



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS–
MADRE DE DIOS N°70 – 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Presentado por:

Ingrid Biadne Villacorta Gatica

Asesor.

Mag. Alex Camilo Velásquez Bernal

Puerto Maldonado - Perú

2016

Dedicatoria.

A mis padres por su apoyo incondicional.

Agradecimientos:

A la universidad Alas Peruanas

RESUMEN

Objetivo: Establecer qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

Material y métodos: Investigación: No experimental, de corte transversal. Población: total de población. Muestra:30, Selección: no probabilística, Tamaño: 30

Resultados y conclusiones: •Se ha demostrado la existencia de correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios con un coeficiente de correlación $r= 0,691$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media con un nivel de significancia (0.05).•Se identificó la existencia de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión afectiva, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0,634$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media. •Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión continuidad, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0,452$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil •Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión normativa, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0,565$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between job satisfaction and the organizational commitment of volunteer firefighters - Madre de Dios N°70 - 2015

Material and methods: Research: Non-experimental, cross-sectional. Population: total population. Sample: 30, Selection: non-probabilistic, Size: 30

Results and conclusions: • The existence of a correlation between the job satisfaction and the organizational commitment of the members of the volunteer fire company with a correlation coefficient $r = 0.691$ has been demonstrated, which indicates the existence of a mean positive correlation with a Level of significance (0.05) • The existence of a correlation between the labor satisfaction variable and the affective dimension was identified, with its correlation coefficient $\rho = 0.634$, which indicates the existence of an average positive correlation. Of correlation between the labor satisfaction variable and the continuity dimension, with its correlation coefficient $\rho = 0.452$, which indicates the existence of a weak positive correlation. • The existence of a correlation between the labor satisfaction variable and the normative dimension has been demonstrated. Its correlation coefficient $\rho = 0.565$, which indicates the existence Of an average positive correlation

Key words: job satisfaction, organizational commitment

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2	DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	04
	1.2.1. Espacial	04
	1.2.2. Temporal	04
1.3	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	04
	1.3.1 Problema General	04
	1.3.2 Problemas Específicos	04
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.4.1 Objetivo General	05
	1.4.2 Objetivos Específicos	05
1.5	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.5.1 Hipótesis General	05
	1.5.2 Hipótesis Específicas	05
1.6.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	06
	1.6.1. Variable independiente	06
	1.6.2. Variables dependientes	06
	1.6.3. Operacionalización de Variables.	06
1.7.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	09
	1.7.1. Tipo de Investigación	09
	1.7.2. Nivel de Investigación	09
	1.7.3. Métodos de Investigación	09
	1.7.4. Diseño de investigación	10
1.8.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	11
	1.8.1. Población	11
	1.8.2. Muestra	11

1.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
1.9.1.	Técnicas	11
1.9.2.	Instrumentos	11
1.10.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	12

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.2	BASES TEÓRICAS	18
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	33

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1	RESULTADOS	35
3.2	DISCUSIÓN	55

CONCLUSIONES	56
---------------------	----

RECOMENDACIONES	57
------------------------	----

FUENTES DE INFORMACIÓN	58
-------------------------------	----

ANEXOS	59
---------------	----

1.	Matriz de consistencia	60
2.	Instrumentos de recolección de datos	61
3.	Fichas de validación de expertos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Puntuaciones generales para la variable Satisfacción Laboral	35
Tabla N°02. Variable: Satisfacción Laboral	36
Tabla N°03. Dimensión: Condiciones Físicas	37
Tabla N°04. Dimensión: Relaciones Sociales	38
Tabla N°05. Dimensión: Desarrollo Personal	39
Tabla N°06. Dimensión: Desempeño De Tareas	40
Tabla N°07. Puntuaciones generales para la variable compromiso organizacional	41
Tabla N°08. Estadísticos descriptivos para la variable Compromiso Organizacional	42
Tabla N°09. Dimensión: Compromiso Organizacional	43
Tabla N°10. Dimensión: Afectivo	44
Tabla N°11. Dimensión: Continuación	45
Tabla N°12. Dimensión: Normativo	46
Tabla N°13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	47
Tabla N°14. Matriz de Correlaciones	47
Tabla N°15. correlaciones	48
Tabla N°16. Resultados para la correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional	48
Tabla N°17. Resultados para la correlación entre variable motivación y la dimensión afectiva	50
Tabla N°18. Resultados para la correlación entre variable motivación y la dimensión continuidad	51
Tabla N°19. Resultados para la correlación entre variable motivación y la dimensión normativo	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Variable: Satisfacción Laboral	36
Gráficos N°2: Dimensión: Condiciones Físicas	37
Grafico N°03 Dimensión: Relaciones Sociales	38
Grafico N°04: Dimensión: Desarrollo Personal	39
Gráfico N°05: Dimensión: Desempeño De Tareas	40
Grafico N°06: Dimensión: Compromiso Organizacional	43
Grafico N°07: Dimensión: Afectivo	44
Grafico N°08: Dimensión: Continuación	45
Grafico N°09: Dimensión: Normativo	46

