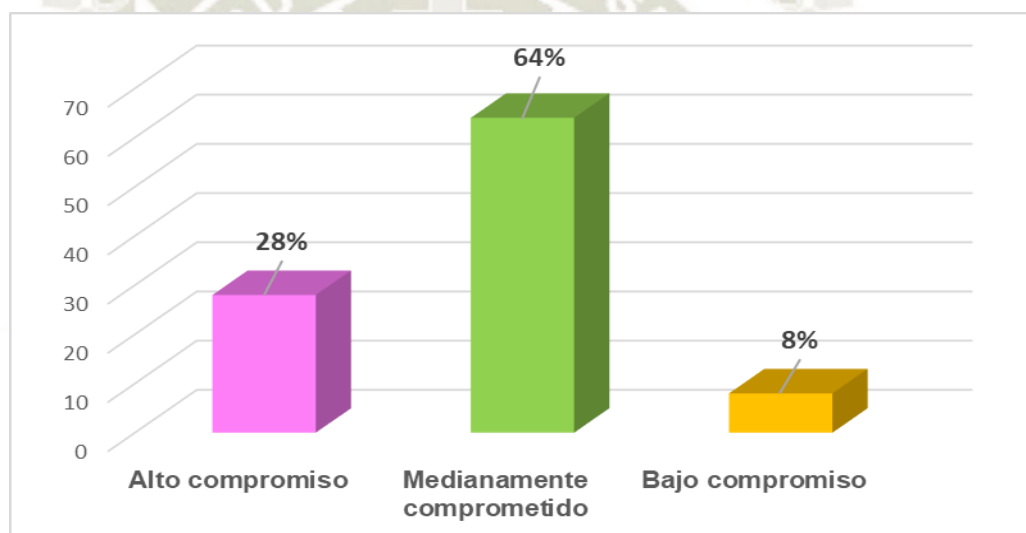
Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

TABLA N^o. 17
NIVEL DE COMPROMISO AFECTIVO

Categorías	f	%
Alto compromiso	7	28
Medianamente comprometido	16	64
Bajo compromiso	2	8
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

GRÁFICA N^o. 17
NIVEL DE COMPROMISO AFECTIVO



Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla y Gráfico N^o. 17 Muestra que el 64% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de compromiso **medianamente comprometido**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está seguro, mientras que el 4% presentan un bajo compromiso; solamente un 28% tiene un alto compromiso con la organización. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten - con respecto al compromiso afectivo - débilmente de acuerdo al señalar no se sienten emocionalmente vinculado con esta organización y que no se sienten como parte de la familia, es decir no tienen un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización para la cual trabajan.

A9. En cuanto al Compromiso de continuidad

TABLA N^o. 18
COMPROMISO DE CONTINUIDAD

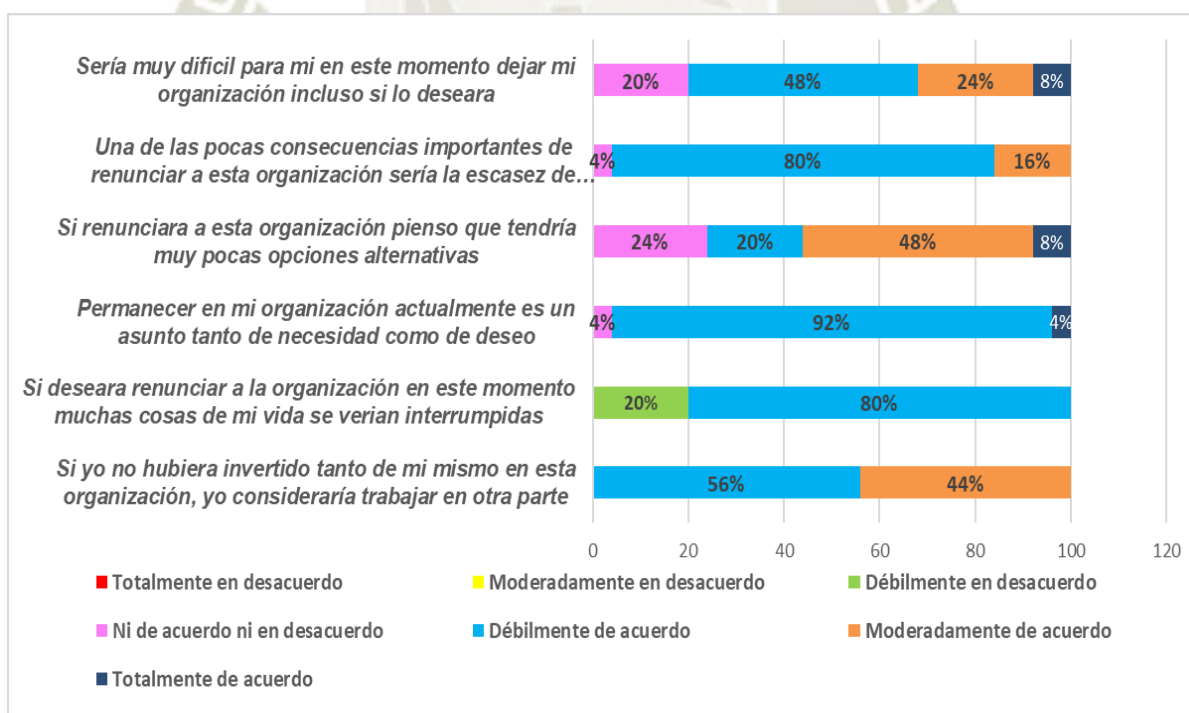
Compromiso de Continuidad	f	%
Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Débilmente de acuerdo	14	56
Moderadamente de acuerdo	11	44
Totalmente de acuerdo	0	0
Si deseara renunciar ala organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	5	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Débilmente de acuerdo	20	80
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4
Débilmente de acuerdo	23	92
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	1	4
Si renunciara a esta organización pienso que tendria muy pocas opciones alternativas		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	24
Débilmente de acuerdo	5	20
Moderadamente de acuerdo	12	48
Totalmente de acuerdo	2	8
Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4
Débilmente de acuerdo	20	80
Moderadamente de acuerdo	4	16
Totalmente de acuerdo	0	0
Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20
Débilmente de acuerdo	12	48
Moderadamente de acuerdo	6	24
Totalmente de acuerdo	2	8
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla N°. 18 muestra el Compromiso de Continuidad que tienen hacia la organización, un 56% (14); se encuentran débilmente de acuerdo al responder la alternativa: “Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte”; un 80% (20) con la alternativa: “Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas”; un 92% (23) con la alternativa: “Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo”, un 80% (20) “Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas” Y un 48% (12) “Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara”; y un 48% (12) moderadamente de acuerdo con la alternativa: “Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas”.

GRÁFICA Nª. 18

COMPROMISO DE CONTINUIDAD



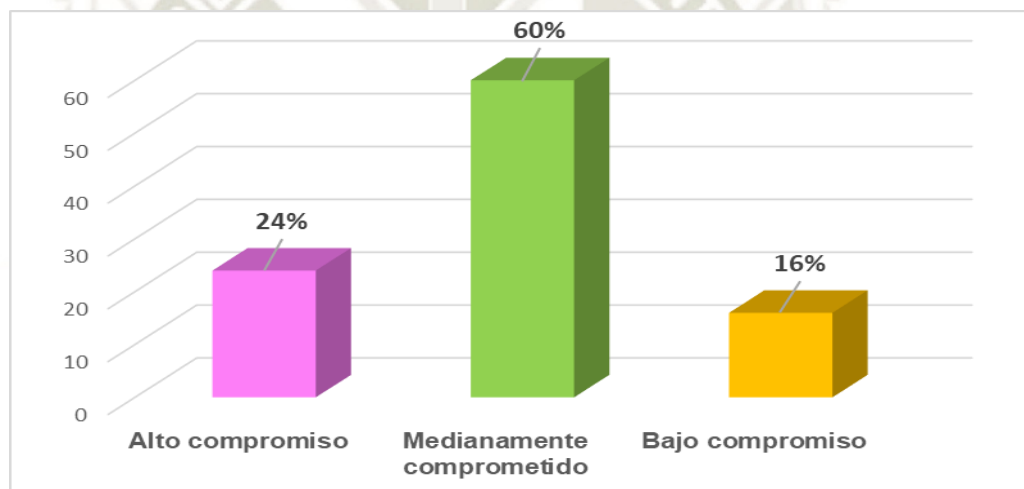
Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

TABLA N^o. 19
NIVEL DE COMPROMISO DE CONTINUIDAD

Categorías	f	%
Alto compromiso	6	24
Medianamente comprometido	15	60
Bajo compromiso	4	16
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

GRÁFICA N^o. 19
NIVEL DE COMPROMISO DE CONTINUIDAD



Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla y Gráfico N^o. 19 Muestra que el 60% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de continuidad **medianamente comprometido**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está seguro, mientras que el 16% presentan un bajo compromiso; solamente un 24% tiene un alto compromiso con la organización. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten con - respecto al compromiso de continuidad - débilmente de acuerdo al señalar que permanecer en la organización es un asunto tanto de necesidad como de deseo, si deseara renunciar a esta organización muchas cosas se verían interrumpidas y además hay escasez de alternativas.

A10. En cuanto al Compromiso Normativo

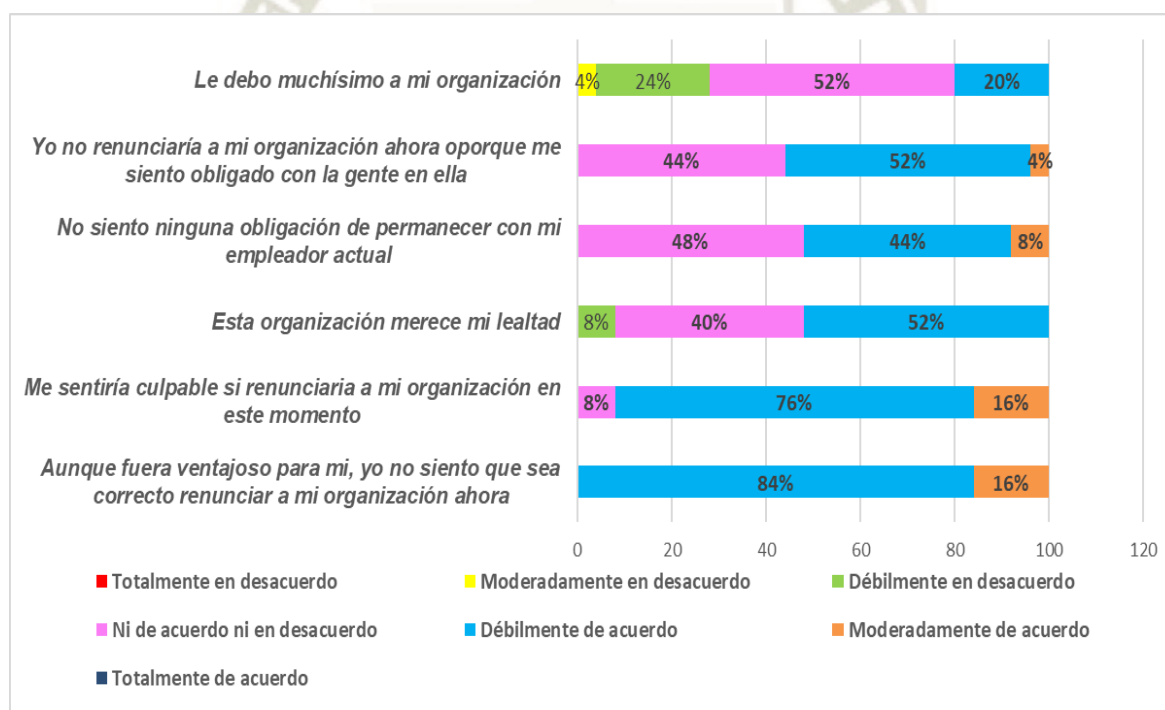
TABLA N^o. 20
COMPROMISO NORMATIVO

Compromiso Normativo	f	%
Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Débilmente de acuerdo	21	84
Moderadamente de acuerdo	4	16
Totalmente de acuerdo	0	0
Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8
Débilmente de acuerdo	19	76
Moderadamente de acuerdo	4	16
Totalmente de acuerdo	0	0
Esta organización merece mi lealtad		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	2	8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40
Débilmente de acuerdo	13	52
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	48
Débilmente de acuerdo	11	44
Moderadamente de acuerdo	2	8
Totalmente de acuerdo	0	0
Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	0	0
Débilmente en desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	44
Débilmente de acuerdo	13	52
Moderadamente de acuerdo	1	4
Totalmente de acuerdo	0	0
Le debo muchísimo a mi organización		
Totalmente en desacuerdo	0	0
Moderadamente en desacuerdo	1	4
Débilmente en desacuerdo	6	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	52
Débilmente de acuerdo	5	20
Moderadamente de acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	2	0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla N°. 20 muestra el Compromiso Normativo que tienen hacia la organización, un 84% (21); se encuentran débilmente de acuerdo al responder la alternativa: “Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora”; un 76% (19) con la alternativa: “Me sentiría culpable si renunciaría a mi organización en este momento”; un 52% (13) con la alternativa: “Esta organización merece mi lealtad” y otro 52% (13) “Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella” Y se encuentran indecisos un 48% (12) con la alternativa: “No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual”; y con la alternativa: “Le debo muchísimo a mi Organización”.

GRÁFICA Nª. 20
COMPROMISO NORMATIVO



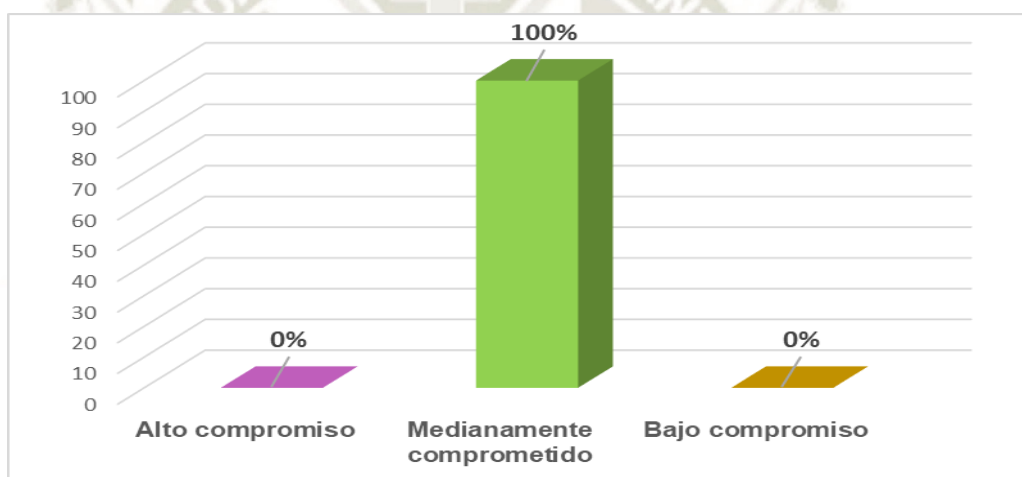
Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

TABLA N^o. 21
NIVEL DE COMPROMISO NORMATIVO

Categorías	f	%
Alto compromiso	0	0
Medianamente comprometido	25	100
Bajo compromiso	0	0
Total	25	100

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

GRÁFICA N^o. 21
NIVEL DE COMPROMISO NORMATIVO



Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla y Gráfico N^o. 19 muestra que el 100% de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de compromiso normativo **medianamente comprometido** es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está seguro. Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten - con respecto al compromiso normativo - débilmente de acuerdo al señalar que, aunque fuera ventajoso para mí no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora, que me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento, que y no renunciaría a mi organización ahora que me siento obligado con la gente y están indecisos ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación “Le debo muchísimo a mi organización”.

TABLA N^o. 22

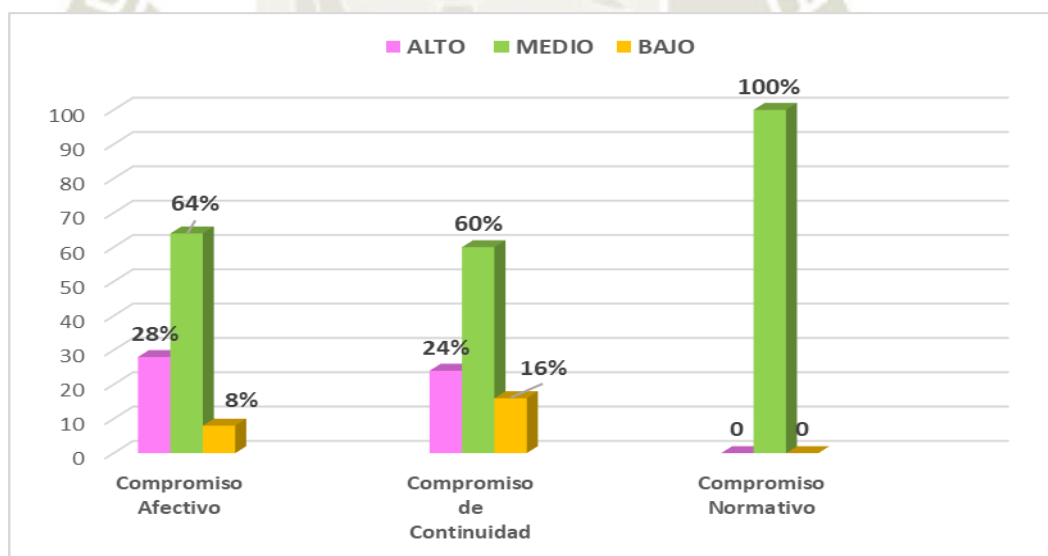
NIVELES EN LAS DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensiones del Compromiso Organizacional	Alto compromiso		Medianamente comprometido		Bajo compromiso	
	f	%	f	%	f	%
Compromiso Afectivo	7	28	16	64	2	8
Compromiso de Continuidad	6	24	15	60	4	16
Compromiso Normativo	0	0	25	100	0	0
Media aritmética	4	17	19	75	2	8

Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

GRÁFICA N^o. 22

NIVELES EN LAS DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

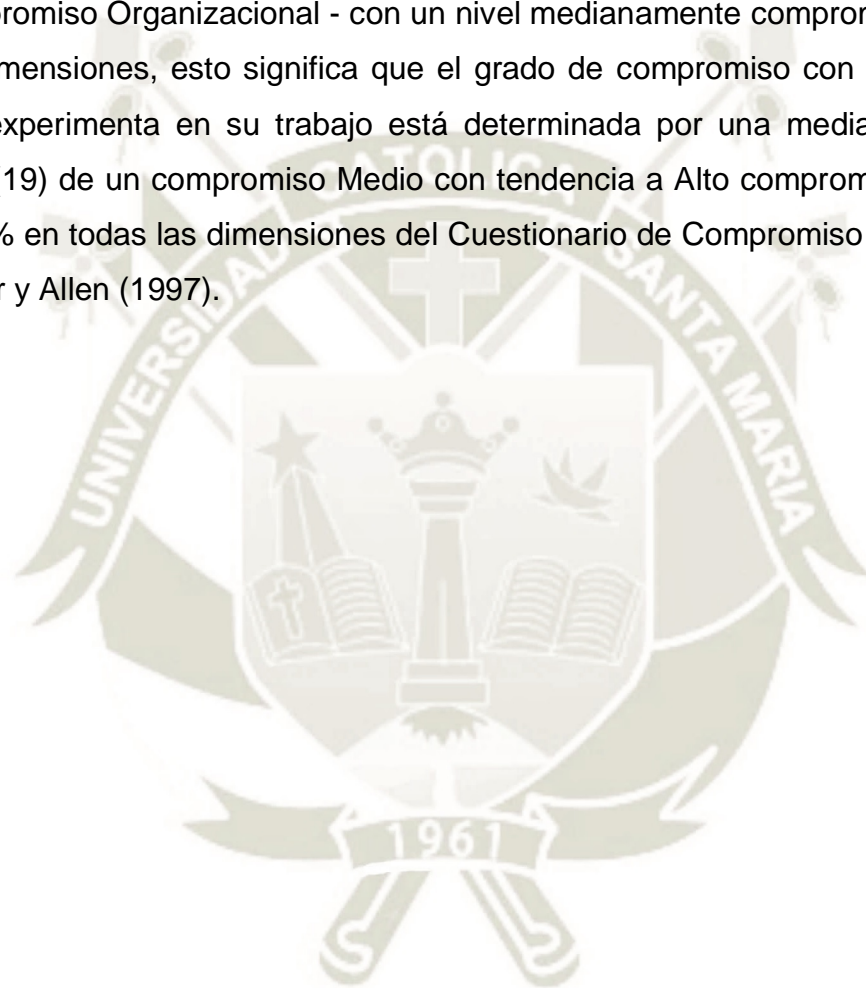


Fuente: Aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer Y Allen (1997)

La Tabla y Gráfico N^o. 22 muestra que el máximo porcentaje del 100% (25) de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel de compromiso organizacional **medianamente comprometido**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está seguro en la dimensión Compromiso normativo.

Seguidamente, otro porcentaje mayoritario del 64% (16) tienen un nivel de satisfacción **medianamente satisfecho**, es decir según la escala de Likert ni bien ni mal, no está seguro en la dimensión Compromiso afectivo. Asimismo, un porcentaje del 60% tienen un nivel de satisfacción igualmente **medianamente satisfecho**, en la dimensión Compromiso de Continuidad.

Esto implica que los trabajadores de la SUNARP, se sienten - con respecto al Compromiso Organizacional - con un nivel medianamente comprometido en todas las dimensiones, esto significa que el grado de compromiso con la organización que experimenta en su trabajo está determinada por una media aritmética del 75% (19) de un compromiso Medio con tendencia a Alto compromiso, superando el 50% en todas las dimensiones del Cuestionario de Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1997).



III. RESULTADOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA AL TRABAJADOR DE LA SUNARP

TABLA N^o. 23

Resultados de la Guía de entrevista al trabajador de la SUNARP

DIMENSIONES	PREGUNTAS	CATEGORIA	FRECUENCIA
PERCEPCIÓN GENERAL	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?	Satisfecho	18
	¿Qué acciones de mejora propone la empresa SUNARP para que pueda desempeñar en forma adecuada su trabajo?	Tecnología	12
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	¿Cuáles son los factores que lo motivan a seguir dentro de la empresa SUNARP?	Empresa seria	16
	¿Cuáles son los factores por lo que le gusta el trabajo que desarrolla?	Va de acuerdo a la carrera que culminé,	12
	¿Cómo viene funcionando la comunicación interna dentro de su área de trabajo?	Existe individualismo profesional	16
AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	¿Cuáles son las condiciones de trabajo que la empresa SUNARP tiene para ser considerada una empresa Segura?	Considera señales de seguridad	9
FORMACIÓN E INFORMACIÓN	¿Qué formación profesional recibe de la empresa SUNARP para desempeñar correctamente su trabajo?	Capacitaciones, Charlas	21
	¿A través de qué acciones la empresa SUNARP le proporciona oportunidades para su desarrollo personal?	Convocatorias internas	17

Fuente: Elaboración Propia

Al observar la tabla 25 con las respuestas más frecuentes dadas por los trabajadores durante la entrevista realizada por el investigador, tienen una percepción positiva de satisfacción hacia la empresa que trabajan porque la consideran una empresa seria y que pone al servicio del trabajador la tecnología para que pueda desempeñar en forma adecuada su trabajo independientemente

del área donde se desempeña pero hay mucho individualismo y los grupos no interactúan con fluidez y menos aún con el jefe del área, hay falta de liderazgo por parte del mismo y reconocen que se desempeñan de acuerdo a la carrera que estudiaron y por ello reciben capacitaciones para desempeñar correctamente su trabajo y les da oportunidad también para su desarrollo profesional a través de convocatorias internas que pueden traer como consecuencia su nombramiento.

Dichas respuestas se relacionan con el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional que tienen un nivel medio o intermedio de satisfacción y/o compromiso frente a la organización para la cual trabajan.



IV. CORRELACIONES ENTRE LA SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

TABLA Nª. 24

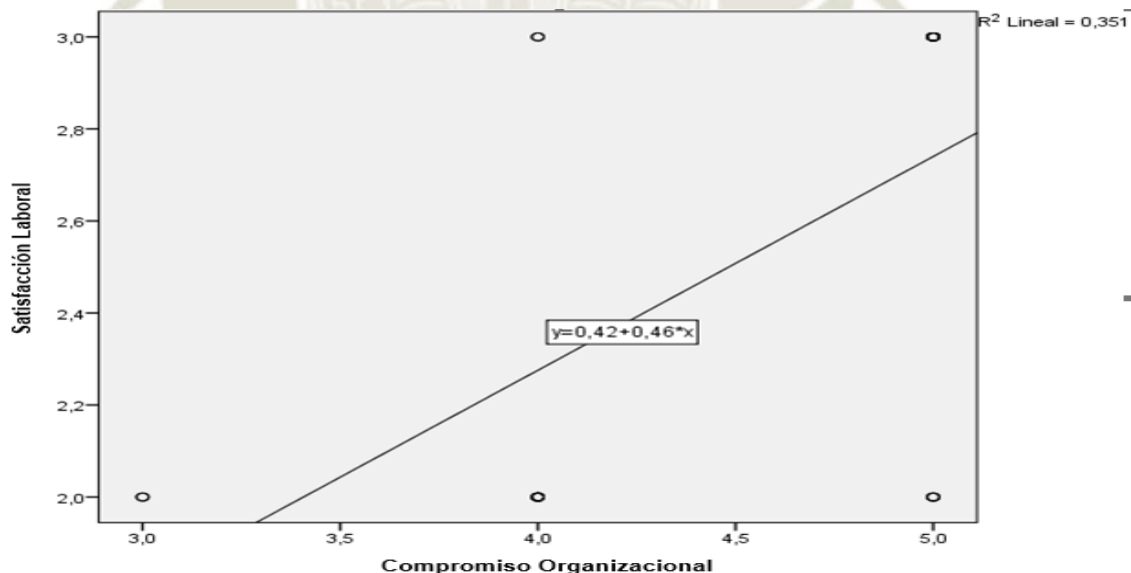
Cálculo del Coeficiente de Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

		SATISFACCIÓN LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,593**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	25	25
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	25	25

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

GRÁFICA Nª. 23

Cálculo del Coeficiente de Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional



Interpretación

Al observar la tabla 24, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0,351* que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica una CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Compromiso Organizacional. Al ver el

gráfico 23 diagrama de dispersión, se observa que la relación entre ambas variables es directamente proporcional. La ecuación $y = 0,42 + 0,46x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.351, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 35% de los casos donde esta relación se cumple.

-1.00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,009 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1.00	Correlación positiva perfecta: +1

TABLA N^o. 25

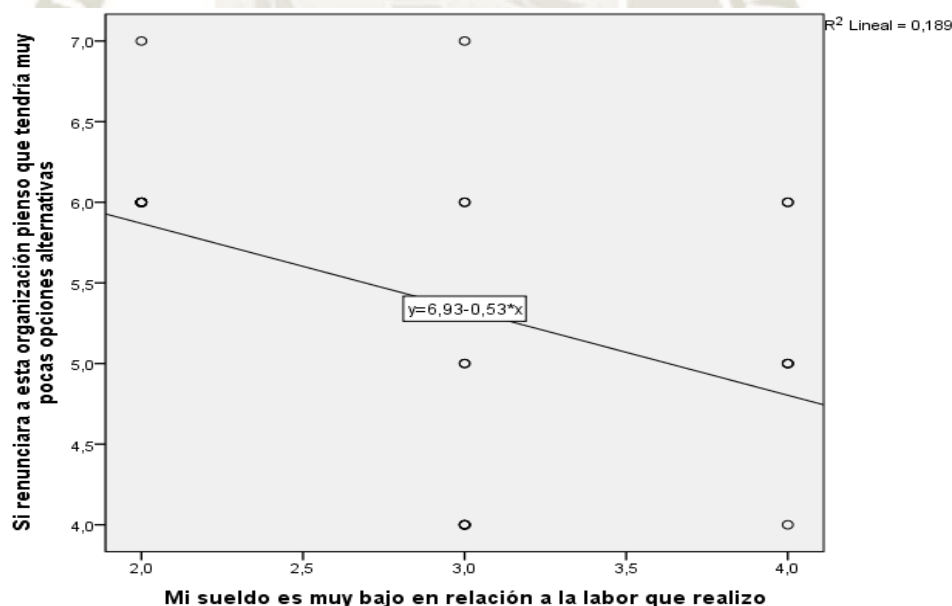
Cálculo del Coeficiente de Correlación entre la variable condiciones físicas y/o materiales y la variable compromiso de continuidad

		Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas
	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,435*
	N	25
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas	Correlación de Pearson	-,435*
	Sig. (bilateral)	,030
	N	25

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

GRÁFICA N^o. 24

Diagrama de dispersión Condiciones físicas - compromiso de continuidad



Interpretación

Al observar la tabla 25, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON -,435* que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica una CORRELACIÓN NEGATIVA DÉBIL entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la variable compromiso de continuidad. Al ver el gráfico 24 diagrama de dispersión, se observa que la

relación entre ambas variables es directamente proporcional. La ecuación $y=6,93+0,53x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.189, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 18.9% de los casos donde esta relación se cumple.

-1.00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,009 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1.00	Correlación positiva perfecta: +1

TABLA N^o. 26

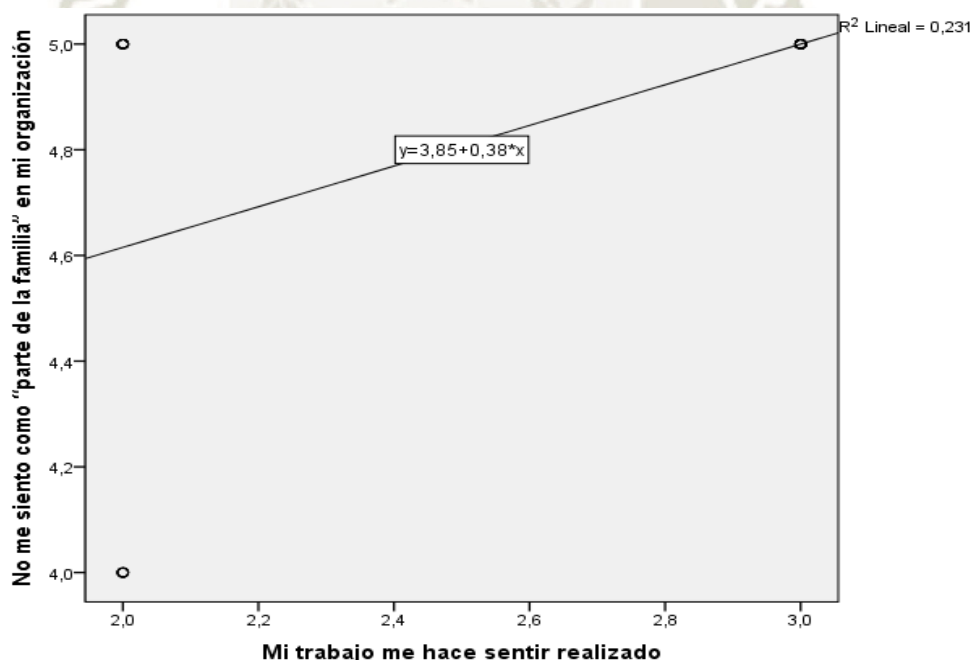
**Cálculo del Coeficiente de Correlación entre la variable desarrollo personal
y la variable compromiso afectivo**

		Mi trabajo me hace sentir realizado	No me siento como "parte de la familia" en mi organización
Mi trabajo me hace sentir realizado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 25	,480* 25
No me siento como "parte de la familia" en mi organización	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,480* 25	1 25

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

GRÁFICA N^o. 26

Diagrama de dispersión desarrollo personal - compromiso afectivo



Interpretación

Al observar la tabla 26, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON ,480* que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica una CORRELACIÓN POSITIVA DÉBIL entre la dimensión desarrollo personal y la variable compromiso afectivo. Al ver el gráfico 25 diagrama de dispersión, se observa que la relación entre ambas variables es

directamente proporcional. La ecuación $y= 3,85+0,38x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.231, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 23.1% de los casos donde esta relación se cumple.

-1.00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0.75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0.25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,009 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0.25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0.75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1.00	Correlación positiva perfecta: +1

TABLA N^o. 27

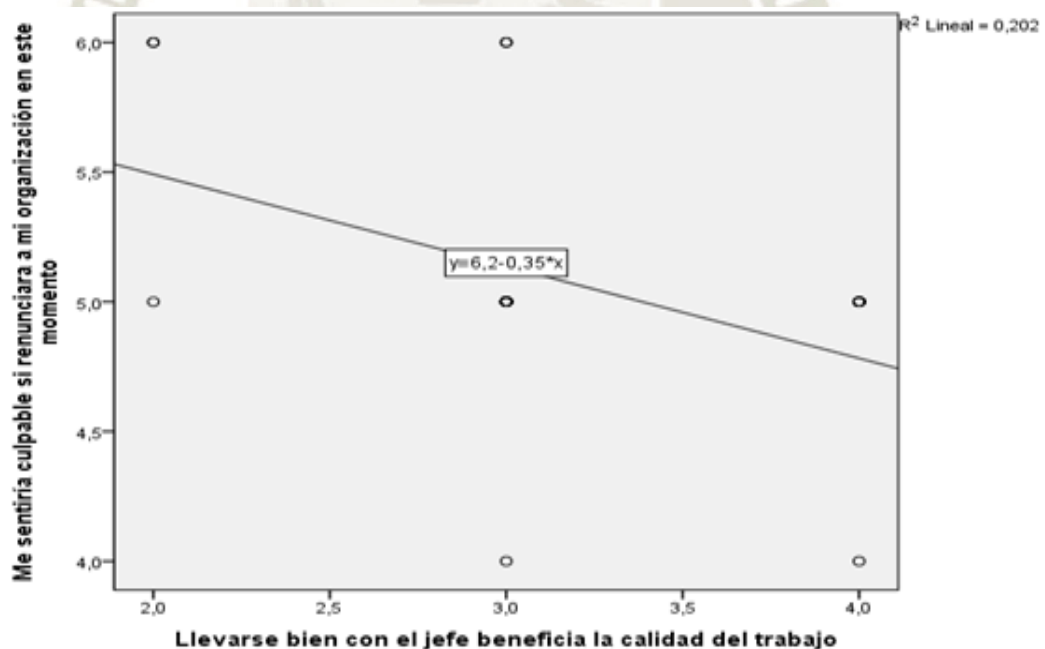
Cálculo del Coeficiente de Correlación entre la variable relación con las autoridades y la variable compromiso normativo

		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	Correlación de Pearson	1	-,449*
	Sig. (bilateral)		,024
	N	25	25
Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	Correlación de Pearson	-,449*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	25	25

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

GRÁFICA N^o. 26

Diagrama de dispersión relación con las autoridades - compromiso normativo



Interpretación

Al observar la tabla 27, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON, -449* que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica una CORRELACIÓN NEGATIVA DÉBIL entre la dimensión relación con las autoridades y la variable compromiso normativo. Al

ver el gráfico 24 diagrama de dispersión, se observa que la relación entre ambas variables es directamente proporcional. La ecuación $y = 6,2 + 0,35x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.202, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 20,2% de los casos donde esta relación se cumple.

-1.00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,009 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1.00	Correlación positiva perfecta: +1

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El procesamiento estadístico de la información se trabajó con ayuda del paquete estadístico SPSS versión 23 y del programa Excel Básico.

Los resultados son los siguientes:

Respecto al primer Objetivo Identificar el nivel de satisfacción laboral que han alcanzado los trabajadores del área de archivo registral en el aspecto de Motivación e Higiene, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar y salario.

Podemos concluir de acuerdo a los resultados registrados en la tabla N° 15 donde se observa la información general obtenida de la aplicación del "Cuestionario de Satisfacción Laboral" que los trabajadores de la SUNARP, se sienten **medianamente satisfechos** en todas las dimensiones, esto significa que el grado de bienestar que experimenta en su trabajo está determinada por una media aritmética del 94% (24) de una satisfacción Media con tendencia a Alta satisfacción, superando el 80% en todas las dimensiones del Cuestionario de Satisfacción Laboral propuesto por Clara Palma (2005). Cabe resaltar que hay una baja insatisfacción en menor porcentaje en las dimensiones condiciones físicas y/o materiales con un 16% (4), seguido de Beneficios laborales y/o remunerativos con un 8% (2) y Relación con las autoridades 4% (1).

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. El modelo planteado señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos") y en nuestra investigación, la dimensión, condiciones físicas y/o materiales relacionado con los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo - que en la guía de entrevista los trabajadores consideran - que uno de las condiciones de trabajo, que la

empresa SUNARP tiene para ser considerada una empresa segura, es que tiene señales de seguridad en todos los espacios, en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos relacionado con el pago por la labor que se realiza y según la guía de entrevista, la percepción general que tienen de cómo se sienten trabajando en la empresa, sus respuestas son de conforme, satisfecho, regular porque aún faltan metas que alcanzar y en la dimensión relación con las autoridades la apreciación valorativa que realiza el trabajador con respecto a la comunicación interna es que existe individualismo profesional, hay falta de afinidad entre el jefe y sus trabajadores y entre compañeros de las diferentes áreas de trabajo. Estos son factores externos que rodean a la empresa y al trabajador.

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores, lo que se corrobora con las investigaciones consultadas donde el factor condiciones laborales/materiales y políticas administrativas son aquellas con las que los trabajadores se sienten más insatisfechos (investigación de Marquina, Carlos año 2011) y en la investigación de Guerrero año 2005 las condiciones físicas era factor de satisfacción etc.

Respecto del segundo objetivo: Precisar el nivel de compromiso organizacional que prevalecen en los trabajadores del área de archivo registral en el aspecto del Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo.

Podemos concluir de acuerdo a los resultados registrados en la tabla N° 22 donde se observa la información general obtenida de la aplicación del “Cuestionario de Compromiso Organizacional” que los trabajadores de la SUNARP, se sienten **medianamente comprometidos** en todas las dimensiones, esto significa que el grado de compromiso con la organización está determinada por una media aritmética del 75% (19) de un compromiso Medio con tendencia a Alto

compromiso, superando el 50% en todas las dimensiones del Cuestionario de Compromiso Organizacional propuesto por Meyer y Allen (1997). Cabe resaltar que hay un bajo compromiso en menor porcentaje en las dimensiones compromiso afectivo con un 8% (2) y compromiso de continuidad con un 16% (4).

Una de las teorías que más ha influido en el área del compromiso organizacional formulada por Meyer y Allen (2001). El modelo planteado señala que el compromiso es un estado psicológico; sensaciones y/o creencias referentes del empleado hacia la organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla, y en nuestra investigación la dimensión compromiso de continuidad el trabajador refleja una percepción de indecisión de permanecer y no permanecer en dicha organización y según la guía de entrevista, uno de los factores que lo motivan a seguir dentro de la empresa Sunarp, es que la consideran una empresa seria, por las buenas condiciones de trabajo que ofrece y porque recibe capacitaciones para desempeñar correctamente su trabajo y le ofrece oportunidades para su desarrollo personal a través de convocatorias internas para subir de puesto; y en la dimensión compromiso afectivo una de las causas por las cuales no se involucra emocionalmente con la organización y de no disfrutar de su permanencia en la empresa es porque la comunicación interna no funciona adecuadamente, existe individualismo profesional, hay falta de afinidad entre el jefe y sus trabajadores y entre compañeros de las diferentes áreas de trabajo. Corroborado de las investigaciones consultadas en el presente trabajo de Mozo C y Neira (2012), señala que la desconfianza son factores desfavorables al compromiso organizacional y en la investigación de Marquina, Carlos (2011) a pesar que los resultados de que los empleados se sienten insatisfechos el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional por lo que la correlación es significativa.

Respecto del tercer objetivo: Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la Sede Regional de Arequipa, 2017 y 2018.

Las relaciones que hemos encontrado muestran que hay diversidad en los resultados. Podemos concluir que la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional (Véase tabla 24), el diagrama de dispersión, refleja la relación entre dichas variables, el índice de correlación de 0,593 no indica que existe una **Correlación positiva media**.

Verificación de la hipótesis.

En la presente investigación nuestra Hipótesis inicial no ha sido comprobada.



PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

DENOMINACIÓN: TALLER DE ENTRENAMIENTO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y LIDERAZGO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS”



1.- Descripción

Rosa María Flores Araoz Cedrón (UNICEF, 2012), gerente general adjunta de Kallpa Generación, inició una entrevista con la siguiente afirmación: **"Adquirir habilidades blandas influye en el éxito laboral"**. La importancia de desarrollar las llamadas habilidades blandas durante la primera infancia, nos permitirá poder alcanzar el éxito en la vida laboral. Las habilidades blandas o soft skills son cualidades relacionadas con la interacción social, mucho más intangibles y elusivas opuestas a las habilidades duras o hard skills que son el conjunto de conocimientos y habilidades específicas que una compañía busca y mide en sus candidatos relacionadas con lo que una persona sabe, mientras que las soft skills habilidades blandas tienen que ver con cómo actúa.

2.- Objetivo general

Establecer un convenio con el Centro de Investigaciones y Servicios educativos de la PUCP para llevar a cabo un curso taller denominado "Habilidades blandas y liderazgo" y brindar a los participantes una serie de herramientas para que puedan reconocer y mejorar sus propias habilidades para que les permita mejorar su desempeño en el centro de trabajo y lograr los

objetivos comunes, a través de la construcción de mejores relaciones interpersonales con sus equipos.

3.- Beneficiarios

Funcionarios y trabajadores de la empresa SUNARP de la Sede de Arequipa y las oficinas descentralizadas de la Región Arequipa.

4.- Recursos

A. Materiales

- Auditorio de la empresa
- Medios audiovisuales: proyector multimedia, Computadoras
- Pizarra, plumón
- Material de escritorio.

B Humanos

- Lic. Enrique Rispa Ramírez

C. Financiero:

- El recurso financiero para el desarrollo de la presente se hará con el financiamiento de la empresa SUNARP de Arequipa.

5.- Modalidad

- Clases expositivas a cargo de los especialistas en el tema.
- Talleres

6.- Temario a desarrollar

Habilidades Blandas y Liderazgo

- **Taller 1:** Administración del Tiempo y Productividad Personal
- **Taller 2:** Autoconocimiento y Marketing Personal
- **Taller 3:** Coaching Personal y Plan de Vida
- **Taller 4:** Comunicación Efectiva
- **Taller 5:** Inteligencia Emocional Aplicada

- **Taller 6:** Liderazgo empresarial
- **Taller 7:** Presentaciones Efectiva

7. Programación de Actividades

TALLER 01: ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL

Ponente: Claudio Saavedra Villanueva

MBA en The American University (Washington D.C.; y Licenciado en Economía en la Universidad de Ginebra (Suiza). Licensed in Problem Solving and Decision Making by Kepner and Fourie Program Leader (Inglaterra). Profesor a tiempo parcial de prestigiosas universidades a nivel nacional.

Consultor internacional, especializado en entrenamiento presencial para el desarrollo de competencias comerciales y de liderazgo, desarrollo y supervisión de personas, y en la profesionalización de fuerzas de venta.

Objetivo	Metodología	Temario
<p>Al finalizar el taller, los participantes estarán en capacidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar productivamente nuestros tiempos personales según el tipo de tarea a desempeñar. ▪ Identificar los principales “ladrones de tiempo”, a fin de evitarlos o reducirlos. ▪ Manejar las técnicas innovadoras para la correcta administración del tiempo, aumentando y mejorando nuestros resultados a obtener. 	<p>El taller se desarrolla de manera interactiva, participativa y entretenida; incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinámicas y ejercicios grupales. ▪ Desarrollo y análisis de casos prácticos que contemplan la realidad de la empresa (Role play). ▪ Intercambio de experiencias y conocimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción y objetivos de la administración del tiempo. 2. Objetivos y productividad personal. 3. Los ladrones de tiempo. 4. Identificando y neutralizando mis ladrones de tiempo. 5. Clasificación y priorización de tareas. 6. La planificación. 7. El trabajo en equipo y el manejo del tiempo. 8. Resumen del taller y despedida.

TALLER 02: COMUNICACIÓN EFECTIVA

Gianmarco Villarreal Cabeza

Profesor contratado a tiempo parcial de la Universidad ESAN a nivel de posgrado y de otras universidades de alto prestigio. Psicólogo de la Universidad San Martín de Porres con mención especial en investigación de las Habilidades Sociales. Posee un Posgrado en Gestión de Recursos Humanos. Certificado como Coach Executive International PNL, por Núcleo Pensamiento y Acción, sede Brasil. Ha realizado exitosamente Programas de Executive Coaching. Invitado especial para tratar sobre temas de IE, Habilidades Sociales en medios de comunicación. Trabajó como Líder de Recursos Humanos, encargándose de la estrategia y ejecución de planes de selección, inducción, capacitación, motivación y desarrollo, así como de retención del talento y mejora del clima laboral.

Objetivo	Metodología	Temario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir, enmarcar y demostrar, la importancia de desarrollar competencias comunicativas integrándolas en la expresión lingüística, corporal y vocal, en un marco de comportamiento proactivo y de liderazgo del cambio. 	<p>Las clases se desarrollarán de forma activa y participativa. Se emplearán técnicas como la exposición, el estudio de casos y el trabajo en equipo. El participante deberá ejercitarse en las técnicas de expresión oral presentadas en el curso, de tal forma que esté en condiciones de desarrollar satisfactoriamente las actividades y presentaciones orales en las fechas designadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación y relaciones interpersonales 2. Comunicación verbal y no verbal 3. El poder de la escucha activa 4. Asertividad en la comunicación 5. PNL aplicada a la comunicación 6. Técnicas de comunicación efectiva <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persuasión: pilares y técnicas. ✓ Retroalimentación efectiva. ✓ Cómo corregir y dar a conocer mi posición. ✓ Cómo brindar reconocimiento. 7. Comunicación en situaciones de conflictos 8. Comunicación y motivación

TALLER 03: Desarrollar un plan de vida, respondiéndote a las siguientes preguntas:

Sonia Miyashiro Matsumoto

Lidera la consultora SM Coaching & Consulting que tiene como misión facilitar procesos de cambio organizacional ofreciendo coaching ejecutivo, empresarial y de equipos, así como talleres de desarrollo de habilidades blandas y talleres de transformación personal: metas para la vida y liderazgo personal.

Coach con PNL - Team Coach certificada por la International Coaching Community de Londres (ICC), la Sociedad de Programación Neurolingüística de Richard Bandler y la Universidad Particular Ricardo Palma.

Facilitador de Procesos de Cambio con PNL de la Escuela Superior de PNL de México. Formación profesional Arquitecta de la Universidad Ricardo Palma. Posgraduada en Gestión de Negocios en el IBMEC (Instituto Brasileiro de Mercados Capitales - Rio de Janeiro/Brasil) y Sistemas Integrados de Gestión de la Universidad de Lima (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Responsabilidad Social).

Experiencia profesional de más de 12 años en las áreas de ingeniería, construcción, mantenimiento, comunicación visual y gestión de proyectos, de los cuales trabajó 5 años en la petrolera Repsol en Río de Janeiro, Brasil y 5 en la sucursal de Repsol en Perú.

Objetivo	Metodología	Temario
<p>Desarrollar un plan de vida, respondiéndote a las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Quién soy, a donde quiero llegar, como, cuando y para que lo voy a hacer? 	<p>El taller es eminentemente práctico con aplicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje experiencial. ▪ Dinámicas grupales. ▪ Herramientas de planificación. ▪ Programación neurolingüística. ▪ Herramientas de coaching. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autoconocimiento: FODA personal. 2. Misión y visión, una mirada a mi presente y futuro. 3. Una mirada a mi vida en los diferentes ámbitos de la vida. 4. Objetivos, características. 5. Desarrollo del Plan de acción. 6. La verdadera motivación. 7. Creencias y pensamientos limitantes.

TALLER 04: LIDERAZGO EMPRESARIAL

Ponente: Claudio Saavedra Villanueva

MBA en The American University (Washington D.C.; y Licenciado en Economía en la Universidad de Ginebra (Suiza). Licensed in Problem Solving and Decision Making by Kepner and Fourie Program Leader (Inglaterra). Profesor a tiempo parcial de prestigiosas universidades a nivel nacional.

Consultor internacional, especializado en entrenamiento presencial para el desarrollo de competencias comerciales y de liderazgo, desarrollo y supervisión de personas, y en la profesionalización de fuerzas de venta.

Objetivo	Metodología	Temario
<p>Lograr que los participantes desarrollen un liderazgo transformador, a través de técnicas y herramientas que les permitan mejorar su comunicación e interrelación con las demás personas. Donde sean actores y generadores de cambios positivos en el entorno en el que se desenvuelven: Familia, Trabajo / Estudios, Sociedad, Servicio a los demás.</p>	<p>Cada sesión es una combinación de tres elementos, que refuerzan y promueven vivir bajo la filosofía de transformar el mundo en "un mundo mejor":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación, (Promotor de Acción), una orientación sobre actitudes básicas para vivir un liderazgo efectivo. ▪ Ejercicios de Calentamiento y/o Desinhibición, dinámicas de integración entretenidas para evitar la tensión y reforzar la desinhibición. ▪ Técnicas y Habilidades, modalidades y fórmulas sencillas para desarrollar y exponer ideas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confía en ti mismo. 2. Crece, confía en tu poder. 3. Enfatiza lo positivo 4. . Entrégate sin reservas. 5. Sé más atrayente. 6. Sé un formador de opinión. 7. Cambia tu mundo. Una oportunidad para hacer el bien. 8. Que la gente experimente tu cambio. 9. Tú eres como quieres ser.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El nivel de Satisfacción Laboral que tienen los trabajadores de la SUNARP de la sede de Arequipa, en un 95% (24) es de **“Medianamente Satisfecho”**, debido a que en la dimensión Relaciones Sociales manifiestan que se encuentran indecisos al señalar que prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan y que el ambiente creado no es el ideal para desempeñar sus funciones, percepciones que se corroboran al entrevistarnos con el trabajador al señalar que en la comunicación interna de la empresa se evidencia individualismo profesional.
- SEGUNDA:** El nivel de Compromiso Organizacional que tienen los trabajadores de la SUNARP de la sede de Arequipa, en un 75% (19) es de **“Medianamente Comprometido”**, debido a que en la dimensión Compromiso de Continuidad manifiestan que se encuentran moderadamente de acuerdo al señalar que si renunciara a esta empresa tendría muy pocas opciones alternativas de trabajo y si no hubiera invertido tanto de sí mismo considerarían trabajar en otra parte, percepciones que se corroboran al entrevistarnos con el trabajador cuando nos señala que uno de los factores por los cuales permanece en la empresa es que se relaciona con la carrera que culminó y que le proponen tecnología para desempeñar mejor su trabajo y convocatorias internas que son oportunidades para su desarrollo personal.
- TERCERA:** El coeficiente de Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de 0,593 nos indica una **Correlación Positiva Media** (Véase tabla 21), al obtener los trabajadores en la variable satisfacción laboral un nivel **“medianamente satisfecho”**, el nivel de compromiso organizacional obtenido es también **“medianamente comprometido”**. La ecuación $y = 0,42 + 0,46x$ nos muestra la relación directa entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el Coeficiente de Determinación cuyo valor es 0.351, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 35% de los casos donde esta relación se cumple.

SUGERENCIAS

PRIMERA: A la jefatura de la Zona Registral N° XII de la Sede Regional de Arequipa, para que organicen talleres referidos al **“Entrenamiento en el Desarrollo de habilidades blandas (soft skills) y liderazgo”** en forma mensual cuyo objetivo es brindar a los trabajadores una serie de herramientas para que puedan reconocer y mejorar sus propias habilidades, para que les permita mejorar su desempeño en el centro de trabajo y lograr los objetivos comunes, a través de la construcción de mejores relaciones interpersonales con sus equipos. Asimismo, para la ejecución de los talleres, se debe elaborar lineamientos dirigidos a todas las oficinas registrales de la Región con la metodología del taller.

SEGUNDA: A la jefatura de la Unidad Registral de la Sede de Arequipa para que desarrolle el curso taller de “Comunicación Efectiva” cuyo objetivo es lograr que los colaboradores se sensibilicen al desarrollo de actitudes de apertura, flexibilidad y asertividad en su comunicación interna y externa. Este taller proporcionará a los jefes y colaboradores: habilidades básicas y fundamentales para asegurar una comunicación efectiva, tanto en el plano laboral, social y personal; que les ayude a tener mayor éxito en sus relaciones interpersonales y en todos los demás ámbitos de su vida.

TERCERA: A los funcionarios y trabajadores que hagan uso del aplicativo que la empresa ofrece denominado “Aureteca”, que es un buscador de fuentes de aprendizaje que permite a nuestros colaboradores realizar búsquedas de la bibliografía o revistas con que cuenta la Sunarp. Además, cada mes se publica en Aureteca una “Alerta bibliográfica”, que tiene como finalidad dar a conocer a nuestros colaboradores el material bibliográfico existente en la biblioteca de su Zona Registral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barraza, M. A. & Ortega, M. F. 2009. Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México.
- Boada, J. y Tous, J (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis, 15, 2, 151-166.
- Lawler, E. 1973. Motivation in work organizations. Monterrey. California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E.A. 1976. "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Ed. Estados Unidos, Chicago. P.607.

REFERENCIAS DE INTERNET

- Alfaro, R. 2012. Tesis titulada satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Atalaya, M. (1995). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado*. Lima: UMNSM. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2383/angulo_rj.pdf;jsessionid=F544592841A8D4DB6175DB318432F3DB?sequence=1
- Bonillo, D. 2002. La Satisfacción Laboral como elemento motivador del Empleado. Universidad de Almeira. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>, el día 10.10.2018.
- Casas, J. (2004). Teoría de la equidad o justicia laboral de Stacy Adams. Recuperado de <https://prezi.com/vn8jznrldwgq8/teoria-de-la-equidad-o-justicia-laboral-de-stacy-adams/> el día 20.12.2018.
- Chiang Vega, María Margarita, Salazar Botello, C. Mauricio, Huerta Rivera, Patricia Carolina, & Nuñez Partido, Antonio. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum

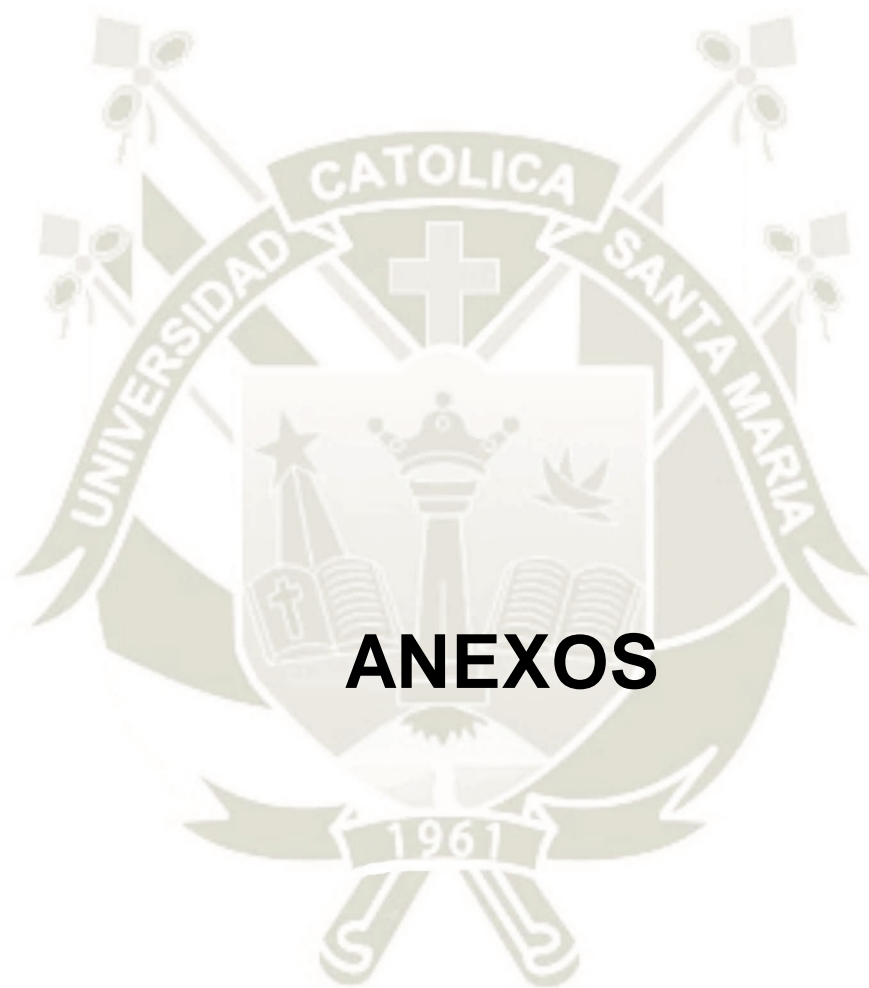
(Talca), 23(2), 66-85. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>

García, D. 2010. Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>, el día 10.10.2018.

García, I. 2007. La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf), el día 10.10.2018.

Hannoun, G. 2011. "Satisfacción Laboral". Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf, el día 10.10.2018.

Ruiz, C. 2009. Tesis titulada Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas de la ciudad de Chillan. Chile, para optar el título de Contador Público. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20C%20Carol%20Marlenne.pdf>, el día 12.01.2019.



ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS OFICINAS DE ARCHIVO REGISTRAL DE LA SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, AREQUIPA 2017 y 2018.

Proyecto presentado por el Bachiller

Macedo Cuadros Hardy Eduardo

Para optar el Grado Académico de

Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor: Mag. Rendón Franco, Luis Elmer

Arequipa – Perú

2019

- 59 -

I. PREÁMBULO

Atalaya (2005), nos señala en su investigación sobre Satisfacción Académico Administrativa en estudiantes de posgrado de la UNMSM; que entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad; y uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza; al visitar a un familiar que labora en la Zona Registral N° XII, Oficina Registral de Arequipa, Sede Principal ubicado en la calle Ugarte 117; pude observar a varios trabajadores del Área de Archivo Registral “altamente desmotivados en el cumplimiento de su trabajo” , lo que despertó en mí la actitud científica de investigar cuáles podrían ser las posibles causas y/o factores de esta “supuesta” insatisfacción laboral y que puede traer como consecuencia la “falta” de compromiso organizacional, a pesar que la Entidad Pública tiene más de 124 años de loable labor al servicio de la ciudadanía Arequipeña.

Dialogando con algunas trabajadoras del área de Archivo Registral sobre la problemática observada en la oficina, mencionaron que estaban relacionadas a las limitaciones de carácter administrativo, económico y financiero; deficiencias de normatividad y organización y el más grave es el volumen de trabajo que se concentra en dicha dependencia, debido a que la Sunarp , en cumplimiento de su rol garante de la seguridad jurídica, ha venido implementando diversas medidas que tienen como razón de ser el impedir la consumación del delito y el despojo a nuestros usuarios de sus derechos debidamente inscritos, siendo el último de estos instrumentos la denominada inmovilización temporal de partidas del registro de predios; es pertinente manifestar que la principal medida de control a fin de evitar el ingreso de títulos falsos no es otra que la calificación que diariamente realizan los registradores públicos.