INTRODUCCIÓN

Los constructos Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional además de ser básicos en el progreso de una organización, también son indicadores importantes de mejora en la calidad de vida de los trabajadores . Una mayor Satisfacción Laboral se verá reflejada en una reducción en el nivel de estrés y una mayor motivación en el trabajo (García, 2009); además, existen evidencias científicas de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2008). También existen suficientes pruebas de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con reiteración y suelen renunciar con mayor frecuencia (Atencio y Ortega, 2009).

Además, los directivos empresariales entienden que para alcanzar la calidad total y brindar un servicio eficiente a los clientes, se tiene que tener en consideración que los aspectos internos de la organización van a repercutir directamente sobre la conducta del colaborador; es decir, cómo los empleados se sienten con su trabajo, con su jefe y con sus compañeros quedará reflejado en la calidad de su trabajo y su rendimiento laboral.

Por ello, hoy en día en el mundo laboral se percibe un énfasis en el abordaje de estos aspectos internos tales como empowerment, relaciones interpersonales, estrés laboral, salud ocupacional, clima social, comunicación efectiva, empatía, locus de control, entre otros; sin embargo, los estudios sobre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, son preponderantes ya que de cualquier forma involucran aspectos vitales para éxito de una empresa.

El propósito de la presente investigación fue establecer qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios–
Madre de Dios N°70 – 2015

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El buen funcionamiento de la empresa depende en un gran porcentaje del ánimo o el empeño que los trabajadores enfoquen hacia sus labores, claro está, que algunas veces nos encontraremos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo y crecimiento de la Empresa o institución.

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes

tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, 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. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad.

La satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas empresas líderes en Europa, sobre todo dentro del marco de los programas de la Gestión de la Calidad Total –Total Quality Management (TQM)-. Las empresas que practican benchmarking están convencidas de que es tan importante conocer y responder a las opiniones de sus empleados como loes proteger y fomentar los intereses de los propios accionistas de la misma (Sánchez-Sellero.2014)

El trabajo de bombero está catalogado como una de las profesiones más peligrosas del mundo y que mayores riesgos a la salud biopsicosocial trae aparejada. Los niveles de penosidad y/o peligrosidad que sufren los bomberos en el desempeño de sus actividades y el impacto en sus competencias psicofísicas en el transcurso de su vida laboral son bastante altos debido a la diversidad de responsabilidades a cumplir. Desde la extinción de incendios urbanos y forestales, hasta salvamentos y rescates en accidentes de vehículos, ascensores, montañas, áreas confinadas y/o colapsadas, en ríos, mares, lagunas, y otras actuaciones como la atención en emergencias con materiales peligrosos, el talado de árboles, rescate de animales, control masivo de abejas e insectos, acciones de prevención, divulgativas, etc.

Vicente Abad (2005), realiza una completa descripción de la variedad de tareas realizadas por el bombero y los diferentes y numerosos procesos peligrosos a los que está expuesto y que inciden en su salud. Desde caídas al mismo y distinto nivel, a caídas de objetos, exposiciones por contacto eléctrico, a temperaturas extremas, ambientes contaminados con gases tóxicos, irritantes, explosivos, como agentes biológicos patógenos, personas alteradas y/o violentas, sobreesfuerzos, manipulación de objetos pesados, y aspectos psicosociales, entre otros.