El registrador público, al calificar un título, realiza un control de legalidad de la documentación presentada, lo cual implica, como lo dice el artículo 32 del Reglamento General de los Registros Públicos, confrontar la adecuación de los títulos con los asientos de inscripción, verificar la existencia de obstáculos que emanen de la partida, verificar la validez y la naturaleza inscribible del acto o contrato, verificar la competencia del funcionario o notario que autoriza o certifica el título, verificar la representación invocada, entre otros; tal vez estos procesos, sean el motivo por el cual los trabajadores no tengan satisfacción personal ni compromiso organizacional con dicha entidad pública y estén optando dejarlo, además que las condiciones de trabajo para el desarrollo de estas actividades diarias no redundan en la calidad de vida de los trabajadores.

Por todo lo antes mencionado, decidí desarrollar el presente estudio, y relacionar la variable satisfacción laboral del trabajador con su centro de trabajo, la que se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo; y la variable compromiso organizacional, que viene a ser el nivel en que un empleado se identifica con la organización y más allá de seguir participando activamente en ella, consigue identificarse con la empresa para la que trabaja.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS OFICINAS DE ARCHIVO REGISTRAL DE LA SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, AREQUIPA – 2017 y 2018.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE ACCIÓN

- Campo : Sistema de Administración de Recursos Humanos
- Área : Psicología Organizacional
- Línea : Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

1.2.2. ANÁLISIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Indicadores	Subindicadores
<p>Satisfacción laboral</p> <p>Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.</p>	1. Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta satisfacción ▪ Regular satisfacción ▪ Baja satisfacción
	2. Beneficios laborales	
	3. Políticas administrativas	
	4. Relaciones sociales	
	5. Desarrollo personal	
	6. Desempeño de tareas	
	7. Relación con la autoridad	
<p>Compromiso Organizacional</p> <p>Robbins, (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.</p>	1. Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alto compromiso ▪ Regular compromiso ▪ Bajo compromiso
	2. Compromiso de continuación	
	3. Compromiso normativo	

1.2.3. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

Pregunta General

¿Qué grado de relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la Sede Regional de Arequipa, 2017 y 2018?

Preguntas específicas

- ◇ ¿Qué nivel de satisfacción laboral prevalece en los trabajadores del área de archivo registral en el aspecto de Motivación e Higiene, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar y salario de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la Sede Regional de Arequipa, 2017 y 2018?
- ◇ ¿Qué nivel de compromiso organizacional prevalece en los trabajadores del área de archivo registral en el aspecto del Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la Sede Regional de Arequipa, 2017 y 2018

1.2.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de problema a investigar es de campo

1.2.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional y exploratoria

1.3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

Se ha seleccionado el presente estudio porque tiene relevancia científica, puesto que permitirá identificar los factores que provocan que los trabajadores tengan comportamientos que puedan afectar a la organización y al propio trabajador; descubrir si la motivación e higiene y los compromisos afectivos, de continuidad y normativo puedan presentarse actitudes favorables o desfavorables de satisfacción laboral y/o compromiso organizacional por la actividad desempeñada y la permanencia o no dentro de la empresa en la que

trabajan. Además, tiene relevancia humana, debido a que la insatisfacción en el centro de trabajo puede ocasionar un punto de quiebre de las relaciones humanas entre los trabajadores hacia la empresa y los niveles de productividad pueden verse afectados; así como el compromiso organizacional juega un papel muy importante ya que al tener empleados desmotivados o exceso de personal para labores sencillas ocasiona desorden, expectativas insatisfechas, ciudadanos frustrados con los resultados; en fin, un sinnúmero de características cuya principal consecuencia es la percepción desfavorable que tenemos de la Sunarp.

También, tiene relevancia social, ya que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son aspectos que deben ser abordados por la “Nueva Gestión Pública” que debe esforzarse por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, dirigir todos sus esfuerzos hacia la consecución de una administración pública eficiente, que satisfaga de esta manera los intereses de los usuarios.

Igualmente posee relevancia contemporánea, puesto que es un problema de Clima Organizacional. Es importante que las organizaciones deben preocuparse porque sus trabajadores estén satisfechos y motivados en sus centros de trabajo sino es probable que se generen rotaciones, ausentismo y un bajo nivel de desempeño y a futuro tengamos organizaciones en caos; por ello, es necesario conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía.

Es evidente, que el presente estudio es viable de ejecutar, puesto que se ubica en un tiempo y espacio accesible para el investigador, con la finalidad de detectar a tiempo la satisfacción o insatisfacción laboral y compromiso organizacional del área de archivo registral de la Sunarp, y evitar complicaciones en el futuro como huelgas indefinidas, además para mejorar la calidad de vida y condiciones de trabajo de los trabajadores dentro y fuera de la organización donde actualmente trabajan.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras:

Locke (1976) define a la satisfacción laboral: “Como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto del mismo o, como un estado emocional afectivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p.607).

Barraza y Ortega (2009) señalan que la satisfacción laboral se puede definir, como: “La actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados”. (p. 1047-1068).

Boada & Tous, (1993) al respecto dice: “La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés”. (p.151-166).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Luego para esta investigación Satisfacción laboral puede ser definida *como* "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo", (Chiang y otros, p. 66-85).

Los autores anteriores hacen mención que la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

2.1.1. MODELOS TEÓRICOS QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según la literatura consultada existen las denominadas TEORÍAS DE CONTENIDO donde los teóricos de contenido asumen que la satisfacción de necesidades y el logro de valores pueden conducir a la satisfacción laboral tales como la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943) y la de la motivación e higiene (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959); las TEORÍAS DE PROCESO donde los teóricos de proceso asumen que la satisfacción laboral puede ser explicada investigando la interacción de variables tales como la teoría de las expectativas de Vroom (1964) y la teoría de la equidad de Adams (1963) y las TEORÍAS SITUACIONALES donde los teóricos situacionales asumen que la interacción de variables tales como, las características de la tarea, las características de la organización, y las características: del individuo influyen en la satisfacción laboral estos modelos son la teoría de satisfacción laboral de los sucesos situacionales (Quarstein, McAfee, y Glassman, 1992) y la teoría de las características del puesto de trabajo (Hackman, y Oldham, 1975).

TEORIAS DE CONTENIDO

A. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Según Bonillo et al. (2002) afirma en su artículo Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado, citando a Maslow 1943, que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Las necesidades se pueden estudiar atendiendo a su jerarquía en cinco categorías, que escalonadas de menor a mayor importancia según Díez de Castro y Redondo López (1996), son:

1. Fisiológicas: necesidades vinculadas con la propia supervivencia.
2. De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
3. Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas (amigos, compañeros, etc.).
4. De estima: necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).

5. De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo.

Estas cinco necesidades se pueden agrupar en dos bloques citando a Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Periañez Cristóbal (2001):

- Necesidades de orden inferior: son necesidades básicas para la supervivencia (inmediata y futura), y se cubren fácilmente con medios materiales, como salario, normas de seguridad e higiene, prestaciones de la Seguridad Social, etc. Son las fisiológicas y las de seguridad.
- Necesidades de orden superior: son no materiales y nunca pueden satisfacerse por completo. Están integradas por las sociales, las de estima y las de autorrealización. Sólo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla. Una necesidad completamente satisfecha no es motivadora (Díez de Castro, y Redondo López, 1996).

En consecuencia, es fundamental que los administradores descubran en qué nivel de la jerarquía de necesidades se encuentra actualmente un empleado y traten de ajustar las recompensas individuales al estadio de necesidad insatisfecha en el que se encuentre la persona (Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, Periañez Cristóbal, 2001). Entre las críticas a esta teoría se encuentran las de Alderfer (1969). Este autor presenta una teoría similar a la de Maslow a la que llama "Teoría ERG".

Las diferencias de esta teoría con la primera son tres.

- Primero, reduce las cinco necesidades de Maslow a sólo tres: existenciales (necesidad de bienestar físico), de relación (necesidad de relaciones interpersonales) y de crecimiento (necesidad de un continuo desarrollo y crecimiento personal).
- Segundo, suaviza el rígido esquema jerárquico de partida, en virtud del cual sólo aparece una nueva necesidad cuando ya se han cubierto de manera suficiente las inmediatamente anteriores.

- Tercero, considera que el movimiento no es siempre ascendente en la jerarquía. Por ejemplo, según su propio principio de frustración / regresión, Aldefer encontró que un trabajador frustrado en satisfacer una necesidad de un nivel alto podría retroceder tratando de satisfacer una necesidad ya satisfecha de nivel jerárquico inferior (Stoner, Freeman, y Gilbert, 1996; Certo, 2001).

En este mismo sentido, Wahba, y Bridwell (1976) hicieron una extensa revisión de los descubrimientos en las investigaciones acerca del concepto de necesidad jerárquica. Los resultados de su revisión indican que no había evidencia clara que mostrara que las necesidades humanas estuvieran clasificadas en 5 categorías, o que esas categorías estuvieran estructuradas en una jerarquía especial. A pesar de que existe escasa evidencia empírica en apoyo de la teoría, ésta goza de amplia aceptación (Certo, 2001).

B. Teoría de la motivación – higiene de Herzberg

Como lo plantea Allen Norman y otros (1998) la teoría planteada por Herzberg “Se basa en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, para él la motivación de las personas dependen de:

1. Factores higiénicos: condiciones que rodean al individuo cuando trabaja e implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Corresponden a las perspectivas ambientales y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. Su carácter es preventivo y profiláctico, y se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Cuando son precarios producen insatisfacción, por lo que se denominan factores de insatisfacción:

- a) Condiciones de trabajo y comodidad.
- b) Políticas de la empresa y de la administración.
- c) Relaciones con el supervisor.
- d) Competencia técnica del supervisor.
- e) Salarios.
- f) Estabilidad en el cargo.
- g) Relaciones con los colegas.

2. Factores motivacionales: se relacionan con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. Cuando son precarios provocan la pérdida de satisfacción y se denominan factores de satisfacción:

- a) Delegación de la responsabilidad.
- b) Libertad de decidir cómo realizar un trabajo.
- c) Ascensos.
- d) Utilización plena de las habilidades personales.
- e) Formulación de objetivos y evaluación relacionados con éstos.
- f) Simplificación del cargo.
- g) Ampliación o enriquecimiento del cargo.

La teoría de factores afirma que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional.

- La satisfacción en el cargo es función del contenido de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo (factores motivadores)
- La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de la supervisión de los colegas y del contexto general del cargo (factores higiénicos)

De tal forma, Herzberg propone que para que haya mayor motivación en el cargo es necesario el enriquecimiento de las tareas: aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo.

Varios estudios de investigación indican que la gente con niveles más bajos de educación, estatus socioeconómico y profesional, así como los miembros de minorías étnicas tienden a poner más énfasis en los factores extrínsecos o de higiene, en tanto que la gente con niveles educativo, socioeconómico y profesional más elevados y los caucásicos se muestran más interesados en los motivadores o factores intrínsecos. (p. 193).

En una época de crisis como la actual, toman mucha fuerza los factores higiénicos o de mantenimiento, pues orientados a la teoría de Maslow, las necesidades básicas y de seguridad toman mucha fuerza, ya que las acciones y comportamientos, se dirigen a mantener el empleo (fuente de ingreso) para cubrir nuestras necesidades de primer y segundo nivel, pero desde el punto de vista de la institución, este comportamiento no está ligado a un incremento en la productividad, y no existe motivación o aumento de la misma". (p. 11 – 17).

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Según Manso (2002) la teoría de la motivación e higiene se ilustra en la siguiente figura. (p. 81-83)

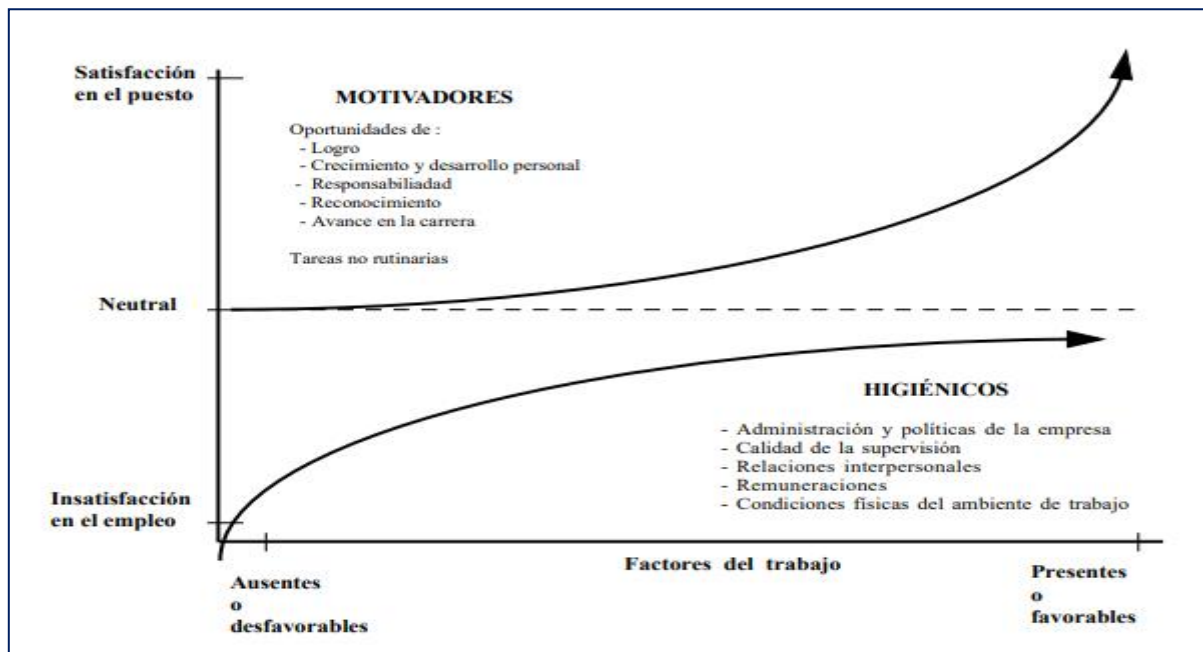


Fig. 1: Teoría de la motivación e higiene.

TEORIA DE PROCESO

A. Teoría de Vroom

Según Nieto et al. (2002) afirma en su artículo Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado, Vroom establece una ecuación con tres variables para explicar el proceso de decisión. Dichas variables son la expectativa del esfuerzo-desempeño (expectativa A), la expectativa del desempeño-resultado (expectativa B), y la valencia (valor de la recompensa) (Stoner, Freeman, y Gilbert, 1996):

- **La expectativa A**, es la expectativa de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño y el grado de confianza que tiene en su habilidad de llevar a cabo una tarea con éxito. Es decir, las personas tienden a elegir el grado de desempeño que, al parecer, tendrá más posibilidades de lograr un resultado que valoran.
- **La expectativa B**, es el grado de confianza que una persona tiene en que, si la tarea se desarrolla con éxito, será recompensado de forma apropiada.
- **La valencia** es el valor que concede una persona a las recompensas

esperadas. Esta valencia o poder para motivar normalmente es positiva (remuneración, seguridad, compañía, confianza, prestaciones, oportunidad de aplicar los propios talentos o habilidades, o relaciones de afinidad), pero podría llegar a ser negativa en algunos casos (fatiga, tedio, frustración, ansiedad, rigidez en la supervisión o amenazas de despido) (Robbins, y Coulter, 2000).

En concreto, esta teoría predice que un empleado realizará un esfuerzo elevado si percibe que hay una fuerte relación entre esfuerzo y resultado, resultado y recompensa, y recompensa y satisfacción de objetivos personales (Díez de Castro, y Redondo López, 1996).

La expectativa, la instrumentalidad y la valencia reciben valores de probabilidad. Puesto que el modelo es multiplicativo, estas tres variables deben tener valores positivos elevados para que implique un desempeño motivado. Si cualquiera de las variables tiene un valor próximo a cero, la probabilidad del desempeño motivado también se aproxima a cero. Cuando los tres valores son altos, la motivación en -el desempeño también es alta (Díez de Castro, y Redondo López, 1996). En consecuencia, Stoner, Freeman, y Gilbert (1996) presentan "las recomendaciones hechas por Nadler, y Lawler (1977) basándose en lo indicado por esta teoría;

1. Determinar las recompensas que valora cada individuo.
2. Determinar el desempeño que desea la dirección.
3. Establecer un nivel alcanzable de desempeño.
4. Ligar las recompensas al desempeño.
- S. Analizar los factores que podrían contrarrestar la eficacia de la recompensa.
6. Asegurarse de que la recompensa es adecuada. (p. 194).

En su evaluación se plantean como problemas la complejidad de cálculo de sus valores y la variabilidad de los mismos a lo largo del tiempo y entre individuos. Esto hace que sea prácticamente imposible la contrastación de los resultados obtenidos en las investigaciones (Díez de Castro. y Redondo López, 1996)

B. Teoría de la Equidad de STANCEY y ADAMS

Según Bonillo et al. (2002) afirma en su artículo Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado, citando a Stoner, Freeman, y Gilbert (1996), "el término equidad se puede definir como la proporción que guardan los insumos laborales del individuo (como esfuerzo o habilidad) y las recompensas laborales (como remuneración o ascenso)" (p. 497). La primera investigación sobre la teoría de la equidad la hizo Adams (1963). Adams mantiene que el desencadenante principal de la motivación es la equidad percibida por un sujeto entre dos ratios. Así, según esta teoría, los trabajadores comparan su propio ratio resultado/aportación (el ratio de los resultados que ellos reciben de sus trabajos y de la organización por las aportaciones con las que ellos contribuyen) con el ratio resultado/aportación de un referente. El referente es una variable importante en esta teoría, en la cual se consideran tres categorías (Robbins, y Coulter, 2000):

- Otro: incluye a otros individuos que tienen empleos semejantes en la misma organización, y en ella figuran también amigos, vecinos o asociados profesionales.
- Sistema: figuran las políticas y procedimientos de remuneración de la organización y también la administración del sistema.
- Yo: se refiere a las razones entre aportaciones-resultados que reflejan las experiencias y los contactos personales pasados y, a su vez, recibe la influencia de criterios tales como los empleos anteriores o los compromisos familiares. (p. 195).

La selección de un conjunto particular de referentes se relaciona con la información disponible acerca de éstos, así como con la percepción de su respectiva aplicabilidad (Robbins, y Coulter, 2000). Además, este término de comparación seleccionado está sujeto a un proceso permanente de mutación temporal en razón a las circunstancias, internas y externas al individuo, operantes en cada momento (Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, Perriáñez Cristóbal, 2001). Ratios desiguales crean insatisfacción laboral y motivan al trabajador para restaurar la equidad. Cuando los ratios son iguales, los trabajadores experimentan satisfacción laboral y están motivados para mantener

su ratio actual de resultados y aportaciones o para aumentar sus aportaciones si quieren que sus resultados se incrementen (Díez de Castro, y Redondo López, 1996). Los resultados incluyen paga, ingresos adicionales, estatus, oportunidades para la promoción, seguridad laboral, y todo aquello que los trabajadores deseen y reciban de una organización. Las aportaciones incluyen habilidades especiales, entrenamiento, educación, experiencia laboral, esfuerzo en el trabajo, tiempo, y cualquier otra cosa con la que los trabajadores perciban que contribuyen a una organización.

Con respecto a las acciones que puede realizar una persona si percibe inequidad, éstas pueden ser de dos tipos (Díez de Castro, y Redondo López, 1996; Certo, 2001):

- **Mentales:** realiza actuaciones psicológicas, sin ninguna otra acción física. Por ejemplo, el cambio de referente o la racionalización del ratio propio y / o ajeno (ponderar las aportaciones y los resultados, tanto propios como ajenos, de forma diferente).
- **Reales:** realizar comportamientos físicos tendentes a volver a la situación "normal" deseada. Por ejemplo, alterar las aportaciones y los resultados en la relación propia (trabajar menos duro si creen que le están pagando poco o más duro en caso contrario, pedir un aumento de estatus o de salario, emprender alguna acción legal, etc.), distorsionar las aportaciones y los resultados en la relación ajena (inducir a otras personas a cambiar sus aportaciones o sus resultados) o abandonar el trabajo.

Por otro lado, estudios recientes han mostrado que la reacción de una persona ante una desigualdad depende del historial de desigualdades de dicha persona. De esta forma, existirá un umbral hasta donde la persona tolerará una serie de hechos injustos, pero que un incidente de más puede llevarlo a pasar ese límite. Es decir, una injusticia relativamente menor (la gota que derrama el vaso) lleva a la persona más allá de su límite de tolerancia, con lo que se presentará una reacción extrema, al parecer inadecuada. Por ejemplo, si un magnífico trabajador solicita una tarde libre, por motivos justificados, y se le niega

el permiso, éste quizá se enfurezca repentinamente, si antes ha experimentado una serie de pequeñas decisiones por el estilo (Cosier, y Dalton, 1983).

En conclusión, se recomienda hacer explícitos los requisitos para obtener determinados resultados en la organización, intentando homogeneizar los ratios (Díez de Castro, y Redondo López, 1996).

Entre sus críticas se encuentran la dificultad en la determinación tanto del referente. como de las diferentes magnitudes (aportaciones y resultados propios y ajenos), y en la forma en que se combinan estas. Además, todos estos elementos cambian con, el tiempo de forma impredecible (Díez de Castro, y Redondo López,, 1996).

TEORIA DE LOS MODELOS SITUACIONALES

A. Teoría de los sucesos situacionales

Según Bonillo (2002), puntualiza en su investigación sobre la satisfacción laboral como elemento motivador del empleado que esta teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral fue propuesta por Quarstein, McAfee, y Glassman (1992). Los dos componentes principales de esta teoría son las características y los sucesos situacionales. Ejemplos de características situacionales son el salario, las oportunidades de promoción. las condiciones de trabajo, las políticas de la compañía, y la supervisión. Los individuos tienden a evaluar las características situacionales antes de aceptar un empleo. Los sucesos situacionales tienden a ser evaluados después de aceptar un empleo. Éstos pueden ser positivos o negativos. Los sucesos positivos incluyen, por ejemplo, dar a los empleados algún receso ocasionado por algún trabajo extraordinario, o poner un microondas en el lugar de trabajo. Los sucesos negativos incluyen, por ejemplo, mensajes de correo electrónico confusos, comentarios de mal gusto de los compañeros de trabajo, y fotocopiadoras que se rompen con frecuencia. Quarstein, McAfee, y Glassman (1992) afirmaron que la satisfacción laboral global es función de una combinación de características y sucesos situacionales. Los descubrimientos de su estudio apoyaron dicha hipótesis. De acuerdo con

estos investigadores, una combinación de características y sucesos situacionales puede ser un predictor más fuerte de la satisfacción laboral global que cualquier otro factor por sí mismo. (p. 197).

B. La Teoría de las características de los puestos de trabajo

La teoría que más ha influido a la hora de explicar cómo afectan las características del trabajo a la gente es la teoría de las características del puesto de trabajo de Hackman y Oldham (1975). Dicha teoría afirma que el empleado se sentirá más motivado para trabajar y más satisfecho con su trabajo si el puesto tiene una serie de características esenciales. Éstas crean las condiciones necesarias para que el empleado experimente estados psicológicos críticos relacionados con consecuencias laborales beneficiosas, entre las que se encuentran una alta motivación laboral (Hackman, y Oldham, 1976; Díez de Castro, y Redondo López, 1996).

Según esta teoría hay cinco características esenciales que debe tener todo puesto de trabajo (Nadler, Hackman, y Lawler (1979)):

1. Variedad de habilidades: es el grado en el cual un puesto de trabajo requiere la realización de diversas actividades, de manera que el empleado puede aplicar en él una serie de habilidades y talentos diferentes.
2. Identidad de la tarea: es la necesidad que tiene un puesto de trabajo de que se lleve a cabo una obra completa e identificable.
3. Significación de la tarea: es la medida del impacto que produce un puesto de trabajo sobre las vidas o el trabajo de otras personas.
4. Autonomía: es el grado en el cual un puesto de trabajo confiere al individuo un grado sustancial de libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos que utilizará para llevarlo a cabo.
5. Retroalimentación: es la medida en que, por el hecho de llevar a cabo las actividades que un puesto de trabajo requiere, el individuo recibe información directa y clara sobre la eficacia de su propio rendimiento.

Estas características del trabajo conducen a la activación de tres estados psicológicos (Nadler, Hackman, y Lawler (1979)): 1. Experiencia de importancia: es el grado con el que el empleado siente que su trabajo es importante, valioso y digno de ser realizado. 2. Experiencia de responsabilidad: es el grado con el que el empleado se siente personalmente responsable de los resultados del trabajo realizado. 3. Conocimiento de los resultados: es el grado con el que el empleado es consciente, de manera regular, de su eficacia en la realización de sus funciones

De esta forma, desde un punto de vista motivacional, esta teoría sugiere que las recompensas intrínsecas (internas) se reciben cuando el empleado aprende (conocimientos o resultados obtenidos por medio de la retroalimentación) que en forma personal (responsabilidad experimentada por medio de la autonomía en el trabajo) ha desempeñado bien una tarea por la cual siente interés (significación que se experimenta a través de la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y/o la significación de la misma). De esta forma, cuando más claramente estas tres condiciones o estados psicológicos caractericen un puesto de trabajo, tanto mayores serán la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado, y tanto menores serán el absentismo y la probabilidad de que éste abandone su puesto. (p.197-198).

2.1.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los empleados satisfechos con sus trabajos quieren conservar su trabajo lo más posible. Cuando la empresa ofrece capacitación para mejorar el conocimiento de los empleados en relación a sus tareas, los empleados satisfechos lo acogen de buena manera. La capacitación continua ayuda a tener un personal más competitivo dentro de la industria, ya que está actualizado respecto a los nuevos avances en procesos de venta, equipo y cambios. Los empleados satisfechos tienen ganas de aplicar los nuevos conocimientos a su trabajo y ayudar a mejorar las ventajas competitivas de la empresa. Los tres indicios importantes para identificar a los trabajadores satisfechos e insatisfechos, primero es que se nota que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suele haber más rotación de personal. Segundo que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y calidad de vida. Tercero la

satisfacción laboral se refleja en la vida particular, personal, emocional y otras esferas del trabajador.

El trabajo, es sin lugar a dudas, el aspecto de la sociedad humana esto porque relaciona todas las esferas del ser con el quehacer del ser humano; además el trabajo suele quedarse en el ámbito grupal que, en la esfera personal, ya que el trabajo no es aislado, siempre es en relación con algo. A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación por ser la motivación un aspecto importante, si no es el más importante, para el desarrollo de las actividades del trabajador en su puesto de trabajo.

Existen seis formas de satisfacción laboral y son:

1. La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
5. La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
6. Pseudo satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

2.1.3. INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

A. Minnessota Satisfactio Questionnaire (MSQ)

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su

trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).¹

B. Job Descriptive Index (JDI)

Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas es importante como posibles predictores de una rotación de personal o despidos (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).

C. Cuestionario Font Roja

Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz & Mira, 1988).

D. Job In General Scale (JIG)

Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general (Ironson et al., 1989).

E. Cuestionario S20/23 Media & PEIRO

El cuestionario S20/23 (Melia & Peiró, 1989) de 23 ítems ha sido diseñado para poder

¹ Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.

F. Cuestionario de Satisfacción Laboral D CHIANG

Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración (Chiang 2008).

G. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción.

La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems):** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- **Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Factor III: Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador

- **Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas
- **Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar Actividades significativas a su autorrealización.
- **Factor VI. Desarrollo de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.
- **Factor VII. Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el Trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables. Este es el instrumento utilizado en el presente estudio.

H. Cuestionario de HERZBERG.

La noción de satisfacción fue elaborada por Frederick Herzberg en 1959 a partir de un estudio realizado en Pittsburgh donde pidió a varios ingenieros y contables de diversas empresas de la zona, que describiesen acontecimientos o incidentes que se hubieran presentado en su lugar de trabajo y que habían aumentado o disminuido su satisfacción. A partir de las respuestas obtenidas, Herzberg pudo detectar ciertos factores que se encontraban asociados a la satisfacción o a la insatisfacción, elaborando así la Teoría de los dos Factores, que postula la existencia de dos fuentes una generadora de satisfacción y otra de la insatisfacción. Los factores de motivación que están ligados al contenido del trabajo propiamente dicho, son:

- **Logro.**
Es algún éxito alcanzado, tal como terminar alguna encomienda de manera exitosa, resolver algún problema o ver los resultados del trabajo
- **Reconocimiento.**
Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.
- **Trabajo en sí mismo.**
Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.
- **Responsabilidad.**
Ésta se manifiesta cuando las personas llegan a sentirse responsables de su propio trabajo o el de otros y cuando se les otorgan nuevas responsabilidades.
- **Desarrollo.**
Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.
- **Posibilidades de crecimiento.**
Se refiere a las posibilidades del trabajador para lograr cambios en su trabajo, tales como situaciones en las que se puedan aprender y desarrollar habilidades o bien aplicar aquellas que no han sido aprovechadas.

Los Factores de Higiene se relacionan con el contexto físico y psicológico en el que es desempeñado el trabajo, son:

- **Reglas y políticas de la organización.**
Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda clara, como por ejemplo el hecho de no saber quién es realmente el jefe o supervisor

directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.

- **Supervisión.**

En específico son las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

- **Interacción.**

Aquí son las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar, por ejemplo, a la hora de la comida.

- **Condiciones físicas del lugar.**

Son las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

- **Salario.**

Se habla de la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

2.2 DEFINICIONES CONCEPTUALES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Uno de los primeros análisis al respecto fue desarrollado **por Katz y Kahn (citados por Zamora 2009: p.446)** en la década de los setenta. Según el investigador, dichos autores abordan al compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, producto de que éste observa una correspondencia entre las metas y sus objetivos personales.

A lo largo del tiempo, el tema de compromiso hacia la organización ha ido generando diversas acepciones, las cuales guardan semejanza y son valioso aporte para la creciente literatura del tema en cuestión. En 1977, **Steers y otros,**

(citado por Arias 2001: p.8) definen compromiso “como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con su organización”.