Como vemos las posibilidades de afectación al bombero en la realización de su trabajo son amplias por lo que pueden surgir patologías a nivel somático, psicológico, laboral, social y familiar. Según Valero (1996), algunos de los problemas que se han observado en los bomberos, son: un alto índice de alcoholismo, deudas, peleas callejeras, violencia familiar, problemas disciplinarios, accidentes laborales, afecciones diversas, etc.; según los datos antes señalados, estas situaciones generan conflictos laborales, familiares, psicológicos, conductuales, diversas enfermedades psicosomáticas y laborales al funcionario y a su familia, deterioro de la calidad de vida del efectivo bomberil, de su familia y de todo su entorno social y laboral.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, menciona que el Bombero Voluntario aparece ante la comunidad como un ser de esperanza y de alivio ante cualquier situación problemática o emergente. Señala que la conducta del Bombero, privada y públicamente, se fundamenta dentro de actitudes de profundo respeto a sus semejantes como a sus superiores; además, debe saber conducirse ante cualquier persona con manifestaciones de amplia educación y estar dispuesto al servicio, incluso cuando no caiga dentro de sus funciones como bombero. En cuanto a la seguridad y prevención, el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, indica que es el Departamento encargado de proporcionar, supervisar y vigilar la seguridad en el diseño, construcción, equipamiento, ocupación y funcionamiento de las edificaciones, con el fin de que se reúnan las

condiciones de seguridad indispensables en caso de algún incidente. Lo anterior ayuda a una mejor asistencia para una fácil desocupación en casos de pánico, incendios, temblores, terremotos, primeros auxilios, etc.; adoptando las medidas de seguridad necesarias para proteger la vida y los bienes de las personas que se encuentren en las mismas.

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Espacial: Estación de bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70

1.2.2. Temporal: se enmarca en los meses de setiembre a diciembre del 2015

1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente afectivo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015?
2. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente continuo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015?
3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente normativo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Establecer qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente afectivo de los bomberos voluntarios– Madre n°70
2. Identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente continuo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015
3. Identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente normativo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

1.1.1 Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el componente afectivo de los bomberos voluntarios– Madre n°70.

2. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el componente continuo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

3. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el componente normativo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Variable independiente

Satisfacción Laboral

1.6.2. Variable dependiente

Compromiso organizacional

1.6.3. Operacionalización de Variables.

Variable 1		SATISFACCIÓN LABORAL
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	<p>DIMENSIÓN 1. Condiciones física y/o Confort</p> <p>Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.</p>	<p>1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>2.El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc)</p> <p>3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</p> <p>4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.</p> <p>5.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).</p>
	<p>DIMENSIÓN 2. Políticas Administrativas</p> <p>El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.</p>	<p>6.Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</p> <p>7.La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están valorando.</p>

		<p>8. Me disgusta mi horario de guardias nocturnas.</p> <p>9.El horario de trabajo me resulta incómodo a a veces.</p> <p>10.El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida</p>
	<p>DIMENSIÓN 3. Relaciones sociales</p> <p>El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas</p>	<p>11.El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>12.Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>13.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p> <p>14.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>
	<p>DIMENSIÓN 4. Desarrollo personal</p> <p>Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.</p>	<p>15.Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>16.Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p> <p>17.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</p> <p>18. Mi trabajo me hace sentir realizado Profesionalmente</p> <p>19.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p>
	<p>DIMENSIÓN 5. Desempeño de tareas</p> <p>La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.</p>	<p>20.La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.</p> <p>21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>22.Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>23.Mi trabajo me aburre.</p> <p>24.Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.</p>

	<p>DIMENSIÓN 7. Relación con la autoridad</p> <p>La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.</p>	<p>25. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>26. Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>27. Mi jefe es comprensivo.</p> <p>28. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>29. No me siento a gusto con mi jefe.</p> <p>30. El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>
--	---	--

Variable 2.		COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización.</p>	<p>DIMENSIÓN 1. Afectivo</p> <p>Vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella.</p>	<p>Identificación con la organización.</p> <p>Involucramiento con la organización.</p>
	<p>DIMENSIÓN 2. Continuación</p> <p>hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual</p>	<p>Percepción de alternativas</p> <p>Inversiones en la organización</p>
	<p>DIMENSIÓN 3. Normativo</p> <p>es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien</p>	<p>Lealtad</p> <p>Sentido de obligación</p>

1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Tipo de Investigación

La presente investigación, se ubica dentro de un tipo y nivel descriptivo-correlacional debido a que su objetivo general, está dirigido a Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) la investigación descriptiva es aquella en la cual el objetivo fundamental es señalar las particularidades de una situación, hecho o fenómeno, es decir, describir sistemáticamente el comportamiento de una variable.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) definen la investigación correlacional como un tipo de estudio que tiene la finalidad de describir la relación entre dos o más variables en un momento determinado. Estos autores mencionan que también se trata de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlaciones o relaciones causales.

1.7.2. Nivel de Investigación

Descriptivo, correlacional de corte transversal

1.7.3. Métodos de Investigación

En el proceso de la investigación se ha aplicado el método científico porque se ha tenido en cuenta los elementos básicos de una investigación científica: Problema, el sistema conceptual, las definiciones, hipótesis, variables e indicadores.

En la parte operacional se aplicó los métodos: de observación, análisis e inducción.

Método de observación, por ser un proceso de conocimiento por el cual se ha percibido deliberadamente las características existentes en las variables de la investigación.

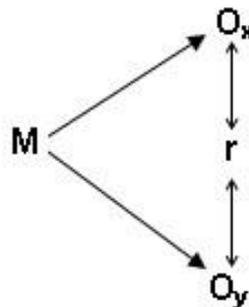
Método de análisis, por cuanto el proceso de conocimiento se inició identificando y describiendo cada una de las dimensiones que caracterizan una realidad específica expresada por cada variable de estudio considerada en la investigación.

Método de inducción, porque el proceso de conocimiento se inició por el estudio de casos particulares, en cada variable, con la intención de arribar a conclusiones tanto a nivel específico como, a nivel general.

1.7.4. Diseño de investigación

La presente investigación, es de diseño no experimental, debido a que se determina las variables, "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional" estableciendo una descripción de las variables, sin intervenir ni manipular el contexto realizando una sola medición, para formular los resultados de la investigación

La tipología que corresponde a este diseño de investigación, es el siguiente:



Dónde:

"M" es la muestra donde se realiza el estudio.

Los subíndices "x, y," en cada "O" nos indican las observaciones obtenidas en cada de una de las dos variables.

El coeficiente "r" hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio.

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. Población

La población de estudio, estará conformada por los bomberos voluntarios de madre de dios que son un total de 30

DETALLE	SUB TOTAL
Población de estudio	30
TOTAL	30

1.8.2. Muestra

DETALLES	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
Muestra	30	100%
TOTAL	30	100%

Muestra= 30

Tipo de muestreo intencionado o por conveniencia

1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.9.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta

1.9.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para recolectar la información sobre compromiso organizacional será el diseñado por Allen y Meyer (1997) el cual consiste en una escala de tipo Lickert. Esta prueba ha sido objeto de diversas modificaciones, utilizando para la presente investigación el propuesto por Cedeño y Pirela (2002) el cual consta de 18 afirmaciones o juicios positivos o negativos que definen sus tres dimensiones: componente afectivo, normativo

y de continuidad; ante las cuales el sujeto debe seleccionar el grado o nivel de la escala que mejor describe su actitud ante tal afirmación y el otro cuestionario modificado el cual valorará la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal

1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se justifica por las organizaciones de hoy en día que apuntan hacia ciertas actitudes y aptitudes innatas en las personas, esto es, hacia la comprensión del individuo. Las empresas, sobretodo, se fijan en quienes tienen perspectiva de alcanzar sus logros.

En este sentido, el objetivo primordial en la administración de recursos humanos es comprender los potenciales de las personas, con el objeto de afianzar sus compromisos organizacionales y sus actitudes subordinadas al éxito de la organización.

En la presente investigación abordo, la descripción de la satisfacción laboral, e indagar su relación con el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios en la ciudad de Puerto Maldonado.

La trascendencia de este estudio es darle importancia a la satisfacción laboral del personal para que se sienta comprometido laboralmente y pueda trabajar mejor.

La realización de esta investigación no representará un costo elevado para el investigador ya que el establecimiento seleccionado para su estudio, se encuentra situado en un lugar cercano y accesible; además se cuenta con el apoyo de los bomberos para la facilitación de la información necesaria.

Por todo lo anteriormente mencionado se considera que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio, por lo que su realización resulta bastante factible para ambas partes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Algunos Antecedentes internacionales, como el de Pamela Frías Castro (2014), ***Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y***, Tesis de grado para optar al grado de Magíster en gestión de personas y dinámica Organizacional, Universidad de Chile.

Refiere que, si bien se levanta la importancia de medir y monitorear la satisfacción y compromiso de las personas, se vuelve aún más importante profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores estrategias de atracción, desarrollo y sobretodo, retención de ellos. En este sentido, el observar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato” se vuelve importante que las organizaciones vuelquen sus esfuerzos en acciones prácticas y concretas que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso.

Así mismo Gómez Sánchez, David; Recio Reyes, Ramón Gerardo; Avalos Sekeres, Mario Fernando ; González Ortiz, Jorge Horacio (2013), ***Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P***; el objetivo principal de este estudio es identificar la relación que existe

entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y el compromiso organizacional, comprendiendo también tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), consideración variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones de Rioverde, S.L.P. Es una investigación