Posteriormente, **Modway y otros** (1979) generó unos constructos o axiomas que daban ciertos parámetros o características respecto a la actitud de compromiso, que incluyen una fuerte creencia en la interrelación objetivos y valores de la organización; asimismo, nos señala que el trabajador debe contar con una preparación para gastar considerable esfuerzo en nombre de la organización y fuertes deseos de mantenerse en ella.

Años después, **Mathieu y Zajac** (1990) refieren que es un vínculo o lazo del individuo con la organización, mientras que Meyer y Allen (1991) señalan que el compromiso organizacional es un estado psicológico. Ellos, proponen una conceptualización más completa del tema Compromiso Organizacional y son quienes realizan el análisis más profundo porque no se encasillan solo en la participación y la identificación de los colaboradores con su organización, sino que dividen al compromiso organizacional en tres componentes que miden el grado de compromiso: **compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo**, las cuales serán las variables de la presente investigación.

Otra manifestación argumentativa al respecto, la propone **Robbins** (1998) quien nos señala que el compromiso organizacional es mejor pronosticador de la rotación que la misma satisfacción laboral, ya que un colaborador podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. Recordemos que el compromiso y la satisfacción laboral son actitudes que el trabajador demuestra en su organización.

Complementando lo anterior, **Hellriegel y otros** (citados por Edel y García 2007: p.52) definieron que el compromiso organizacional es la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Asimismo, caracterizó al compromiso organizacional bajo las siguientes aseveraciones:

- Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización.
- Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.
- El deseo de pertenecer a la organización.

En ese sentido es muy importante analizar el contexto laboral en el cual está involucrado el colaborador, el cual influirá positiva o negativamente en la actitud de compromiso. Sin embargo, el compromiso organizacional no debe suponer una obsesión por cumplir los objetivos señalados de manera categórica e inflexible; a ello apunta **Schermerhorn** y otros (2004) cuando mencionan al “compromiso sin límites”, que puede ser perjudicial para la organización, ya que a veces se persiste en el cumplimiento de objetivos de manera obsesiva, sin replanteamiento. En esas situaciones, se necesita la autodisciplina para admitir los errores y cambiar el curso.

Robbins (2004), explicó el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como un estado en el que un trabajador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

Como señaló Sénior Manager (2009) citado por Pérez (2012), el compromiso laboral en toda empresa es de gran importancia ya que este influirá mucho en el desempeño eficiente que tengan los colaboradores en la empresa.

Para Peralta (2013), el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Salanova y Schaufeli (2009), definen al compromiso laboral como un estado motivacional en donde predominan los sentimientos positivos de cumplimiento profesional.

Lagomarsino (2003) citado por Cámara (2012), sintetiza el concepto de Compromiso en una sola frase que recurrentemente es utilizada, considerando que estar comprometido es, “tener puesta la camiseta de la organización” (p. 79).

Según O’ Reilly (1989) citado por Vargas (2007), el compromiso organizacional es la adhesión psicológica individual a la organización, incluyendo un sentido de involucramiento en el trabajo, lealtad y una creencia en los valores de la organización. El compromiso organizacional es generado porque existe una fuerte identificación del individuo con la organización.

La definición más seguida de compromiso organizacional quizá sea la enunciada por Meyer y Allen (1991) nos manifiestan que el compromiso afectivo son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización. Es pertinente que al señalar necesidades, Abraham Maslow menciona, citado por Araque y Rivera, (2005:26) que éstas están referidas en cuatro grupos: **necesidades fisiológicas**, (comida, ropa, techo, etc.); **de seguridad**, (salud personal y familiar, seguridad laboral, vejez tranquila, etc.); **sociales** (comunicación interpersonal, reconocimiento grupal y social, etc.), y **de autorrealización** (ejercitación y desarrollo de las capacidades físicas e intelectuales, necesidad de actividad, creación, etc.). Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

2.2.1. MODELOS TEÓRICOS QUE EXPLICAN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A. Teoría del Intercambio Social de BECKER

La Teoría del Intercambio Social es un conjunto relativamente amplio de teorías que constituye parte del submarco que forma el conductismo social, ya que contiene aplicaciones propias o diferenciadas del resto del marco. “Son teorías que asumen que la gente es, racional y hedonista (Munné, 1996)”.

Las teorías más representativas se pueden clasificar del siguiente modo según Munné (1996):

- a. Enfoque Sociológico. Este enfoque es el representado por Homans, el cual a partir de una serie de proposiciones deriva la Teoría de la Justicia Distributiva que se encuentra claramente vinculada a la tradición de Skinner.
- b. Enfoque Psicológico. Representado por Thibaut & Kelley y Adams quienes postulan la Teoría de Interdependencia y Control, y la Teoría de la Equidad, respectivamente.

B. Teoría de MOWDAY, STEERS y PORTER

El origen del estudio del compromiso bajo el enfoque del comportamiento organizativo se puede ubicar, principalmente, en el trabajo de Porter y sus colegas (Porter, Steers,

Mowday y Boulian). En 1982, Mowday, Porter y Steers, tras casi una década de investigación sobre el tema, publicaron un trabajo que ha sido un claro referente para la comunidad académica. En su libro, definían el compromiso organizativo como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con, e implicación en, una determinada organización”. Según los propios autores (2005; p. 176), con esta definición quisieron enfatizar tres ideas clave: “En primer lugar, nos centramos en el compromiso hacia la organización, definiendo organización como un lugar de empleo. En segundo lugar, estábamos interesados en el compromiso hacia la organización como una actitud de los empleados. En tercer lugar, tomamos el punto de vista de que la naturaleza intrínseca del compromiso, tenía que significar algo más profundo e intenso que una simple lealtad pasiva”. Y es que, pese a que lo veían y trataban como un constructo unidimensional centrado, únicamente, en la dimensión afectiva, cierto es que habían afirmado que el compromiso estaba caracterizado por al menos tres factores: (a) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores organizativos; (b) el deseo de ejercer un esfuerzo considerable en representación de la organización; y, (c) un fuerte deseo pro mantener su pertenencia a la organización.

C. Teoría Z de OUCHI

La Teoría Z, basada en el valor organizacional de la confianza, amalgama la motivación, los valores, el Compromiso Organizacional y el desempeño. Creada por William Ouchi, profesor investigador de la Universidad de California, quien como la mayoría de los investigadores de las teorías de la motivación, la desarrolló con fines empresariales; sin embargo esta teoría puede perfectamente ser aplicable al área docente de las universidades. Estos elementos son centrales en este trabajo de investigación.

Ouchi (1986), señala que el buen desempeño depende de la confianza entre líder y subordinados, este modelo participativo crea un Compromiso organizacional firme, entre liderazgo y subordinados en donde el contrato psicológico se manifiesta en afecto, lealtad y buen desempeño de los trabajadores.

D. Teoría de MEYER y ALLEN

Meyer & Allen (1991, citado en Uribe, 2001) definieron el compromiso como un estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes del empleado hacia la organización) que

caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización (Meyer & Allen, 1991). Según estos investigadores, son muchas las definiciones que existen respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que consideran más generales y que son más explícitos son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, que pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

2.2.2. IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Davis y Newstrom (2003) citado por Santos (2013), afirma que cuando se cuenta con el compromiso organizacional por parte de los trabajadores se tienen ciertos beneficios tales como:

- Menos supervisión del personal
- Eficacia de la organización
- Los trabajadores piensan en sus objetivos y en los objetivos de la organización en términos personales.
- Menos rotación de personal
- Clima laboral agradable

Lo expuesto anteriormente son las teorías relevantes acerca del tema principal del estudio que fundamentan teóricamente la presente investigación acerca del compromiso laboral. En lo más relevante podemos decir que el compromiso laboral es de vital importancia para las organizaciones que sus trabajadores tengan un compromiso sólido hacia estas, ya que de esta manera los empleados valoran su trabajo y gustan de permanecer en la organización en la que trabajan; promoviendo de esta manera el desarrollo de la organización, lo cual beneficia a ambas partes involucradas, empleado-organización.

2.2.3. INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A. Cuestionario de Compromiso Organizacional de MOWDAY, STEERS y PORTER (OCQ)

En su empeño por medir el compromiso organizativo desarrollaron un instrumento de medida que ha gozado de aceptación y uso generalizado; también conocido como

el cuestionario de Porter et al (1974). En su primera versión, el OCQ consistía en 15 ítems que confluían en un único factor según los primeros análisis factoriales. Sin duda, lo que ha permitido gozar al OCQ de un apoyo generalizado han sido sus buenas propiedades psicométricas; hecho que no impide que haya tenido sus detractores. Ha sido criticado por falta de homogeneidad, pero sobre todo por reflejar más las intenciones de posibles comportamientos como rotación desempeño; que las actitudes. Se comenzó a usar una versión abreviado del OCQ que omitía los ítems problemáticos, frases negativas que se podían asociar a intenciones de rotación y desempeño, Posteriormente, empezó a evolucionar una nueva tendencia en la definición y medida del compromiso organizativo.

B. Cuestionario de Compromiso Organizacional de MEYER, ALLEN Y SMITH

A lo largo de los años el compromiso organizacional ha sufrido muchos cambios respecto a su medición, sin embargo, Meyer y Allen (1991) han estructurado una escala que mide el compromiso organizacional y sus tres dimensiones. Esta escala es la que ha tenido y recibido mayor soporte. Los tres tipos de compromiso han sido sometidos a revisión e investigaciones para demostrar la validez y confiabilidad de la escala (Meyer, Allen & Smith, 1993; Meyer & Allen, 1997).

Cabe resaltar que, debido a ello, la escala de Meyer y Allen ha tenido algunas modificaciones desde sus inicios. En un principio, Meyer y Allen (1984) desarrollaron dos sub escalas de compromiso para medir el compromiso organizacional: afectivo y de compromiso continuo. Años más tarde, se introdujo la escala de compromiso normativo (Allen & Meyer, 1990), la cual intentaba medir la internalización de las normas que guían el comportamiento del trabajador a comprometerse con los objetivos organizacionales. Esta última escala es la que mayor repercusión ha generado ante muchos autores, ya que su definición ha tenido múltiples interpretaciones. De manera que todas las revisiones se han centrado en medir el compromiso normativo (Meyer, Allen & Smith, 1993; Meyer & Allen, 1997).

Por otro lado, la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen ha tenido al largo de los años una modificación estructural, ya que ha ido evolucionando conforme otros autores han criticado la teoría y es con el aporte de los mismos que se ha seguido investigando y probando el modelo en lo que al constructo respecta. Es importante saber que la ya mencionada escala, en sus inicios, contaba con 24 ítems, que abarcaban sus

tres tipos de sub escalas (afectivo, continuo y normativo), luego fue modificada y el número de sus ítems fue reducido a 21. Posteriormente, con los estudios de revisión de Meyer (1993), la escala fue modificada por 18 ítems, manteniendo la base de sus tres tipos de sub escalas. La tercera modificación aparece en Meyer (1997), donde no se alteran las sub escalas de compromiso afectivo, ni la normativa, pero sí se hace una subdivisión de la sub escala de compromiso de continuidad en dos sub escalas.

Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 7 opciones donde: (1) En fuerte desacuerdo, (2) En moderado desacuerdo, (3) En ligero desacuerdo, (4) Indiferente, (5) En ligero acuerdo, (6) En moderado acuerdo, (7) En fuerte acuerdo. A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor

■ **COMPROMISO AFECTIVO**

Grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización.

■ **COMPROMISO DE CONTINUIDAD**

Grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. Por lo que refiere al compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización.

■ **COMPROMISO NORMATIVO**

Grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas

prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960 citado en Belausteguigoitia, 2000).

2.4.4. CAUSAS QUE ORIGINAN QUE ALGUNOS TRABAJADORES DECIDAN ABANDONAR LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJAN

- Primera razón: expectativas defraudadas
- Segunda razón: desajuste entre la persona y el puesto
- Tercera razón: seguimiento y consejos insuficientes al empleado
- Cuarta razón: pocas oportunidades de crecimiento y promoción.
- Quinta razón: sentirse infravalorado o no reconocido
- Sexta razón: el estrés por sobrecarga de trabajo y el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal
- Séptima razón: la pérdida de confianza en el liderazgo superior.

2.2.5. COMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL GRADO DE COMPROMISO

Slocum (2001) explicó que al igual que la satisfacción laboral, el compromiso con la organización influye en si una persona permanece en el puesto. “El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella” (p. 57). Los empleados que permanecen con la organización durante un largo período tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por períodos más cortos. Para los empleados a largo plazo, sólo pensar en empaquetar y cambiarse, es demasiado. Un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por:

- Apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización
- La disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización y
- Un deseo por permanecer dentro de la organización

De igual manera, Slocum (2001) encontró que los empleados que se sienten muy comprometidos quizá se considerarán miembros dedicados de la organización, hablarán de ella en términos personales, como “nosotros fabricamos productos de alta calidad” (p.57). No se fijarán en fuentes menores de insatisfacción laboral y tendrán mucho tiempo de antigüedad en ella. En contraste, una persona que este menos comprometida verá su relación con la organización en términos menos personales, expresará su insatisfacción con las cosas de forma más abierta y no durará mucho tiempo en la organización.

El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización. El compromiso con la organización representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no solo al empleo.

Para Hellriegel (2001), el compromiso inicial de los empleados con una organización se determina en gran medida por sus características individuales, con sus valores culturales, personalidad y actitudes y por la medida en que sus primeras experiencias laborales se ajustan a sus expectativas. Las experiencias laborales siguen influyendo en el compromiso con la organización y muchos de los mismos factores que llevan a la satisfacción laboral también contribuyen al compromiso o la falta del mismo con la organización: la remuneración, las relaciones con los supervisores y los compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo, las oportunidades para avanzar y demás. Con el paso del tiempo, el compromiso con la organización tiende a ser más fuerte debido a que:

- 1) Los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos.
- 2) La antigüedad a menudo conlleva ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo
- 3) Las oportunidades en el mercado de trabajo pueden disminuir con la edad, lo que provoca que los trabajadores se apeguen más a sus puestos actuales.

Por lo tanto, el compromiso organizacional es importante para que la organización alcance el éxito esperado basado en la productividad de los colaboradores.

2.2.6. ESCALAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL GRADO DE COMPROMISO.

La medición es un proceso inherente y consustancial a toda investigación, sea ésta cualitativa o cuantitativa. Medimos principalmente variables y ello demanda considerar tres elementos básicos: el instrumento de medición, la escala de medición y el sistema de unidades de medición. La validez, consistencia y confiabilidad de los datos medidos dependen, en buena parte, de la escala de medición que se adopte. He ahí la importancia de profundizar en el tema de las escalas de medición.

Conviene tener en cuenta siempre que no medimos objetos, personas o colectividades en cuanto tales; medimos propiedades observables de ellas tales como peso, rendimiento laboral, integración, etc.

Las escalas o niveles de medición se utilizan para medir variables o atributos. Por lo general, se distinguen cuatro escalas o niveles de medición: nominal, ordinal, intervalos y escalas de proporción, cociente o razón. Las dos primeras (nominal y ordinal) se conocen como escalas categóricas, y las dos últimas (intervalo y razón) como escalas numéricas. Las escalas categóricas se usan comúnmente para variables cualitativas, mientras que las numéricas son adecuadas para la medición de variables cuantitativas.

A continuación, presentamos los siguientes cuadros para ilustrar lo mencionado anteriormente, para una mejor comprensión:

Tabla 1

Tipos de variables vs escalas de medición

Datos o variables	Ejemplos	Escala	Preguntas	Respuestas
Categóricas o cualitativas	-----	1. Nominal 2. Ordinal	¿Tienes pasaporte?; ¿Tienes carro?; ¿Vives en casa o apartamento?; ¿Tienes los ojos azules?	SÍ/NO Dicotómicas
Numéricas, cuantitativas o intervalares	Discretas	3. Intervalo 4. Razón o proporción	¿Cuántas camisas tienes?; ¿Cuántos hijos tienes?	Número natural
	Continuas		¿Cuánto pesas?; ¿Cuánto mides?; ¿Cuánto dinero ganas?	Número real

Fuente: <https://es.slideshare.net/LuiscarlysMaican/escalas-o-niveles-de-medicin-estadstic>

Tabla 2.

Ejemplos prácticos de variables y sus escalas de medición

Tipo de variable	Ejemplo de variable	Valores de la variable	Respuesta
Categóricas o cualitativas	Partido político	Liberal, conservador, independiente, socialista	Nominal
	Género	Mujer, hombre, Masculino, femenino	Nominal
	Raza	Negro, blanco, amarillo, mestizo, mulato	Nominal
	Nivel de satisfacción Grado de compromiso	Alto, medio, bajo	Ordinal
	Calificación en el examen	A, B, C, D, E	Ordinal
Numéricas, cuantitativas o intervalares	Temperatura	0° - 100°	Intervalar
	Coeficiente intelectual	70 – 150 Puntos	Intervalar
	Peso	1- 100 kg	Razón
	Estatura	0 – 2. 50 mts	Razón
	0-125 años	0 – 125 años	Razón

Fuente: <https://es.slideshare.net/LuisCarlyMaican/escalas-o-niveles-de-medicin-estadstic>

2.3. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

2.3.1. LA SUNARP

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos a nivel de todo el país. Fue creada en octubre de 1994, dentro del proceso de modernización del Estado, mediante Ley N° 26366. Tiene por finalidad dictar las políticas y normas técnico administrativas de los Registros Públicos. Está encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional y que han tenido acogida al cumplir los requisitos de Ley.

2.3.2. MISION DE LA SUNARP

Otorgar seguridad jurídica al ciudadano a través del registro y publicidad de derechos y titularidades, brindando servicios eficientes, transparentes y oportunos.

2.3.3. VISIÓN DE LA SUNARP

Ser una institución modelo que brinde los servicios registrales de calidad a satisfacción del ciudadano, con un personal altamente capacitado y motivado.

2.3.4. BASE LEGAL DE LA SUNARP

Mediante Ley 26366, se crea el Sistema Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP.

2.3.5. DIFERENCIA ENTRE SUNARP Y ZONAS Y OFICINAS

LA SUNARP es el ente rector del Sistema Nacional de Registros Públicos, las Zonas Registrales son los órganos desconcentrados de la SUNARP que gozan de autonomía registral y económica dentro de los límites del estatuto y la ley, en ellas se encuentran las Oficinas Registrales que son las encargadas de prestar los servicios de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles.

2.3.6. REGISTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE LA SUNARP

El artículo 2º de la ley 26366, señala los Registros que conforman dicho sistema son:

- **Registro de Personas Naturales**, que unifica los siguientes registros: el Registro de Mandatos y Poderes, el Registro de Testamentos, el Registro de Sucesión Intestada, el Registro Personal y Registro de Comerciantes.
- **Registro de Personas Jurídicas**, que unifica los siguientes registros: el Registro de Personas Jurídicas, el Registro Mercantil, el Registro de Sociedades Mineras, el Registro de Sociedades de Registro Público de Hidrocarburos, el Registro de Sociedades Pesqueras, el Registro de Sociedades Mercantiles, el Registro de Personas Jurídicas creadas por Ley y el Registro de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.
- **Registro de Propiedad Inmueble**, que unifica los siguientes registros: el Registro de Predios, el Registro de Buques, el Registro Embarcaciones Pesqueras, el Registro de Aeronaves, el Registro de Naves, el Registro de Derechos Mineros y el Registro de Concesiones para la explotación de los Servicios Públicos.
- **Registro De Bienes Muebles**, que unifica los siguientes registros:
El Registro de Bienes Muebles, el Registro de Propiedad Vehicular, el Registro Fiscal de Ventas a Plazos, el Registro de Prenda Industrial, el Registro de Prenda Agrícola, el Registro de Prenda Minera, el Registro de

Prenda Minera, el Registro de Prenda Vehicular y de Prenda Global y Flotante. Asimismo por normas especiales se han creado los siguientes Registros: Registro Público de Gestión de Intereses (a cargo del Registro de Personas Naturales), Registro de Rondas Campesinas (a cargo del Registro de Personas Jurídicas)

2.3.6. RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 046 – 2014 – SUNARP DE FECHA 21 DE FEBRERO 2014

En la Resolución N° 046-2014-SUNARP se aprueba el Plan Estratégico Institucional, PEI, es un documento de gestión estratégica que orienta la gestión institucional de manera clara, coherente y que exige pro actividad en el desarrollo de las Acciones definidas, así mismo permite articular la gestión institucional con otros organismos de la administración pública y del sector privado. El PEÍ 2014-2017 ha sido elaborado a través de diferentes talleres en lo que se definieron los lineamientos, objetivos y acciones estratégicos, así como los indicadores y metas para su correspondiente seguimiento, medición, control y evaluación de la gestión, así como el cumplimiento del presente documento.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Antecedentes Internacionales

Méndez y Sánchez (2010) realizaron esta investigación “Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail Chiang”; cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems. Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas

evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

Avilés, García y González (2002) realizaron un estudio "*Actitud hacia los factores de Motivación e Higiene que propone Herzberg*", con obreros de una empresa industrial para analizar a partir de la Teoría de la Acción Razonada que los obreros de la empresa tuvieran una intención de conducta favorable hacia los factores de Motivación e Higiene en su trabajo, por lo que su actitud sería positiva y viceversa. Utilizaron como instrumento la encuesta tipo Likert, para realizarla llevaron a cabo una guía de tópicos para así poder indagar la presentación de los seis sub factores que componen el factor de Motivación y los siete sub factores que forman el factor de Higiene de los propuestos por Herzberg. A partir de los resultados se construyó la escala tipo Likert con 53 reactivos en donde sólo se detectaron 8 sub factores (3 de Motivación y 5 de Higiene) de los 13 subfactores que Herzberg maneja, en ellos se encontró "alta congruencia y claridad de contenido interno". Finalmente, en sus resultados encontraron que la actitud de los obreros es ligeramente más positiva hacia los factores de Motivación ($x= 3.50$) mientras que hacia los factores de Higiene ésta disminuye ligeramente ($x= 3.43$); por lo que concluyen que su investigación beneficiará a toda empresa que esté interesada en mejorar su productividad, así como la relación con sus trabajadores.

Zamora (2009), realiza una interesante investigación, "*Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación de permanencia en sus escuelas*". Este estudio de los claustros universitarios de la Pontificia Universidad Católica de Chile, concita gran interés porque puso de manifiesto un fenómeno existente en el país del sur: la mínima rotación de los docentes frente a otras profesiones y lo que hace más interesante es el hecho de la existente insatisfacción laboral. El investigador chileno señala que los motivos de índole afectiva, la obligación moral de los docentes

frente a su vocación profesional y la evaluación calculadora de pertenecer a la misma institución educativa hace que el compromiso de seguir enseñando en la misma escuela prevalezca.

Estos componentes de compromiso organizacional, manifestados en actitudes de los docentes y distintos trabajadores, radican en el estado en el que un colaborador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo implica en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

Antecedentes Nacionales

Richard Alarcón, Katterine Dennise (2015), presentaron una investigación titulada “Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014” Se trata de un estudio de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: La escala de satisfacción laboral, elaborada por Materan (2007), y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) modificado por Cerdeño y Pirela (2002). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores contratados. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, se halló una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del compromiso organizacional. De la misma forma, se encontró una relación positiva y altamente significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional y participación de la familia en la educación es un factor fundamental para el éxito académico del estudiante, y esto se cumple tanto en la educación regular como en la educación especial. Una de las formas en que la familia participa es a través de las escuelas para padres, en el caso del Centro Ann Sullivan del Perú esta participación se da a través del programa de Escuelas de Familias, que busca involucrar no sólo a los padres sino a toda la familia como responsable de la educación del estudiante. Este estudio analizó las diferencias entre los factores asociados a la participación de los familiares en las Escuelas de Familias y se

realizó a través de un estudio longitudinal de seis años (2005-2010), tomándose como objeto de estudio a toda la población representada por un promedio 350 familias por año.

Marquina, Carlos (2011), en su investigación ***“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011”***; indagó ambos constructos y su relación. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales, 2000) a 121 personas pertenecientes a una población de 300 individuos con condición de empleados. Los resultados revelan que existe Insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo y pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la Institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada.

Guerrero (2005) realizó un estudio ***“La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”***, cuyo objetivo fue identificar las diferencias de satisfacción laboral teniendo en cuenta la variable sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. La población consistía en 406 trabajadores, 244 de ellos son nombrados y el resto contratados. La muestra para la aplicación del estudio fue de 239 trabajadores que cubrían las variables a estudiar. En este estudio se empleó la versión experimental de la escala SL-SPC, la cual consideraba siete factores y 36 ítems. Los factores considerados eran condiciones físicas y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral, que constituye el instrumento utilizado en la presente investigación.

Antecedentes Locales

Mamani A y Torres Julio (2015); realizaron un trabajo de investigación titulado ***“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa, 2015”***, cuyo objetivo fue determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal de tipo correlacional, se realizó

un muestreo no probabilístico considerando criterios de inclusión y exclusión, determinándose una muestra de 31 docentes que laboraron en el periodo académico 2015. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional, compuesto de 18 ítems y distribuidos en tres dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) y el Cuestionario de satisfacción laboral conformado por 15 ítems. Los resultados indican que el 51,6% de los docentes presentan un nivel de satisfacción, el 19,4% moderadamente satisfactorio; y el 67,7% de los docentes presentan un compromiso organizacional favorable, encontrándose correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($\text{sig} = .000$) así como con sus dimensiones de compromiso afectivo ($\text{sig} = .000$), compromiso de continuidad ($\text{sig} = .045$) compromiso normativo ($\text{sig} = .000$).

4. OBJETIVOS

Objetivo General

4.1. Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la Sede Regional de Arequipa, 2017 y 2018

Objetivos Específicos

4.2. Determinar el nivel de satisfacción laboral que han alcanzado los trabajadores del área de archivo registral en el aspecto de Motivación e Higiene, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar y salario de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la Sede Regional de Arequipa, 2017 y 2018.

4.3. Precisar el nivel de compromiso organizacional que prevalecen en los trabajadores del área de archivo registral en el aspecto del compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo de los trabajadores del área de archivo registral de la SUNARP, de la sede regional de Arequipa, 2017 y 2018

5. HIPOTESIS

Dado que, en las distintas áreas de archivo registral de personas naturales, registro de personas jurídicas, registro de bienes muebles y registro de propiedad vehicular de los registros públicos SUNARP, cuyo objetivo es mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de atención de los trámites y servicios que brindan a los usuarios internos y externos y ante la creciente demanda de los usuarios.

Es probable que: el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes áreas de archivo registral sea Bajo; prevaleciendo el tipo de satisfacción desempeño de tareas; y que el nivel de compromiso organizacional también sea Bajo; prevaleciendo el tipo de compromiso normativo; por tanto, la correlación entre ambas variables es altamente significativa y negativa.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN:

En correlación con la hipótesis formulada y las variables dadas a conocer se determinaron para su efecto las siguientes técnicas e instrumentos.

1.1. TÉCNICAS

Para la recolección de datos de la primera variable, **Satisfacción Laboral** y/o para la segunda variable, **Compromiso Organizacional**; se utilizará la técnica de la encuesta; dirigida a los integrantes de las oficinas de archivos, oficina de registro de personas naturales, oficina de registro de personas jurídicas, oficina de registro bienes inmuebles y oficina de propiedad vehicular que laboran en la sede principal de la calle Ugarte 117, Cercado - Arequipa.

1.2. INSTRUMENTOS

- a. Para la primera variable, **“Satisfacción Laboral”** se utilizará el cuestionario SL-SPC de Clara Palma (2005); el cual consiste en una escala tipo Likert que consta de 36 proposiciones que tienen como opción de respuesta desde “Totalmente de acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo”. En dicho instrumento se consideran siete factores para medir: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con las autoridades y una Guía de entrevista a trabajadores de la empresa.
- b. Para la segunda variable **“Compromiso Organizacional”**, se utilizará el cuestionario construido por Meyer & Allen (1991), el cual consiste en una escala tipo Likert conformada por 18 reactivos, cada uno con siete posibles respuestas que van desde “Totalmente de acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo”. En dicho instrumento se consideran 3 factores para medir: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.

1.3. CUADRO DE COHERENCIAS

Variables	Indicadores	Técnica/instrumento	Ítems
Satisfacción laboral	1. Condiciones físicas y/o materiales	Encuesta	1,2, 3,4,5
	2. Beneficios laborales	Cuestionario de Satisfacción Laboral	6,7,8,9
	3. Políticas administrativas	Guía de entrevista	10,11,12,13,14
	4. Relaciones sociales		15,16,17,18
	5. Desarrollo personal		19,20,21,22,23,24
	6. Desempeño de tareas		25,26,27,28,29,30
	7. Relación con la autoridad		31,32,33,34,35,36
Compromiso Organizacional	1. Compromiso afectivo	Encuesta	6,9,12,14,15,18
	2. Compromiso de continuación	Cuestionario de Compromiso Organizacional	1,3,4,5,16,17
	3. Compromiso normativo		2,7,8,10,11,13

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral; a continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni males.

Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mi labores					
2. El ambiente donde trabajo es confortable					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
BENEFICIOS LABORALES	1	2	3	4	5
6. <i>Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo</i>					
7. <i>Me siento mal con lo que gano</i>					
8. <i>Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable</i>					
9. <i>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas</i>					
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	1	2	3	4	5
10. <i>Siento que recibo de parte de la empresa mal trato</i>					
11. <i>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando</i>					
12. <i>Me disgusta mi horario</i>					
13. <i>El horario de trabajo me resulta incómodo</i>					
14. <i>No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias</i>					
RELACIONES SOCIALES	1	2	3	4	5
15. <i>El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones</i>					
16. <i>Me agradan trabajar con mis compañeros</i>					
17. <i>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo</i>					
18. <i>La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo</i>					
DESARROLLO PERSONAL	1	2	3	4	5
19. <i>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser</i>					
20. <i>Mi trabajo permite desarrollarme personalmente</i>					
21. <i>Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo</i>					
22. <i>Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</i>					
23. <i>Mi trabajo me hace sentir realizado</i>					
24. <i>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)</i>					
DESEMPEÑO DE TAREAS	1	2	3	4	5
25. <i>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra</i>					
26. <i>Me siento realmente útil con la labor que realizo</i>					
27. <i>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</i>					
28. <i>Mi trabajo me aburre</i>					
29. <i>Me gusta el trabajo que realizo</i>					
30. <i>Me siento complacido con la actividad que realizo</i>					
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	1	2	3	4	5
31. <i>Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)</i>					
32. <i>Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre trabajo</i>					
33. <i>Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo</i>					
34. <i>La relación que tengo con mis superiores es cordial</i>					
35. <i>No me siento a gusto con mis (s) jefe (s)</i>					
36. <i>Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo</i>					

Fuente: cuestionario SL-SPC de Clara Palma (2005)

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario forma parte de un Trabajo de investigación, no existen respuestas buenas ni malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades. La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por lo cual el instrumento es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES GENERALES

- a. Se le presentará a continuación algunas preguntas cerradas, a las cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.
- b. Ud. debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usada la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

COMPROMISO AFECTIVO	1	2	3	4	5	6	7
6. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización							
9. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
12. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara							
14. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
15. Esta organización merece mi lealtad							
18. Le debo muchísimo a mi organización							
COMPROMISO DE CONTINUACION	1	2	3	4	5	6	7
1. Sería muy feliz, si trabajara el resto de mi vida en esta organización							
3. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal							
4. No me siento como “parte de la familia” en mi organización							
5. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización							
16. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual							
17. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
COMPROMISO NORMATIVO	1	2	3	4	5	6	7
2. Realmente siento los problemas de mi organización como propios							
7. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte							
8. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas							
10. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas							
11. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas							
13. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							

Fuente: cuestionario construido por Meyer & Allen (1991)

GUÍA DE ENTREVISTA AL TRABAJADOR (A)

PERCEPCIÓN GENERAL

- Diga Ud. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?

.....

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

- Diga Ud. ¿Qué acciones de mejora propone la empresa SUNARP para que pueda desempeñar en forma adecuada su trabajo?

.....

.....

- Diga Ud. ¿Cuáles son los factores que lo motivan a seguir dentro de la empresa SUNARP?

.....

.....

- Diga Ud. ¿Cuáles son los factores por lo que le gusta el trabajo que desarrolla?

.....

.....

- Diga Ud. ¿Cómo viene funcionando la comunicación interna dentro de su área de trabajo?

.....

.....

AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO

- Diga Ud. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo que la empresa SUNARP tiene para ser considerada una empresa segura?

.....

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

- Diga Ud. ¿Qué formación profesional recibe de la empresa SUNARP para desempeñar correctamente su trabajo?

.....

.....

- Diga Ud. ¿A través de qué acciones la empresa SUNARP le proporciona oportunidades para su desarrollo personal?

.....

.....

¡Muchas gracias!

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizará en la SUNARP, Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos del Cercado de Arequipa, ubicado en el Cercado de Arequipa, calle Ugarte 207 y calle Jerusalén 311-B, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

Se trata de un estudio coyuntural, referido al año 2017 y 2018

2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

El universo está conformado por todos los trabajadores que trabajan en las oficinas de la Sunarp, ubicadas en la ciudad de Arequipa.

2.3.1. POBLACIÓN

La población estará conformada por los trabajadores que vienen laborando en las oficinas de la Sunarp Arequipa ubicada en la calle Ugarte 117 y en la calle Jerusalén 311-B. La población está conformada por 156 trabajadores, que vienen desempeñando funciones en las diferentes oficinas.

CUADRO DE LA POBLACIÓN DE TRABAJADORES - SUNARP

OFICINAS	Nro. de Trabajadores
Jefatura	3
Tribunal Registral y Sala	5
Unidad Registral	10
Informes	3
Registro de Propiedad Inmueble	11
Registro de Propiedad Vehicular	8
Registro de Personas Jurídicas	3
Registro de Personas naturales	3
Registro Minero	2
Asistentes Registrales	11
Publicidad Registral	15
Archivo	5

Diario Registral	5
Cajas	13
Trámite Documentario	2
Unidad de Planeamiento y Presupuesto	3
Unidad de Asesoría Jurídica	8
Unidad de Administración	3
Oficina de Recursos Humanos	6
Área de Contabilidad	4
Área de Tesorería	4
Área de Logística	5
Almacén	2
Bienestar Social	1
Área de Patrimonio	2
Unidad de Tecnología e información	5
Área de Catastro	10
Oficina de Comunicación	1
Órgano de control institucional	3
TOTAL	156

Fuente: Estadística de la Sunarp Año 2017

2.3.2. MUESTRA

La muestra está conformada en su totalidad por los 25 trabajadores, que vienen desempeñando funciones en las oficinas de archivo de registro de propiedad inmueble (11), oficina de registro de propiedad vehicular (8), registro de oficina de personas jurídicas (3) y registro de personas naturales (3).

Criterios de Inclusión

- Trabajadores de las oficinas de Archivo de Registro de Propiedad inmueble, Oficina de Registro de propiedad vehicular, Registro de Oficina de Personas jurídicas y Registro de personas Naturales.
- Trabajadores que cumplan funciones y permanecen más de 3 años en la Sunarp.

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que no trabajen en las Oficinas de Bienes inmuebles, Registro de vehículos, personas jurídicas y personas naturales.
- Trabajadores que tienen una permanencia mínima de 3 años en la Sunarp.

CUADRO DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES - SUNARP

OFICINAS	f	%
Registro de Propiedad Inmueble	11	45,9
Registro de Propiedad Vehicular	8	33,3
Registro de Personas Jurídicas	3	12,5
Registro de Personas Naturales	3	12,5
Total	25	100,0

Fuente: Estadística de la Sunarp Año 2017

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 ORGANIZACIÓN

Para efectos de la recolección de datos, se solicitará por escrito la autorización a la Jefatura de la Sunarp en la persona del Sr. Nico Federico Pérez Riveros que ocupa el cargo de Jefe Zonal, asimismo se solicitará la colaboración de cada uno de los trabajadores de las Oficinas de Registro de Propiedad Inmueble, Registro de Propiedad Vehicular, Registro de Personas Naturales y del Registro de Personas Jurídicas. El Proceso de recolección de datos se realizará durante el mes de Junio –Julio del año 2017, y será ejecutado por el propio investigador.

3.2 RECURSOS

Para realizar el estudio se necesitará lo siguiente:

3.2.1. Recursos Humanos

- Investigador : Bachiller Hardy Eduardo Macedo Cuadros
- Grupo de estudio : 25 trabajadores

3.2.2. Recursos Materiales

- Material Bibliográfico
- Material de escritorio y de papelería
- Formulario de preguntas de satisfacción y compromiso
- Computadora
- Programas estadísticos
- Servicio de internet

3.2.3 Recursos Financieros

Autofinanciada por el investigador

3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

El Cuestionario de Satisfacción laboral permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable resulta al trabajador su actividad laboral. Se utilizará la escala SL-SPC (Palma 2005); la escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendida en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. La interrogante guía a este tipo de validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta? El investigador de acuerdo a los puntajes obtenidos de los trabajadores en dicha encuesta, establecerá los puntajes de las categorías para cada una de los indicadores.

Para ello se utilizará la campana de Gauss, donde se considera una constante de 0,75 a través del siguiente procedimiento:

- 1.- Se calculará la media aritmética o promedio
- 2.- Se calculará la Desviación Estándar
- 3.- Se establecerán los valores de a y b, los cuales se hallaron, aplicando la siguiente fórmula para obtener los intervalos.

$$a: X - 0.75(DS)$$

$$b: X + 0.75(DS)$$

4. A continuación la campana de Gauss y los intervalos del nivel alcanzado en satisfacción Laboral.

BAREMO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

CATEGORIAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL		PUNTAJE
▪	Alta satisfacción	
▪	Medianamente satisfecho	
▪	Baja Insatisfacción	

uente: *Elaboración Propia*

El “Cuestionario de Compromiso” de Meyer y Allen (1997)” fue validado por Expertos en diferentes oportunidades y sus autores son Meyer y Allen, que en 1997 demostraron en investigaciones su confiabilidad y validez.

El investigador de acuerdo a los puntajes obtenidos de los trabajadores en dicha encuesta, establecerá los puntajes de las categorías para cada una de los indicadores. Para ello se utilizará la campana de Gauss, donde se considera una constante de 0,75 a través del siguiente procedimiento:

- 1.- Se calculará la media aritmética o promedio
- 2.- Se calculará la Desviación Estándar
- 3.- Se establecerán los valores de a y b, los cuales se hallaron, aplicando la siguiente fórmula para obtener los intervalos.

$$a: X - 0.75(DS)$$

$$b: X + 0.75(DS)$$

4. A continuación, la campana de Gauss y los intervalos del nivel alcanzado en satisfacción Laboral

BAREMO DEL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CATEGORIAS DEL NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	PUNTAJE
▪ Alto compromiso	
▪ Medianamente comprometido	
▪ Bajo compromiso	

uente: Elaboración Propia

3.4 CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

3.4.1. A nivel de sistematización

Se realizará la codificación y el ingreso de datos al paquete estadístico SPSS versión 21.0, luego se imprime en Excel la matriz de sistematización de la primera variable: Satisfacción laboral y de la segunda variable: Compromiso Organizacional.

3.4.2. A nivel de estudios de los datos

Se elaborarán cuadros y gráficos, aplicando la estadística descriptiva e inferencial con apoyo del paquete estadístico SPSS versión 23 y Excel Básico e Intermedio con su respectiva interpretación y posteriormente la discusión de los resultados, conclusiones y sugerencias

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo Actividades	2018														
	Setiembre				octubre				noviembre				diciembre		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1. Elaboración del Proyecto	■	■	■	■											
2. Desarrollo del Proyecto					■	■	■								
a) Recolección de datos								■	■						
b) Estructuración de resultados										■					
c) Análisis de datos											■	■			
3. Elaboración del informe final												■	■		
4. Sustentación														■	

ANEXO 2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIONES U.E	CONDICIONES FISICAS					SUB TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN	BENEFICIOS LABORALES				SUB TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN	OLITICAS ADMINISTRATIVA				
	P1	P13	P21	P28	P32			P2	P7	P14	P22			P8	P15	P17	P23	P33
1	2	2	2	2	3	2.2	BAJA INSATISFACCIÓN	3	2	3	3	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	3
2	2	2	2	2	3	2.2	BAJA INSATISFACCIÓN	3	2	3	3	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
3	2	2	2	3	3	2.4	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	3	3	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
4	3	2	2	3	3	2.6	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
5	3	2	2	3	3	2.6	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
6	3	2	2	3	3	2.6	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
7	2	2	2	3	3	2.4	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
8	3	2	2	3	3	2.6	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
9	2	2	2	3	3	2.4	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
10	3	2	2	3	3	2.6	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
11	2	2	2	3	2	2.2	BAJA INSATISFACCIÓN	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	4
12	2	2	2	3	2	2.2	BAJA INSATISFACCIÓN	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
13	3	3	3	4	2	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
14	3	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
15	2	3	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
16	3	2	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
17	2	2	3	4	4	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
18	3	3	2	3	3	2.8	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	3
19	3	2	3	4	4	3.2	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	3
20	2	2	3	4	4	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	3	4
21	3	2	3	2	4	2.8	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	3	2
22	4	2	3	3	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	2	3	3
23	3	2	3	3	4	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	4	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	3	2
24	3	2	3	3	4	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	2	2	2.3	BAJA INSATISFACCIÓN	2	4	4	3	2
25	3	2	3	3	4	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	2	2	2	2.3	BAJA INSATISFACCIÓN	2	4	3	3	2
Media Aritmética	2.64	2.16	2.44	3.16	3.16	2.9	MEDIANAMENTE SATISFECHO	3	2	3.72	2.48	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECHO	2.12	3.16	3	2.6	3.52
Desviación Estándar	0.57	0.37	0.51	0.62	0.62	0.6		0.00	0.00	0.61	0.51	0.3		0.33	0.37	0.29	0.51	0.77

RELACIONES SOCIALES				SUB	NIVEL DE	DESARROLLO PERSONAL					SUB	NIVEL DE	DESEMPEÑO DE TAREAS						SUB	NIVEL DE	RELACIONES CON LAS AUTORIDADES						SUB	NIVEL DE
P3	P9	P16	P24	TOTAL	SATISFACCIÓN	P10	P18	P25	P29	P34	TOTAL	SATISFACCIÓN	P5	P11	P19	P26	P30	P35	TOTAL	SATISFACCIÓN	P6	P12	P20	P27	P31	36	TOTAL	SATISFACCIÓN
3	3	4	3	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	4	3	2	2	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	3	3	2	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFECH
3	3	4	3	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	2	4	3	2	2	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	3	3	2	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFECH
3	3	4	3	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	3	3	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFECH
3	3	4	3	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	3	3	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	3	3	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	3	3	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	3	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
3	3	4	3	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	2	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	3	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	4	3.4	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	3	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	3	3.0	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	4	3.4	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	4	3	2	3	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	4	3.4	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	4	3	3	3	3	2	3.0	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	4	3	3	3	3	2	3.0	MEDIANAMENTE SATISFECH
3	3	4	4	3.5	ALTA SATISFACCIÓN	3	4	3	3	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	3	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	4	3	3	2	3	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	3	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	2	3	3	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	2	2	3	2	2.3	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	3	3	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	3	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	4	3	4	3.6	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	3	1	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	2	2	3	1	2.2	BAJA SATISFACCIÓN
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	2	3	4	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	2	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	4	2	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	4	3	4	3.6	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	2	2	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	3	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	4	4	3	4	3.6	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	2	2	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	2	3	3	2	3	2	2.5	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	4	4	3	2	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	3	3	3	3.2	MEDIANAMENTE SATISFE	4	2	4	2	3	3	3.0	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	4	4	3	3	4	3.6	MEDIANAMENTE SATISFE	3	2	4	3	2	3	2.8	MEDIANAMENTE SATISFE	4	2	4	2	2	3	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	3	4	4	3.3	MEDIANAMENTE SATIS	3	3	3	4	4	3.4	MEDIANAMENTE SATISFE	3	4	3	3	3	3	3.2	ALTA SATISFACCIÓN	2	2	3	3	3	3	2.7	MEDIANAMENTE SATISFECH
2	4	4	4	3.5	ALTA SATISFACCIÓN	3	4	3	4	3	3.4	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	2	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	2	4	3	3	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
3	4	4	4	3.8	ALTA SATISFACCIÓN	3	4	3	4	3	3.4	MEDIANAMENTE SATISFE	3	3	3	2	3	2	2.7	MEDIANAMENTE SATISFE	2	4	3	3	3	2	2.8	MEDIANAMENTE SATISFECH
2.28	3.08	4	3.6	3.2	MEDIANAMENTE	3.08	3.96	3.08	2.8	3.36	3.3	MEDIANAMENTE	2.92	3.84	2.96	2.12	2.48	2.16	2.7	MEDIANAMENTE	2.88	2.72	2.96	2.68	2.84	2.16	2.7	MEDIANAMENTE
0.46	0.28	0.00	0.50	0.3	SATISFECHO	0.28	0.20	0.40	0.65	0.49	0.4	SATISFECHO	0.28	0.47	0.35	0.33	0.51	0.47	0.4	SATISFECHO	0.78	0.61	0.45	0.56	0.37	0.47	0.5	SATISFECHO

ANEXO 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACION

DIMENSIONES	COMPROMISO AFECTIVO						SUB TOTAL	NIVEL DE COM PROM ISO	COMPROMISO DE CONTINUACIÓN						SUB TOTAL	NIVEL DE COMPROMISO	COMPROMISO NORMATIVO						SUB TOTAL	NIVEL DE COM PROM ISO
	U.E	P6	P9	P12	P14	P15			P18	P1	P3	P4	P5	P16			P17	P2	P7	P8	P10	P11		
1	5	5	7	5	5	3	5.0	ALTO COMPROMISO	3	4	5	5	4	4	4.2	BAJO COMPROMISO	3	5	5	5	5	5	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
2	5	5	6	5	5	4	5.0	ALTO COMPROMISO	3	3	5	5	5	4	4.2	BAJO COMPROMISO	4	5	5	5	5	5	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
3	5	5	5	5	5	3	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	3	5	5	5	4	4.3	BAJO COMPROMISO	4	6	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
4	5	5	5	5	5	3	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	3	3	5	5	5	4	4.2	BAJO COMPROMISO	4	6	5	7	6	5	5.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
5	5	5	6	5	5	2	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	3	4	5	5	5	4	4.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	3	5	4	4	6	5	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
6	5	5	4	5	5	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	4	5	5	5	5	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	5	4	4	5	5	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
7	5	5	4	5	5	3	4.5	BAJO COMPROMISO	4	4	5	5	6	5	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	4	4	5	5	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
8	5	5	4	5	5	3	4.5	BAJO COMPROMISO	5	4	5	5	6	5	5.0	ALTO COMPROMISO	5	5	4	4	5	5	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
9	5	5	4	5	5	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	5	4	5	4	4	4	4.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	4	4	5	5	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
10	5	5	4	5	5	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	4	5	4	4	6	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	5	4	5	5	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
11	5	4	6	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	4	5	5	4	4	4.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	5	5	4	6	5.0	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
12	5	5	7	6	4	4	5.2	ALTO COMPROMISO	5	5	4	5	4	5	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	5	5	5	5	6	5.0	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
13	5	5	6	6	4	5	5.2	ALTO COMPROMISO	4	4	4	5	4	5	4.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	5	5	5	5	5	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
14	5	5	6	6	4	5	5.2	ALTO COMPROMISO	4	4	4	5	4	5	4.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
15	5	5	6	6	4	5	5.2	ALTO COMPROMISO	4	5	4	5	4	5	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	5	6	6	5	5.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
16	5	7	5	4	5	5	5.2	ALTO COMPROMISO	5	5	4	5	4	4	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	5	5	5	7	6	6	5.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
17	5	5	5	4	5	5	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMET	5	5	5	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	6	5	6	5	6	5.3	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
18	5	5	5	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	5	5	5	4	4	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	6	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
19	5	5	5	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	5	5	5	5	4	5	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	6	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
20	5	5	5	5	5	4	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	5	5	6	5	5	5.0	ALTO COMPROMISO	4	6	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
21	6	5	5	5	3	3	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMET	5	5	5	5	5	5	5.0	ALTO COMPROMISO	4	6	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
22	5	5	5	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	5	5	6	5	5	5.0	ALTO COMPROMISO	3	6	5	6	5	5	5.0	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
23	5	5	5	5	3	4	4.5	MEDIANAMENTE COMPROMET	5	5	5	6	5	5	5.2	ALTO COMPROMISO	3	6	5	6	5	5	5.0	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
24	5	5	5	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	5	5	6	5	5	5.0	ALTO COMPROMISO	3	6	5	6	5	5	5.0	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
25	5	5	5	5	4	4	4.7	MEDIANAMENTE COMPROMET	4	5	5	6	5	4	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4	6	5	6	5	5	5.2	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
Media Aritmética	5.04	5.04	#####	5.08	#####	#####	4.8	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4.16	4.36	#####	5.12	4.60	#####	4.6	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO	4.12	#####	#####	#####	#####	5.16	5.0	MEDIANAMENTE COMPROMETIDO
Desviación estándar	0.2	0.5	0.9	0.5	0.7	0.8	0.2		0.7	0.7	0.4	0.5	0.6	0.6	0.3		0.7	0.5	0.4	1.0	0.4	0.4	0.3	

ANEXO 4: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA AL TRABAJADOR DE LA SUNARP

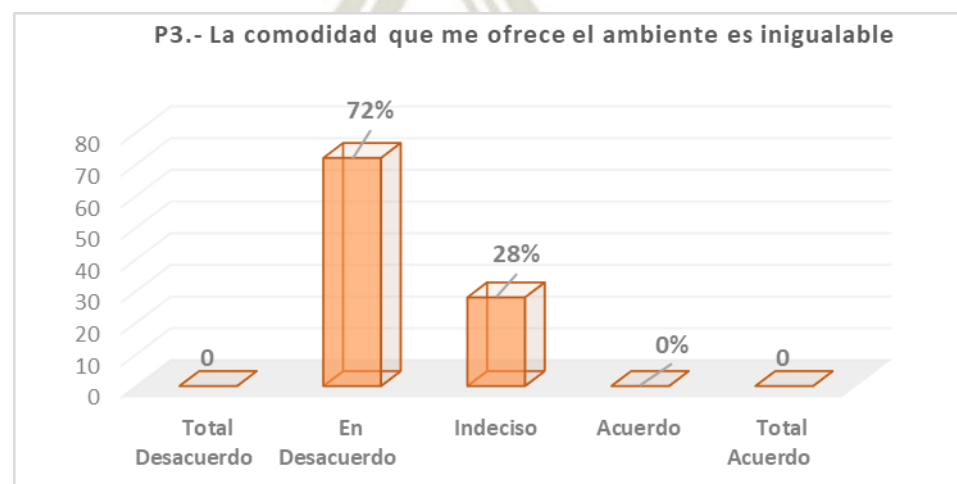
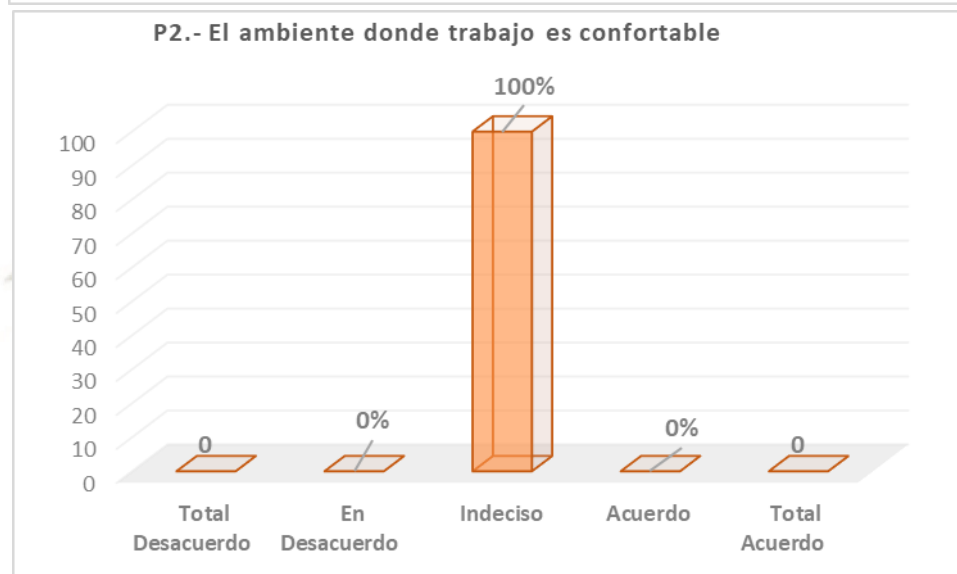
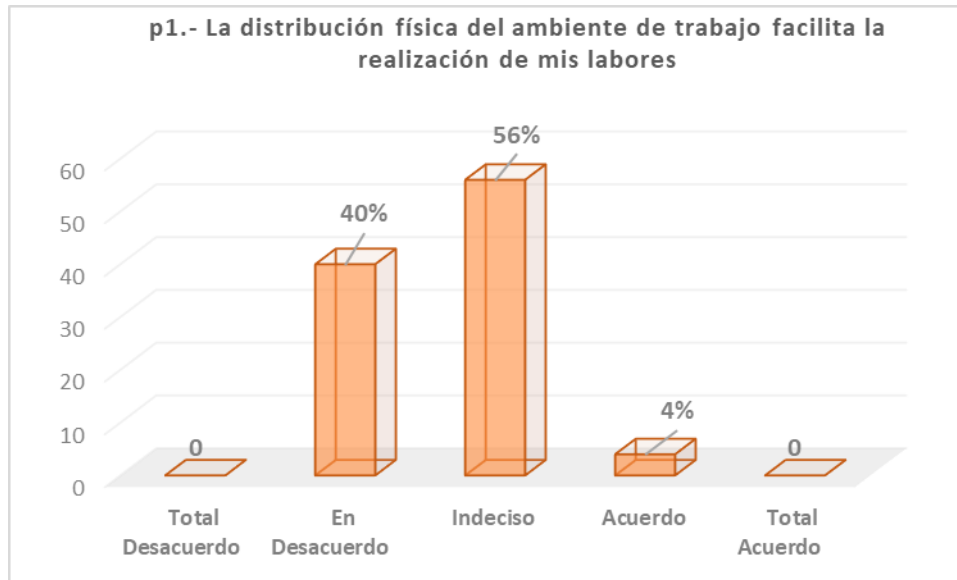
DIMENSIONES	PREGUNTAS	CATEGORIA	FRECUENCIA
PERCEPCIÓN GENERAL	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?	1. Satisfecho	18
		2. Regular	06
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	¿Qué acciones de mejora propone la empresa SUNARP para que pueda desempeñar en forma adecuada su trabajo?	3. Capacitaciones Constantes,	6
		4. Infraestructura Adecuada	12
		5. Tecnología	13
	¿Cuáles son los factores que lo motivan a seguir dentro de la empresa SUNARP?	6. Buen Ambiente Laboral	5
		1. Evaluaciones Constantes	2
		2. No Brinda Mejoras hace un año atrás	1
¿Cuáles son los factores por lo que le gusta el trabajo que desarrolla?	3. Ascensos internos	7	
	4. Empresa seria	16	
	5. Evaluaciones al trabajador	1	
	6. Ser nombrado por la empresa	1	
	7. Trabajo estable	3	
	8. Línea de carrera	8	
¿Cuáles son los factores por lo que le gusta el trabajo que desarrolla?	9. Dominio de funciones	2	
	10. Experiencia con profesionales mayores	3	
	11. Buen trato	1	
	12. Resolver inquietudes de los usuarios	1	
¿Cuáles son los factores por lo que le gusta el trabajo que desarrolla?	13. Va de acuerdo a la carrera que culminé,	12	
	14. Ambiente laboral agradable	5	
	15. Línea de carrera	10	
	16. Resolver problemas e inquietudes de los usuarios	8	

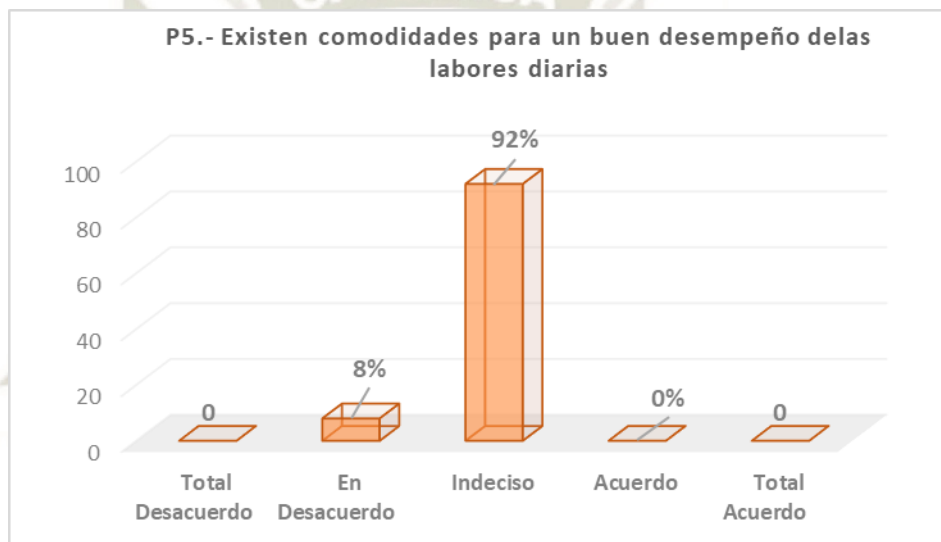
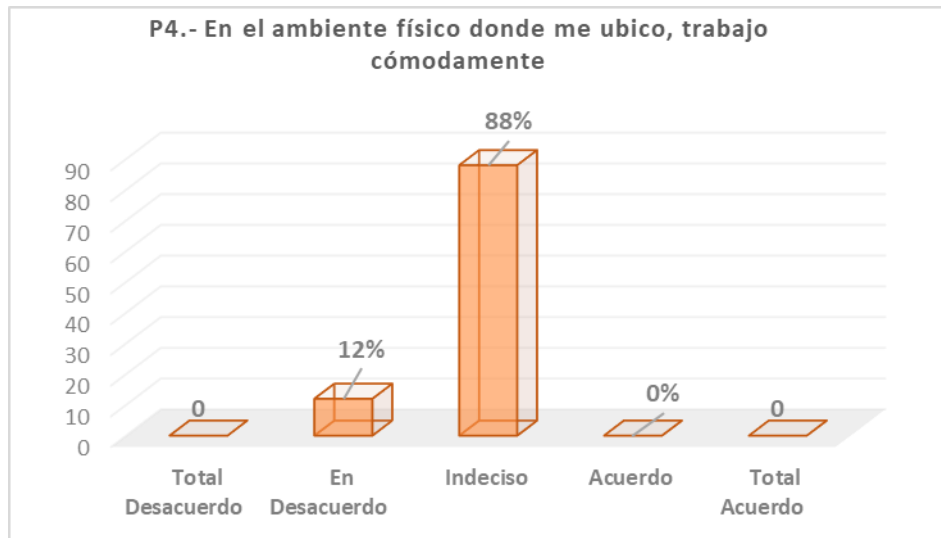
	¿Cómo viene funcionando la comunicación interna dentro de su área de trabajo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de liderazgo en comunicar al grupo 2. Existe individualismo profesional 3. Comunicación fluida y buen ambiente 	<p>9</p> <p>16</p> <p>1</p>
AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	¿Cuáles son las condiciones de trabajo que la empresa SUNARP tiene para ser considerada una empresa segura?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocida a nivel nacional como una empresa a seguir 2. posibilidades de ser nombrado por la empresa 3. crecimiento con proyección a ascender o cambiar de área 4. Considera señales de seguridad 5. Considera al trabajador como parte fundamental de la empresa 6. Excelentes condiciones en cada área de la empresa 7. Evaluaciones y capacitaciones 	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>9</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>4</p>
FORMACIÓN E INFORMACIÓN	¿Qué formación profesional recibe de la empresa SUNARP para desempeñar correctamente su trabajo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones, Charlas 2. Evaluaciones 	<p>21</p> <p>3</p>
	¿A través de qué acciones la empresa SUNARP le proporciona oportunidades para su desarrollo personal?	<ol style="list-style-type: none"> 17.Convocatorias internas 18.Evaluaciones individuales 19.Ascensos 20.Nombramiento interno 21.Crecimiento profesional 22.Pocas acciones al trabajador como persona 	<p>17</p> <p>8</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>

ANEXO 5

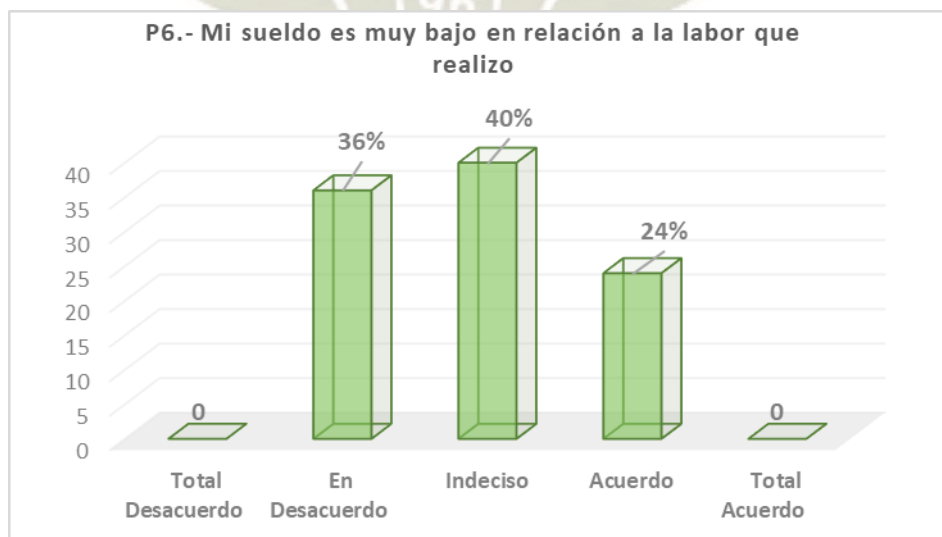
RESULTADOS POR PREGUNTA DEL CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

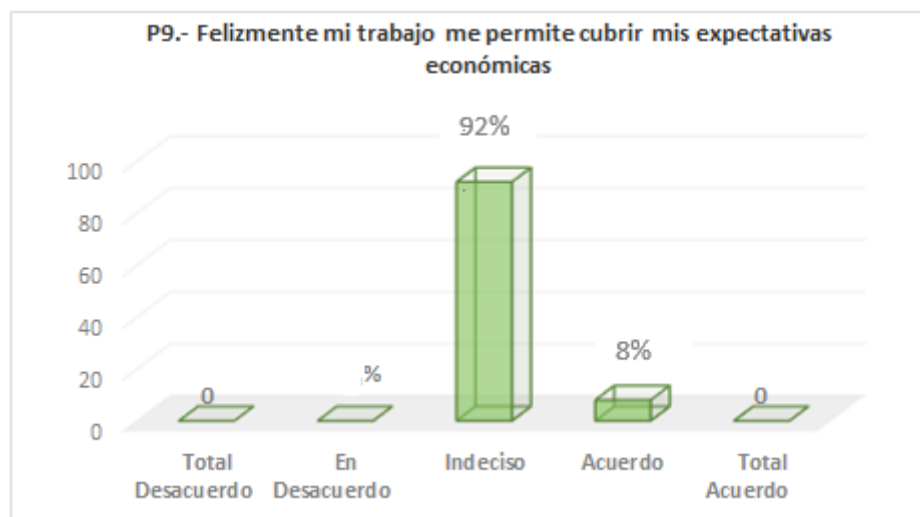
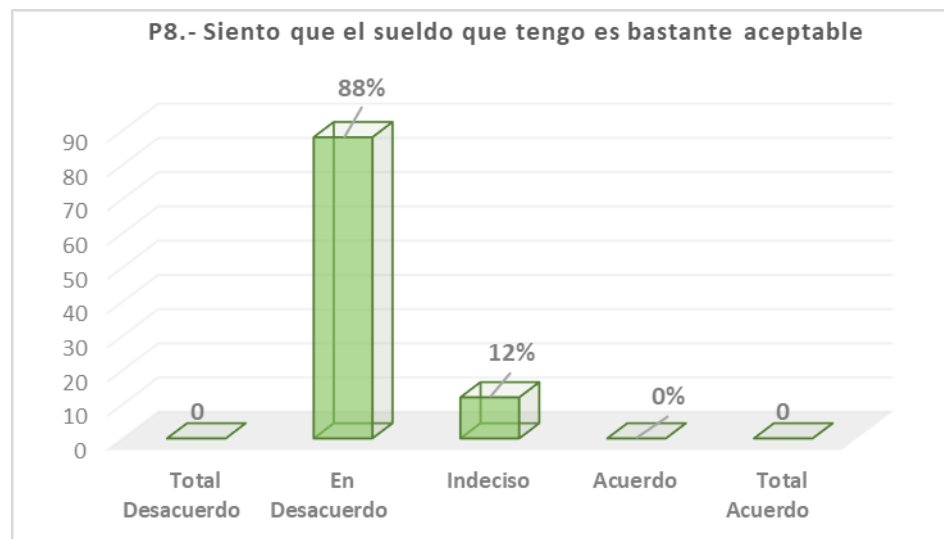
A1. En cuanto a las condicione físicas y/ materiales



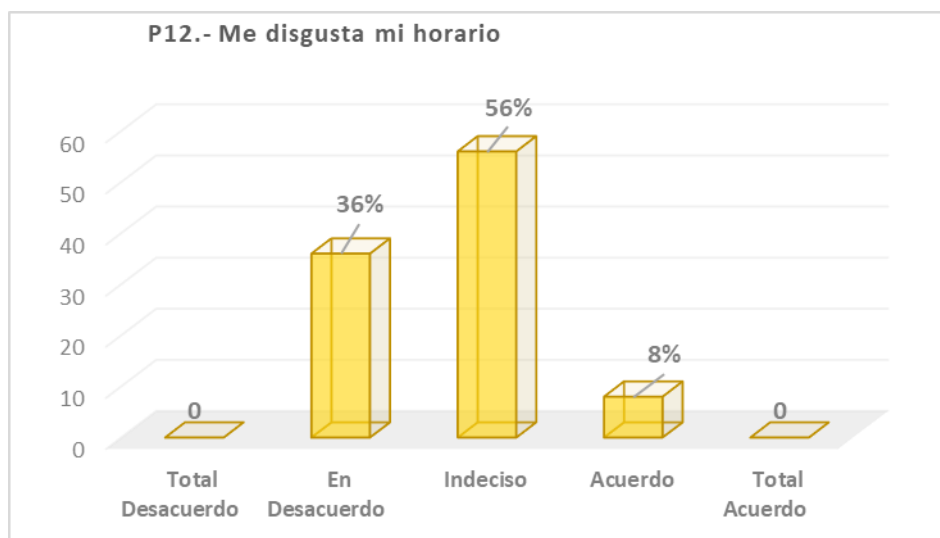
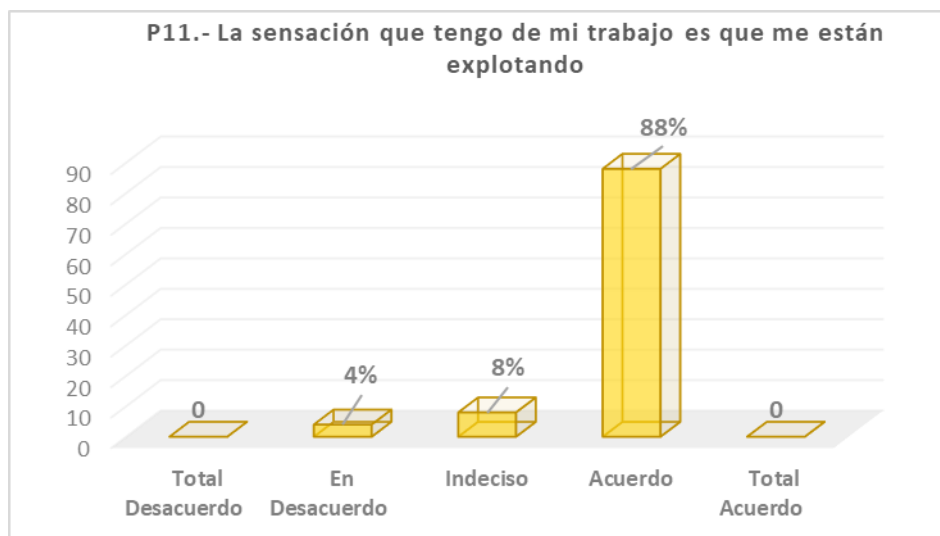
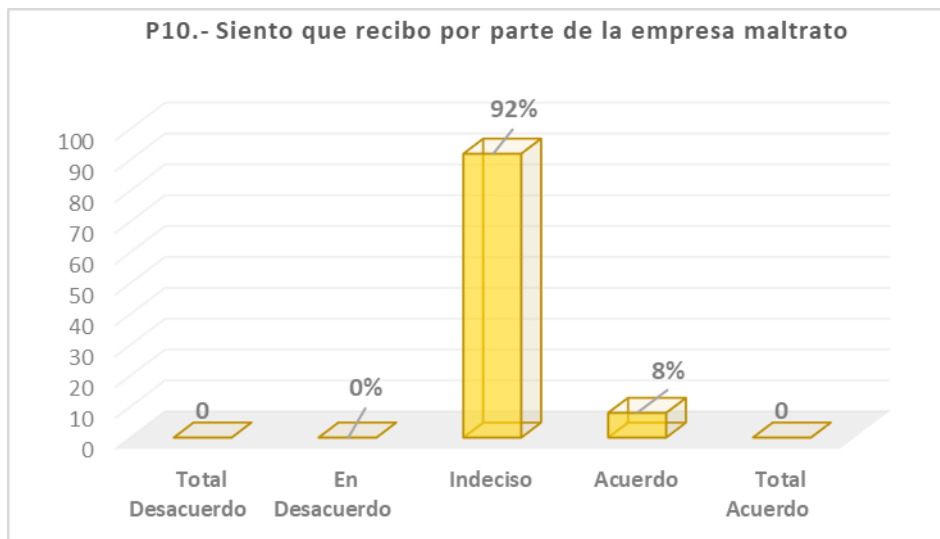


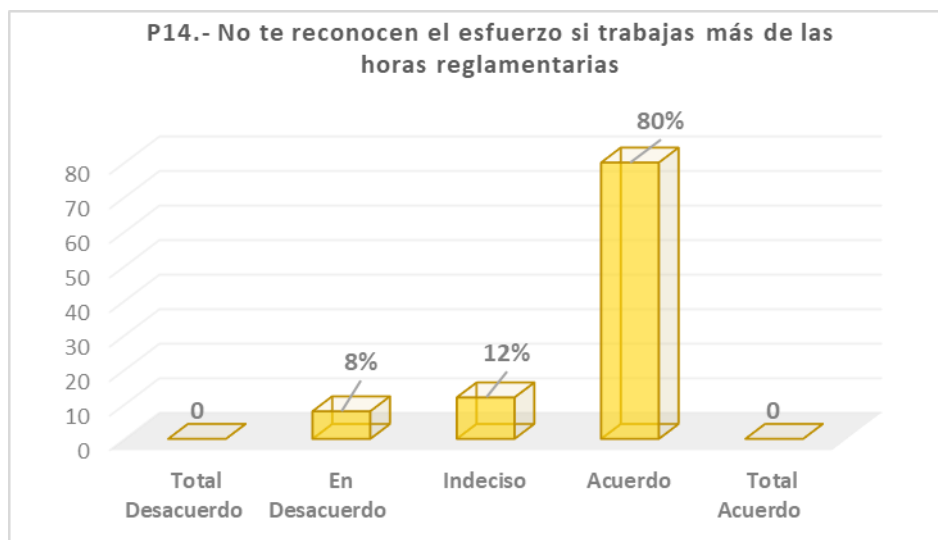
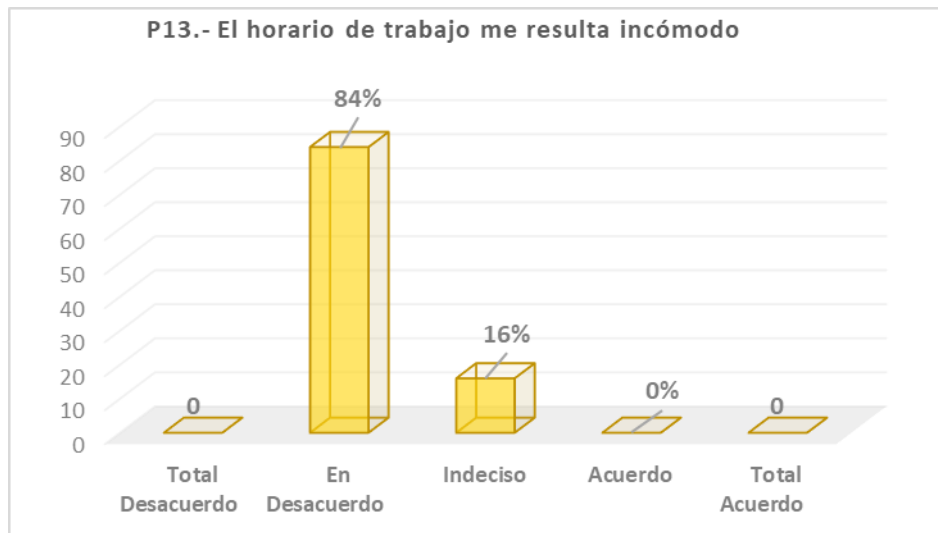
A2. En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos



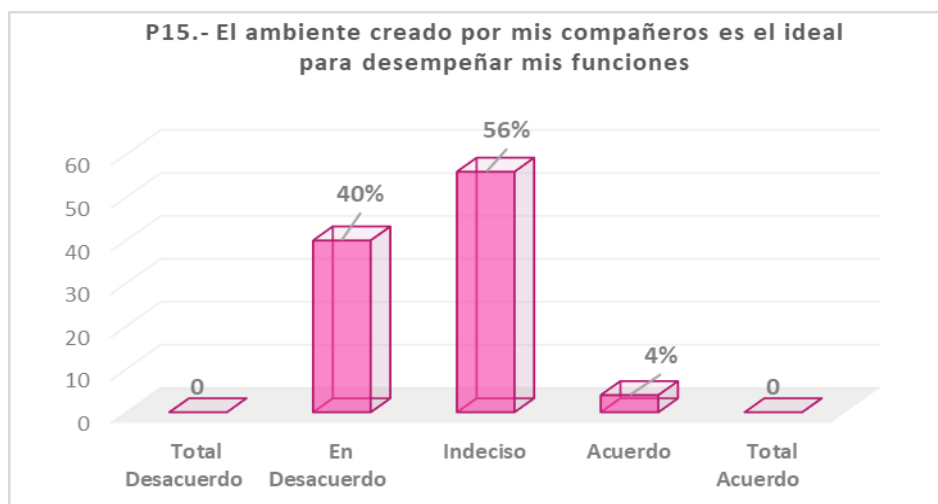


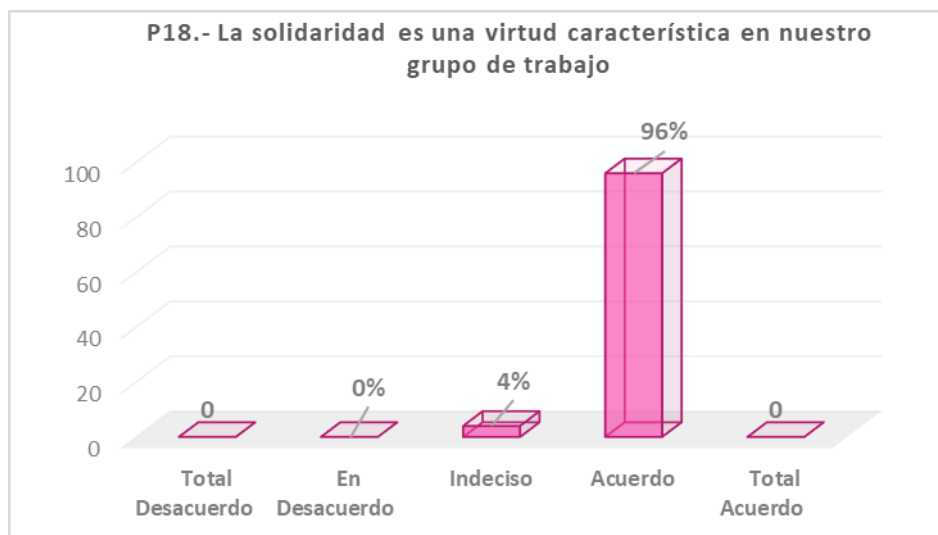
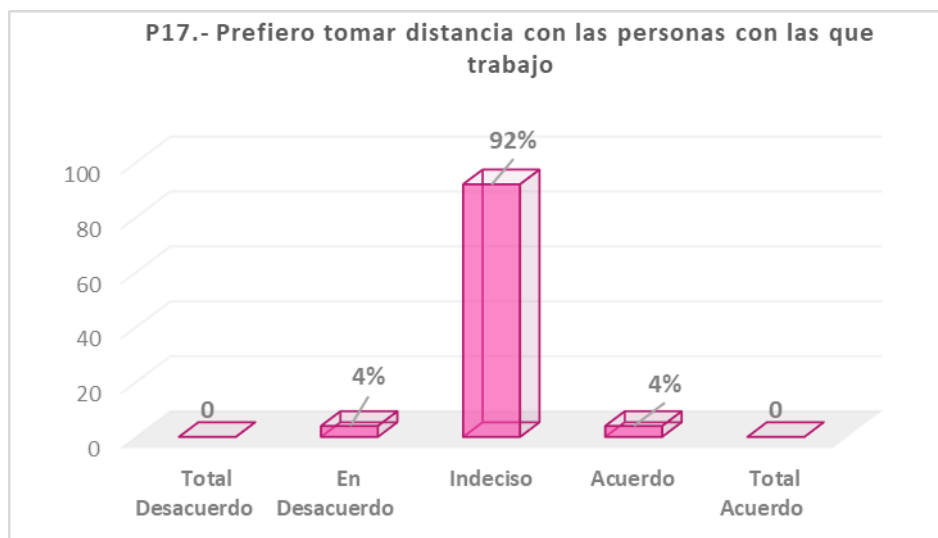
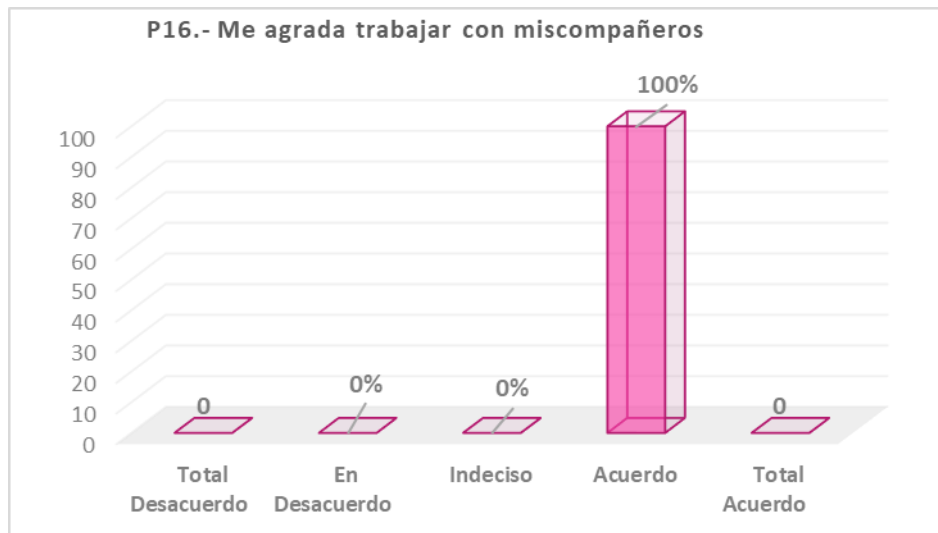
A3. En cuanto a las Políticas administrativas



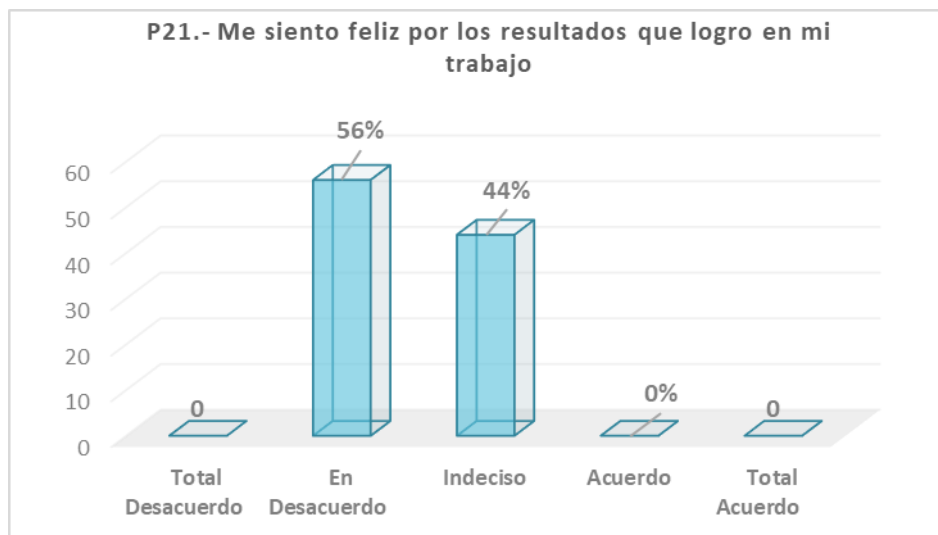
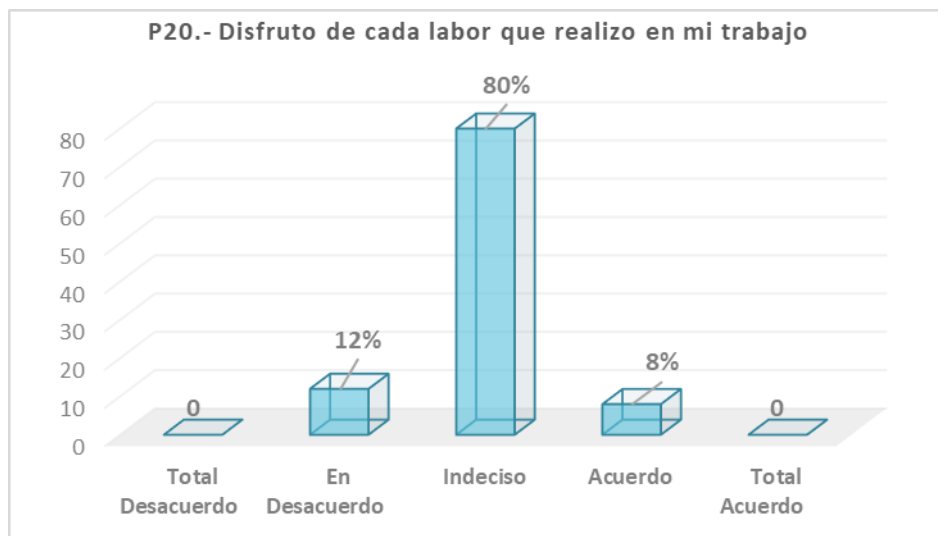
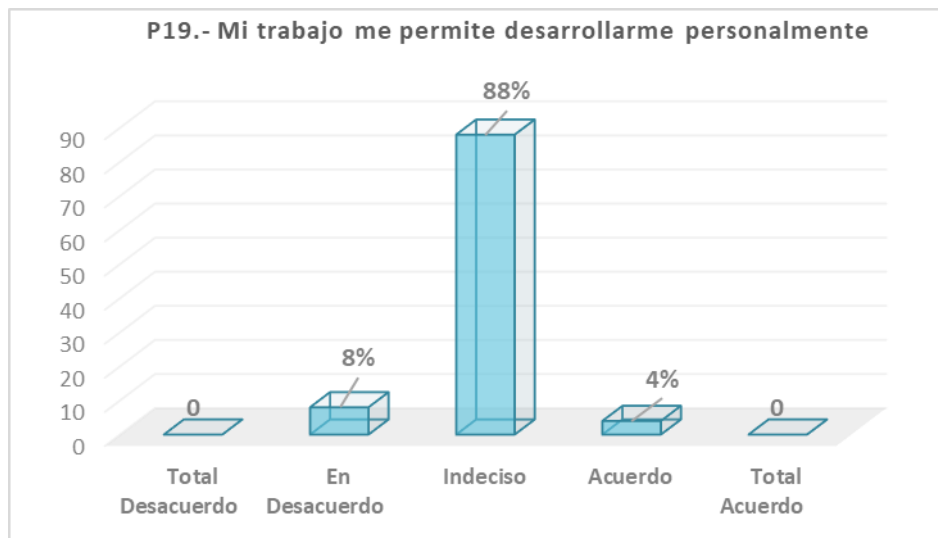


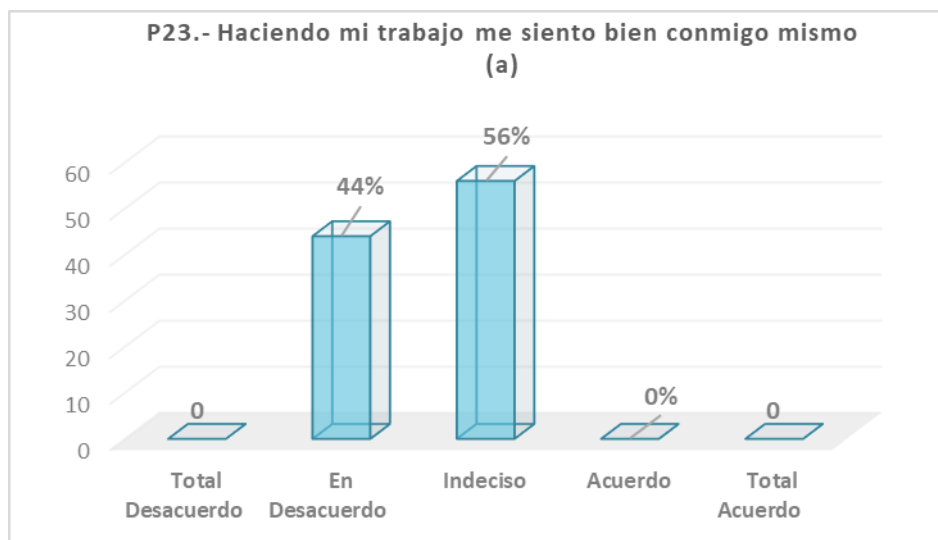
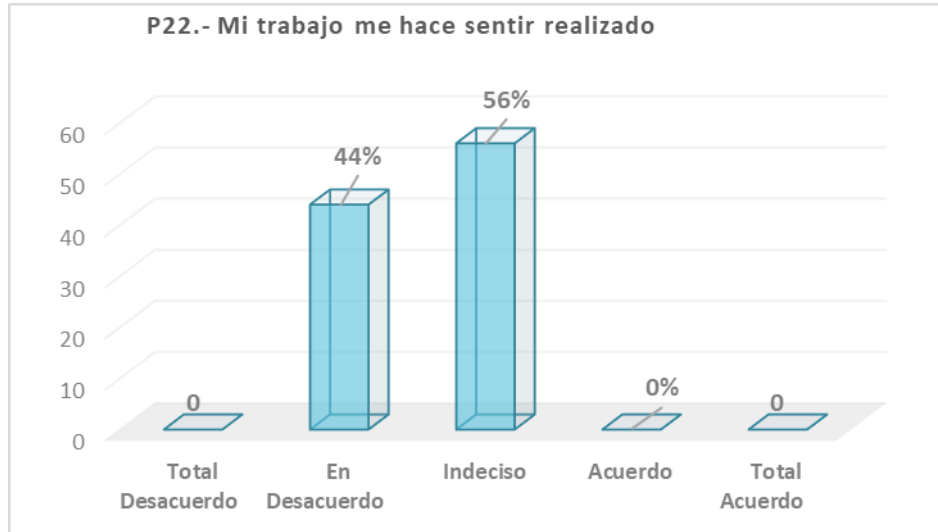
A4. En cuanto a las Relaciones Sociales



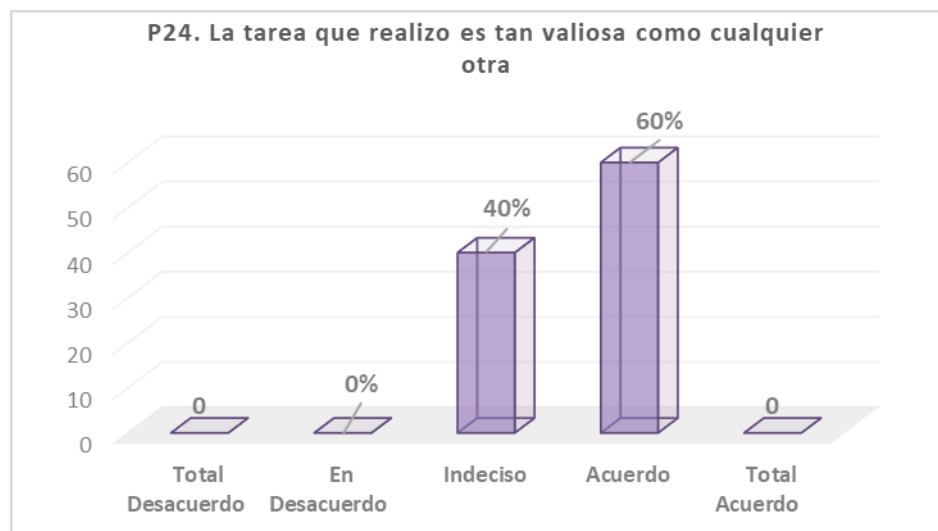


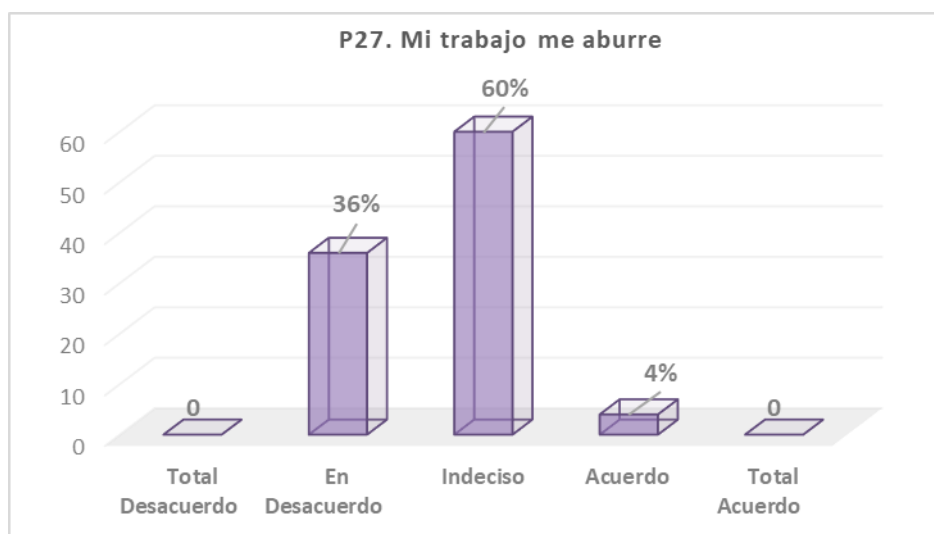
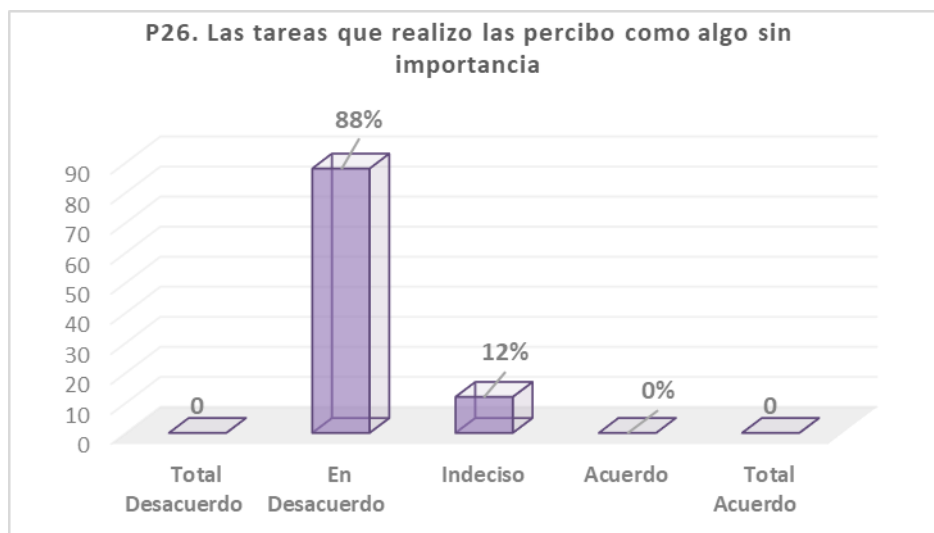
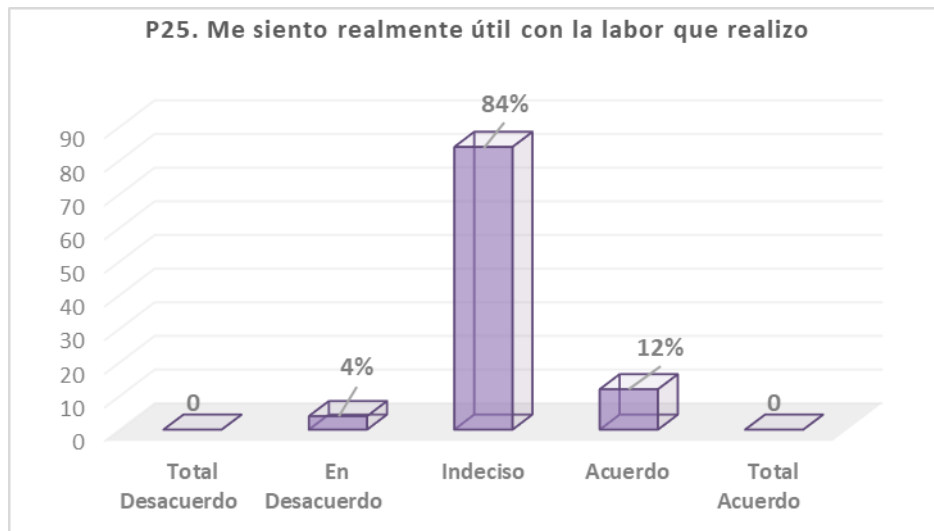
A5. En cuanto al Desarrollo Personal

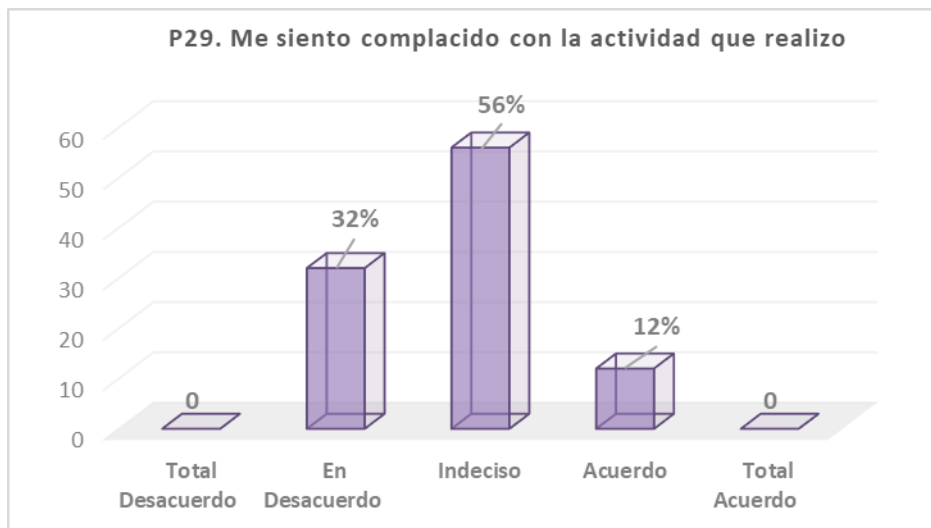
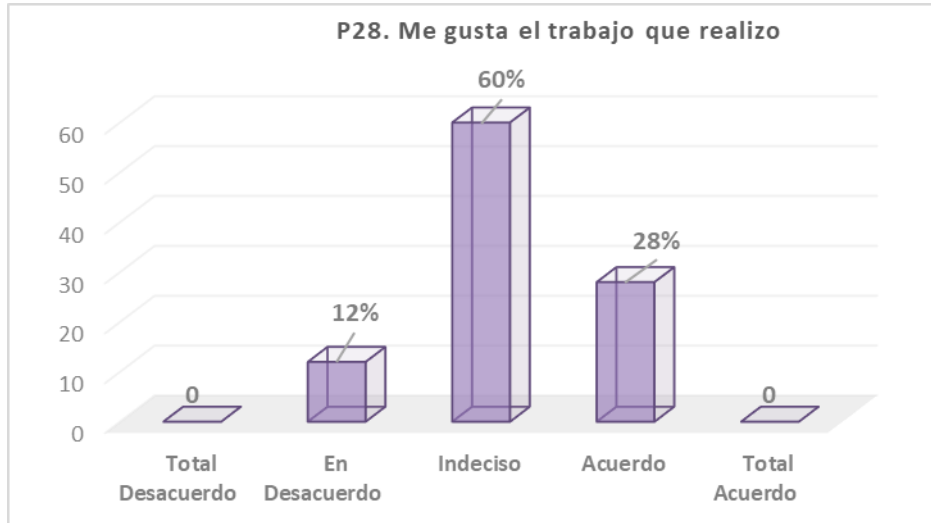




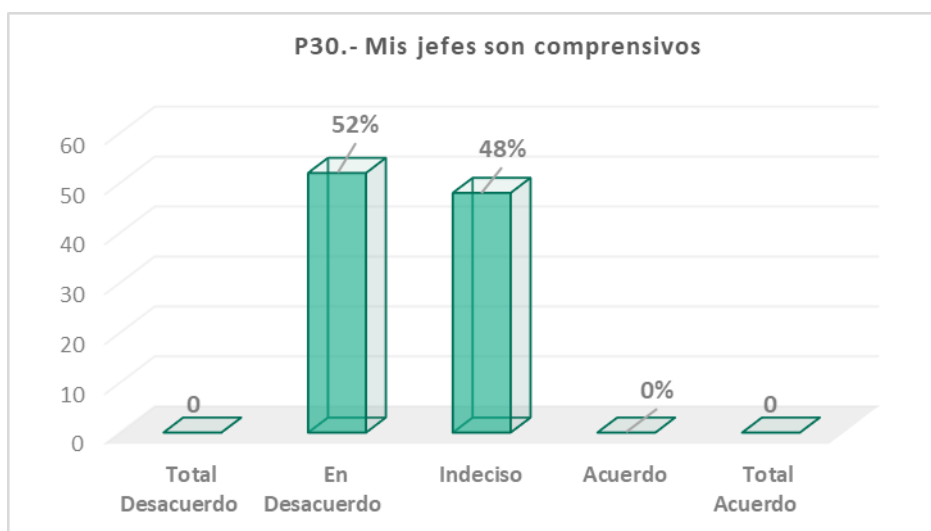
A6. En cuanto al Desempeño de tareas

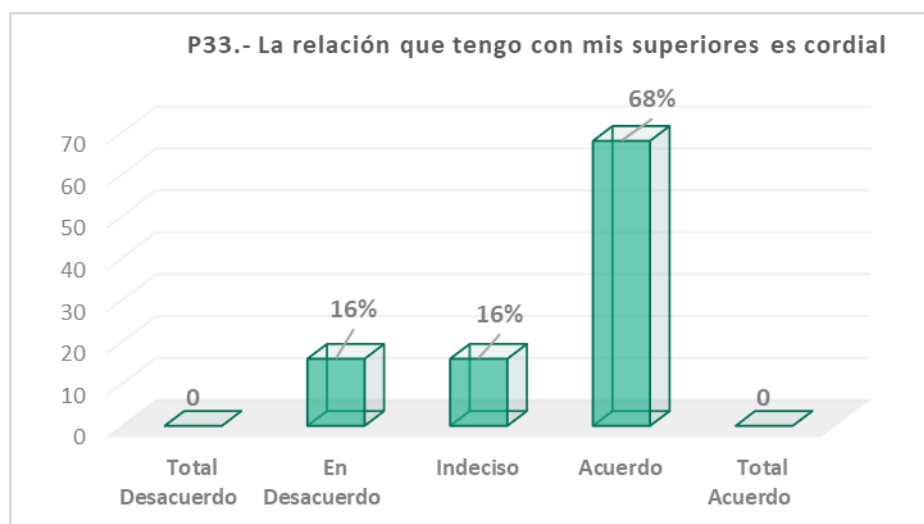
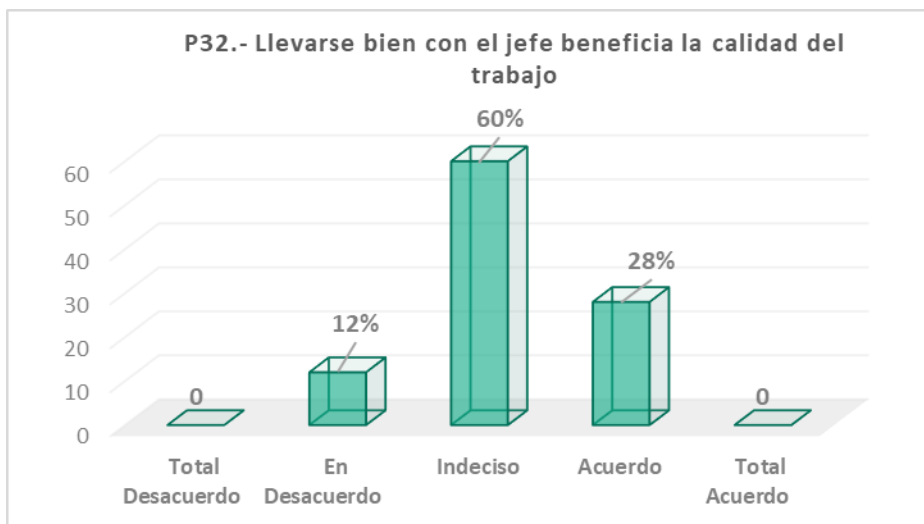
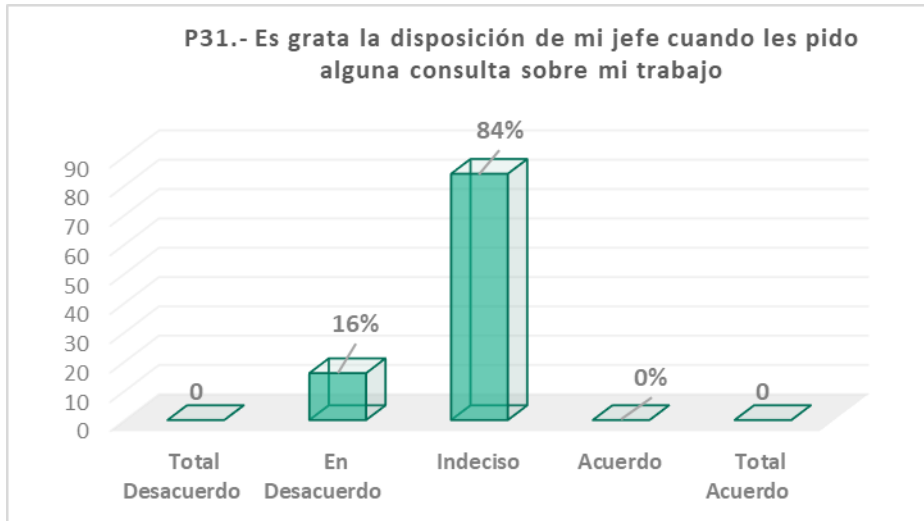


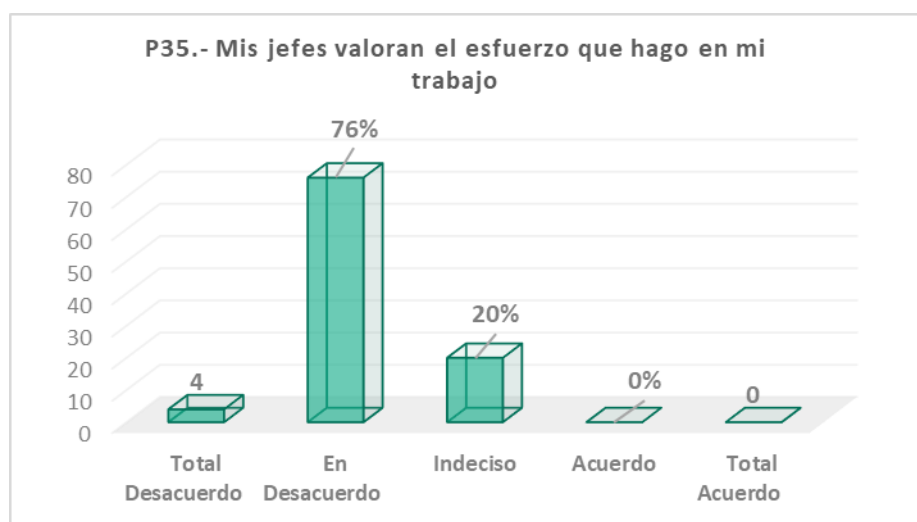
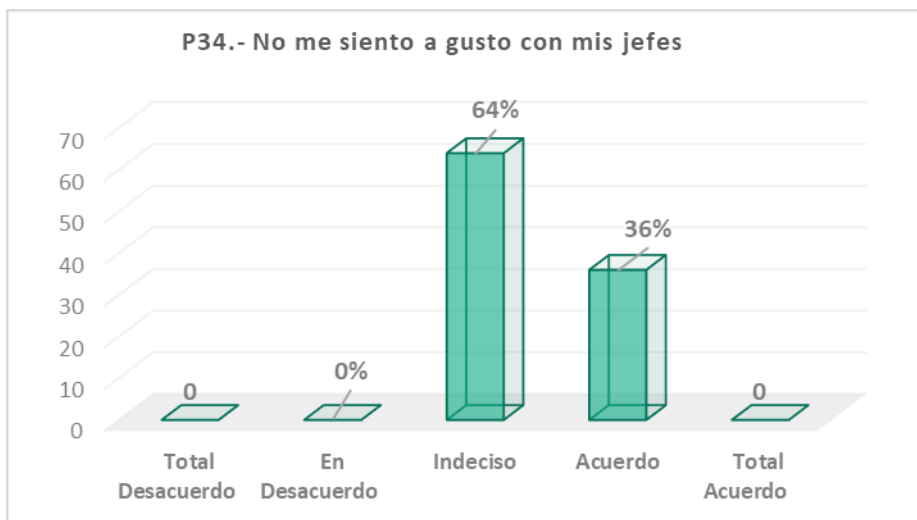




A6. En cuanto a la relación con las autoridades

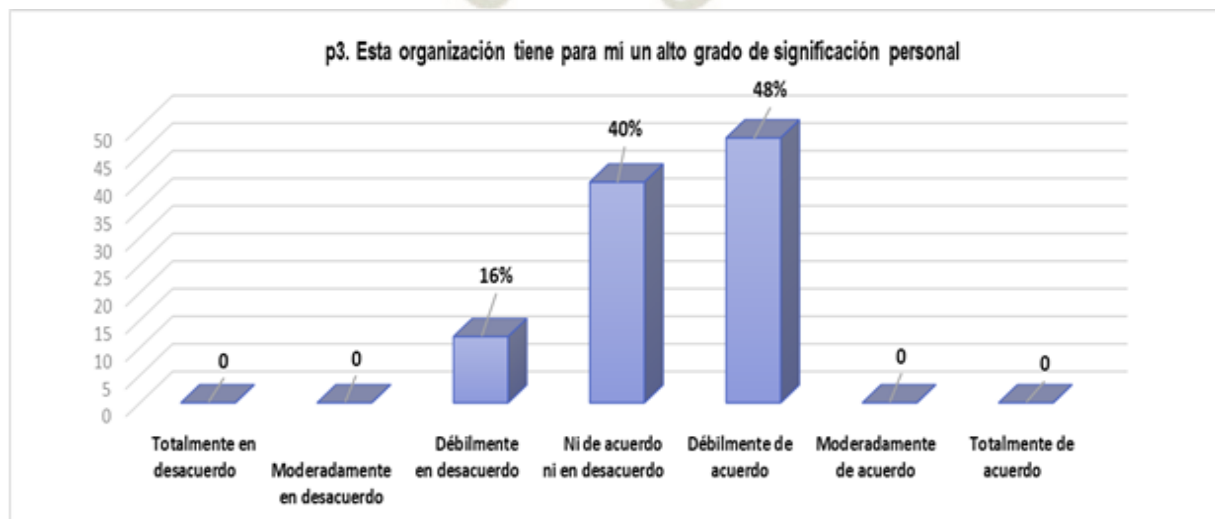
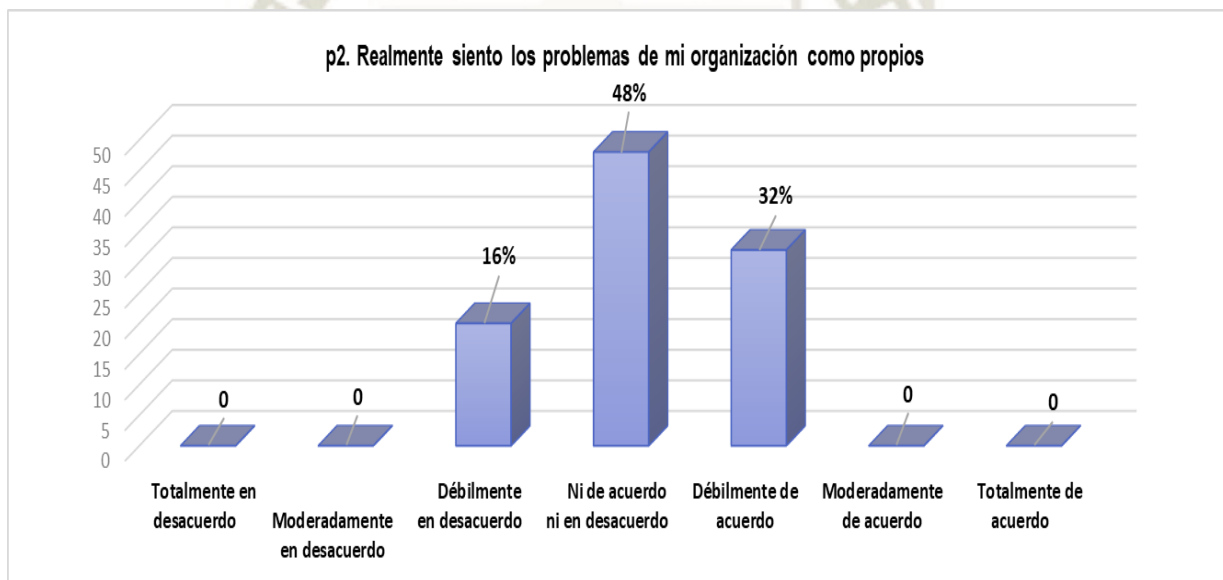
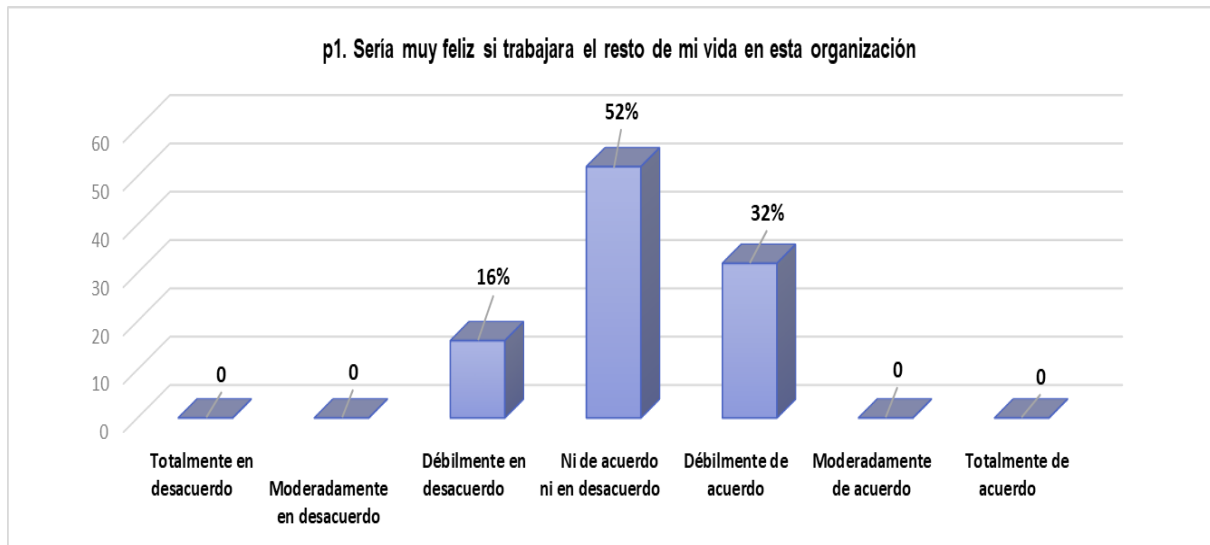




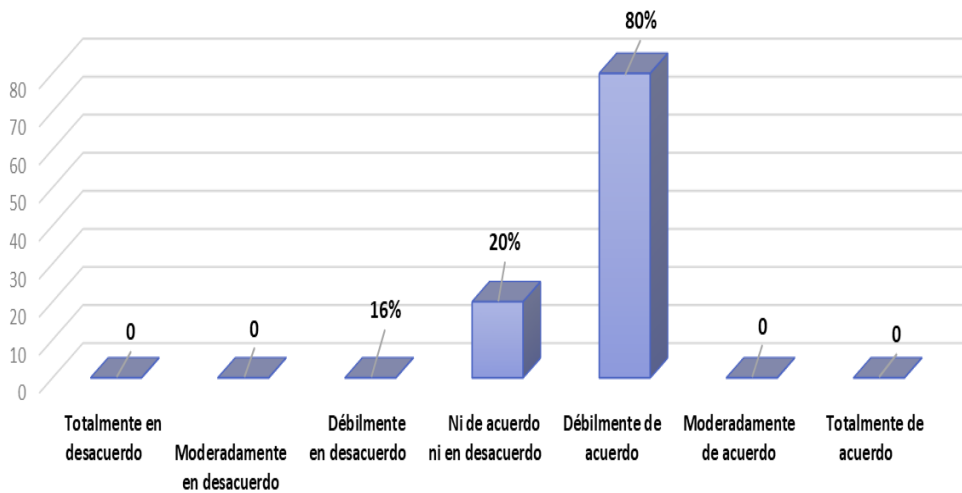


RESULTADOS POR PREGUNTA: CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

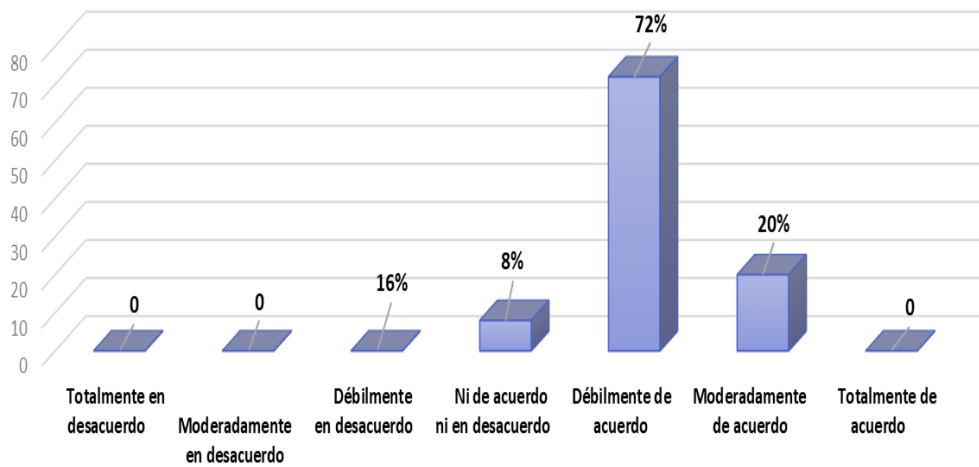
A8.- En cuanto al compromiso afectivo



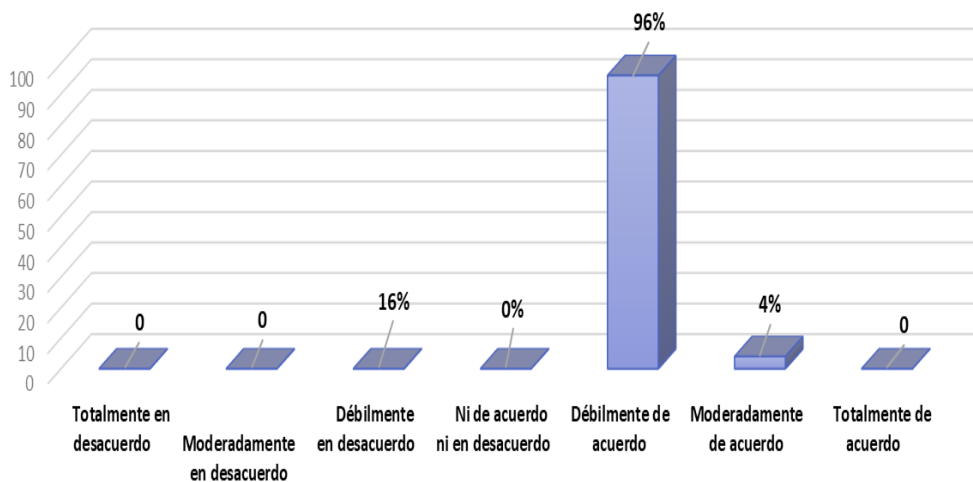
p4. No me siento como parte de la familia en mi organización



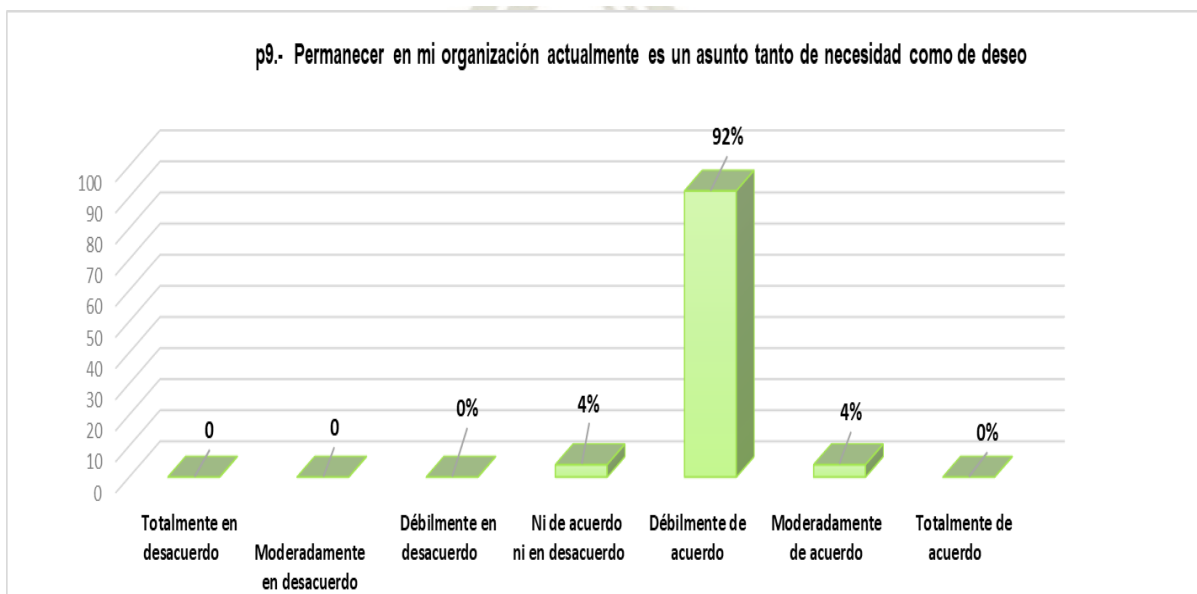
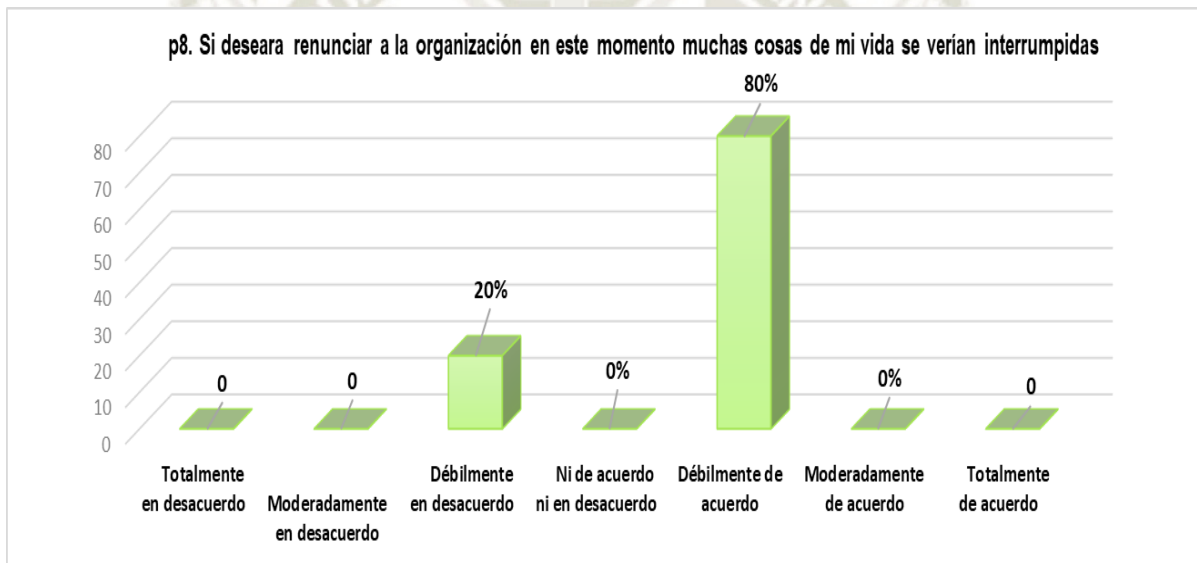
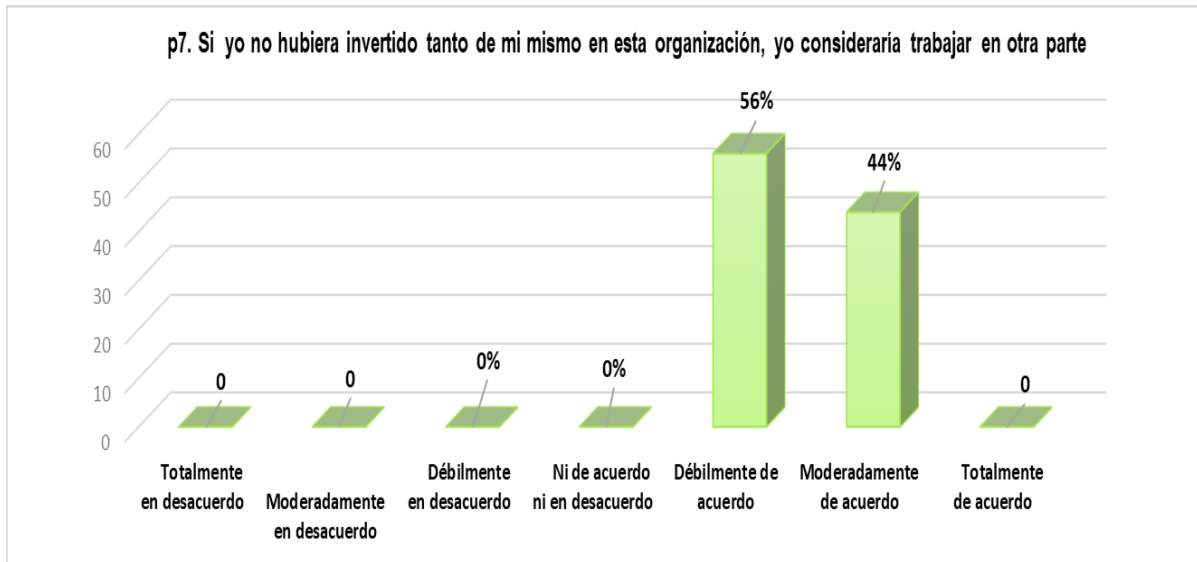
p5. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización



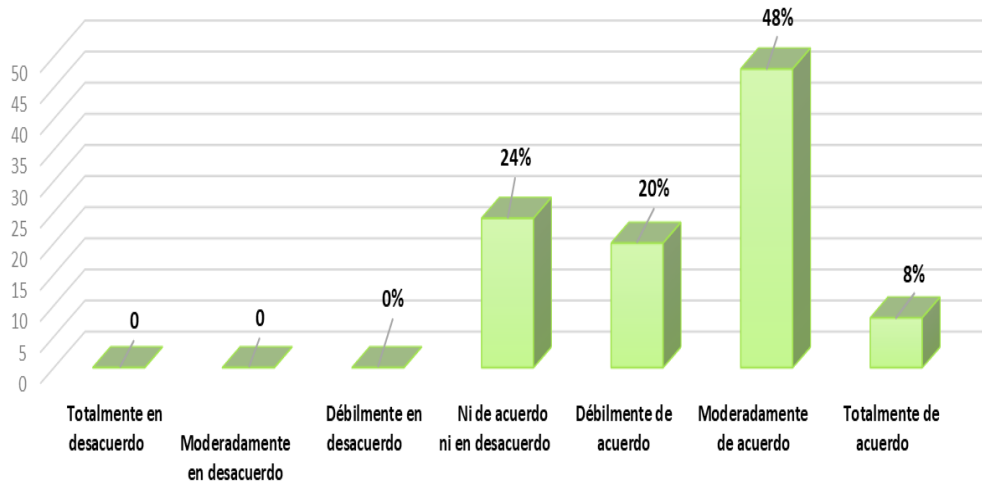
p6. No me siento emocionalmente vinculado con esta organización



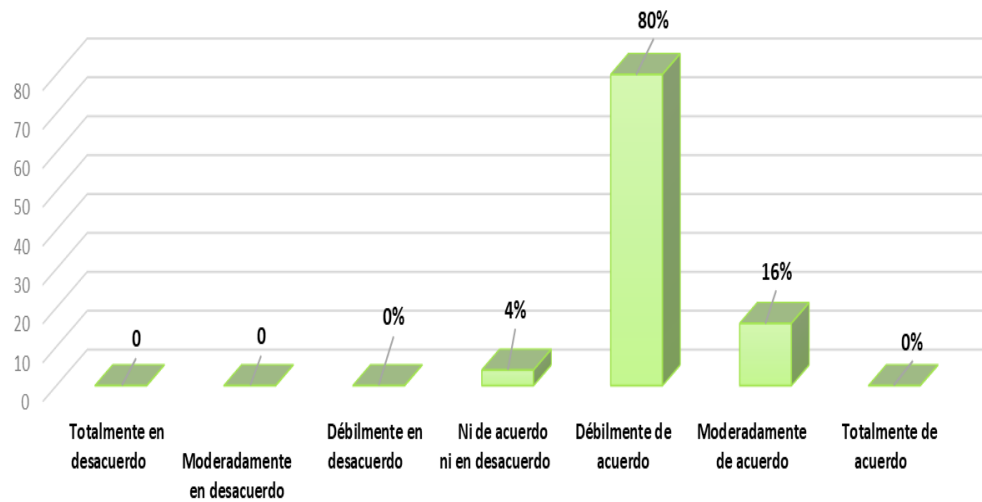
A9.- En cuanto al compromiso de continuidad



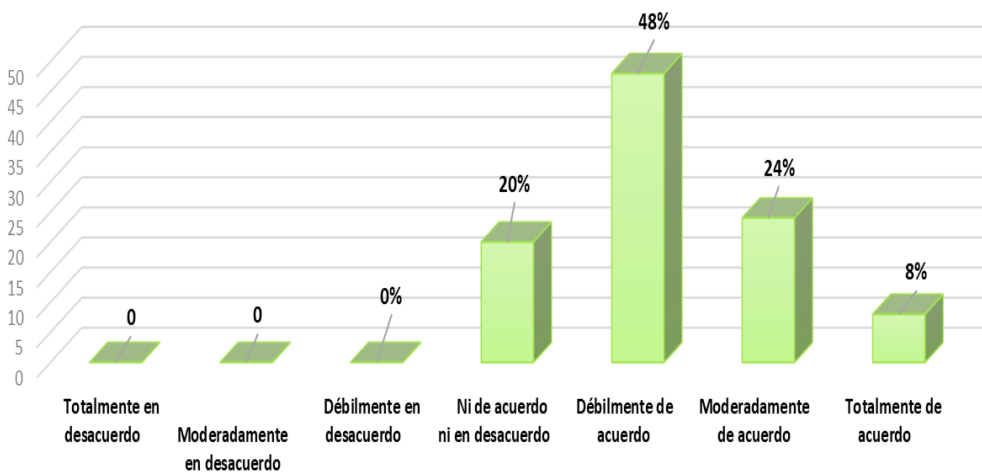
p10.- Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas



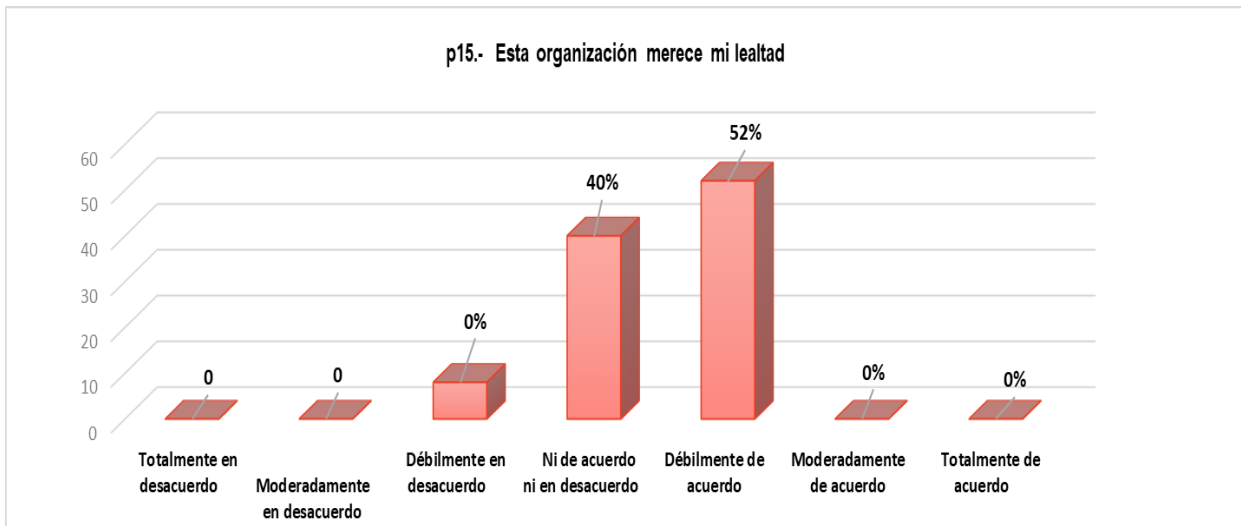
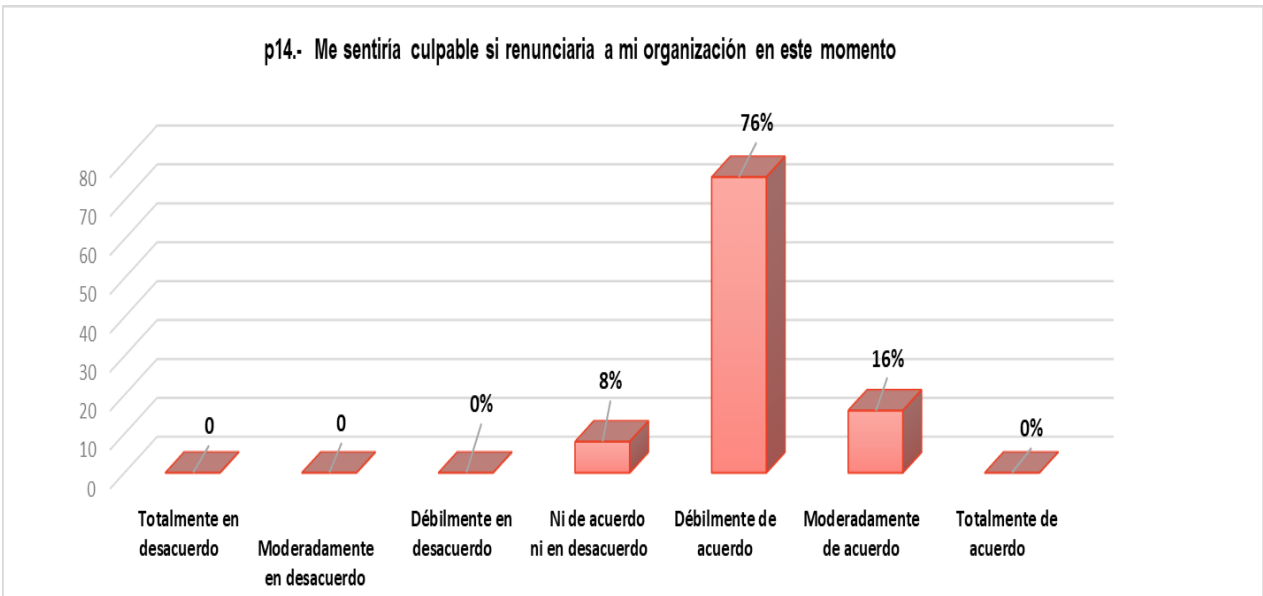
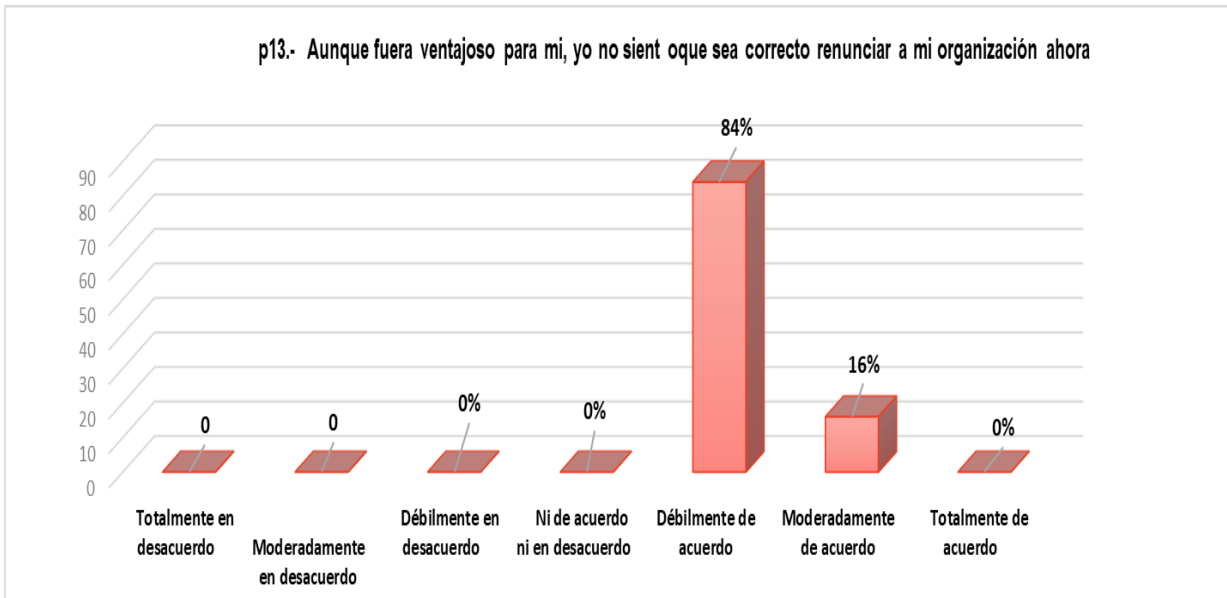
p11. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas

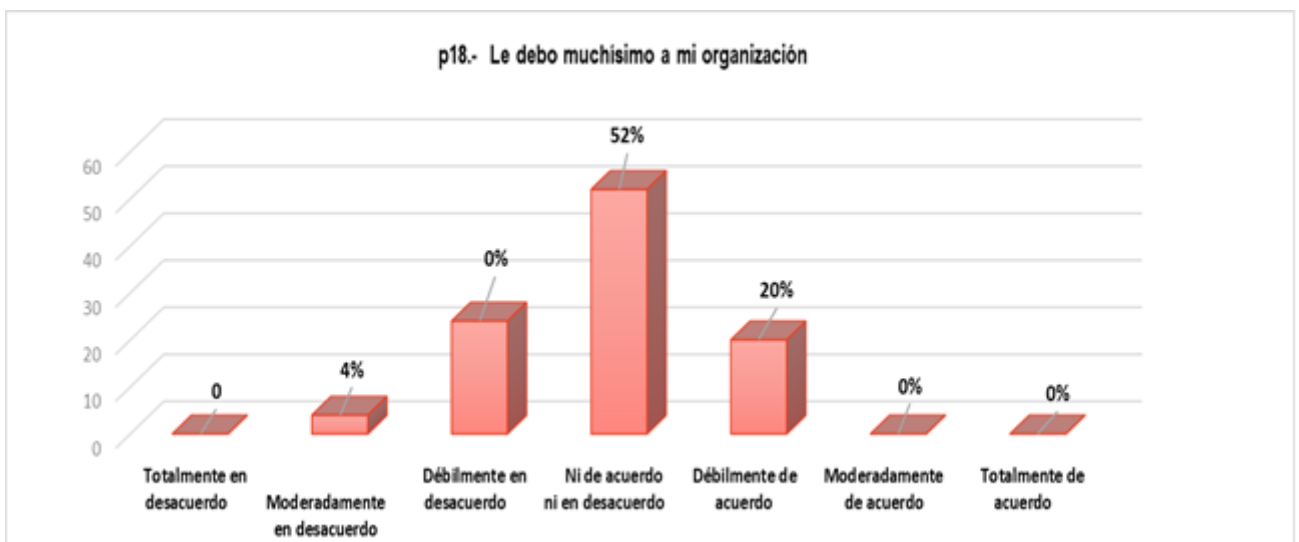
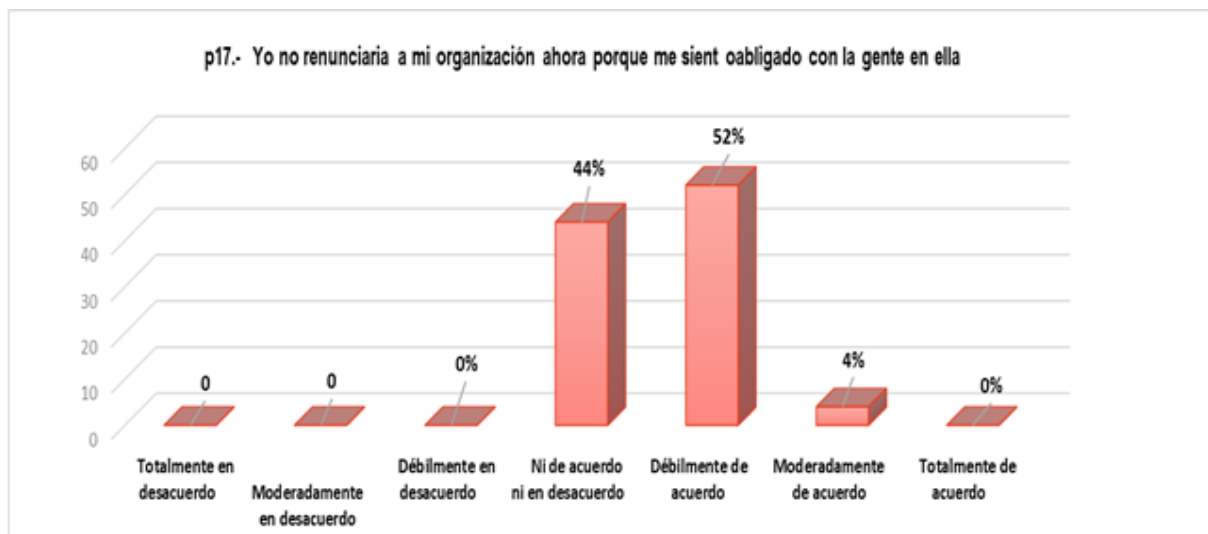
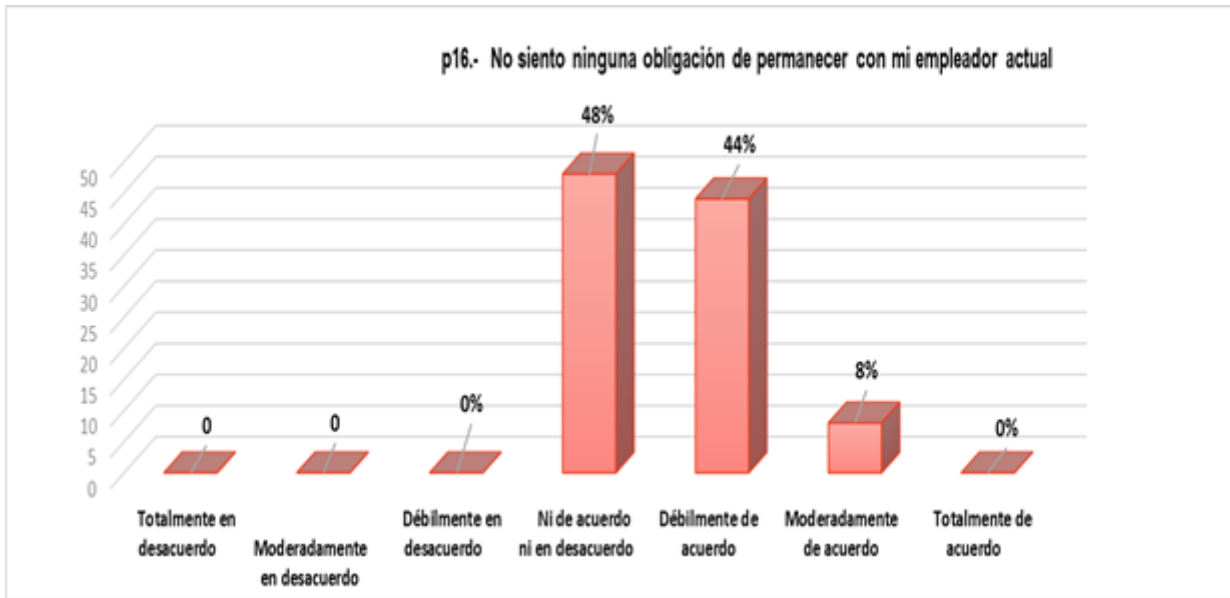


p12. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara



A10.- En cuanto al compromiso normativo





VALIDACIÓN DE EXPERTO

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario forma parte de un Trabajo de investigación, no existen respuestas buenas ni malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades. La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por lo cual el instrumento es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES GENERALES

- Se le presentará a continuación algunas preguntas cerradas, a las cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.
- Ud. debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usada la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Sería muy feliz, si trabajara el resto de mi vida en esta organización	X		X		X		
2.	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	X		X		X		
3.	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal	X		X		X		
4.	No me siento como "parte de la familia" en mi organización	X		X		X		
5.	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	X		X		X		
6.	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	X		X		X		
7.	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte	X		X		X		
8.	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	X		X		X		
9.	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X		X		X		
10.	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas	X		X		X		
11.	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	X		X		X		
12.	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara	X		X		X		
13.	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento	X		X		X		

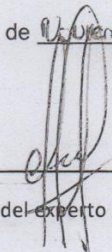
que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X		X		X		
14. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	X		X		X		
15. Esta organización merece mi lealtad	X		X		X		
16. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual	X		X		X		
17. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	X		X		X		
18. Le debo muchísimo a mi organización	X		X		X		

Fuente: El "Cuestionario de Compromiso" de Meyer y Allen (1997) fue validado por Expertos en diferentes oportunidades y sus autores son Meyer y Allen, que en 1997 demostraron en investigaciones su confiabilidad y validez.

- Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia
- Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
- Apellidos y nombres del experto validador. LUIS ELMER RENDON FRANCO
DNI 29625138
- Especialidad de validador ECONOMISTA

Arequipa, 08 de Noviembre del 2018

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del experto informante

VALIDACIÓN DE EXPERTO

GUÍA DE ENTREVISTA

El presente cuestionario forma parte de un Trabajo de investigación, no existen respuestas buenas ni malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades. La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por lo cual el instrumento es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES GENERALES

- c. Se le presentará a continuación algunas preguntas cerradas, a las cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.
- d. Ud. debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usada la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Diga Ud. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?							
2.	Diga Ud. ¿Qué acciones de mejora propone la empresa SUNARP para que pueda desempeñar en forma adecuada su trabajo?	X		X		X		
3.	Diga Ud. ¿Cuáles son los factores que lo motivan a seguir dentro de la empresa SUNARP?	X		X		X		
4.	Diga Ud. ¿Cuáles son los factores que lo motivan a seguir dentro de la empresa SUNARP?	X		X		X		
5.	Diga Ud. ¿Cómo viene funcionando la comunicación interna dentro de su área de trabajo?	X		X		X		
6.	Diga Ud. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo que la empresa SUNARP tiene para ser considerada una empresa segura?	X		X		X		
7.	Diga Ud. ¿Qué formación profesional recibe de la empresa SUNARP para desempeñar correctamente su trabajo?	X		X		X		
8.	Diga Ud. ¿A través de qué acciones la empresa SUNARP le proporciona oportunidades para su desarrollo personal?	X		X		X		

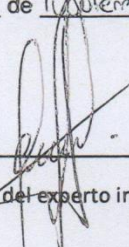
Fuente: elaboración Propia

- **Observaciones** (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
- **Apellidos y nombres del experto validador.** Luis Elmer Rendon Franco
DNI 29625138

▪ Especialidad de validador ECONOMISTA

Arequipa, 03 de Noviembre del 20 18

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

VALIDACIÓN DE EXPERTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral; a continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
2.	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
3.	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
4.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	X		X		X		
5.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		
6.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	X		X		X		
7.	Me siento mal con lo que hago	X		X		X		
8.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
9.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		
10.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	X		X		X		
11.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	X		X		X		
12.	Me disgusta mi horario	X		X		X		
13.	El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		
14.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	X		X		X		
15.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X		X		X		
16.	Me agradan trabajar con mis compañeros	X		X		X		
17.	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	X		X		X		
18.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	X		X		X		
19.	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	X		X		X		
20.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	X		X		X		

21. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	X		X		X	
22. Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X	
23. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	X		X		X	
24. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X	
25. Me siento realmente útil con la labor que realizo	X		X		X	
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	X		X		X	
27. Mi trabajo me aburre	X		X		X	
28. Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X	
29. Me siento complacido con la actividad que realizo	X		X		X	
30. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivos (s)	X		X		X	
31. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	X		X		X	
32. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X	
33. La relación que tengo con mis superiores es cordial	X		X		X	
34. No me siento a gusto con mis (s) jefe (s)	X		X		X	
35. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X	

Fuente: Escala SL-SPC (Palma 2005); la escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendida en el tema de elaboración de escalas de opinión.

- **Observaciones** (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
- **Apellidos y nombres del experto validador.** Luis Elmer Rendón Franco
DNI 29625138
- **Especialidad de validador** ECONOMISTA

Arequipa, 08 de Noviembre del 2018

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante



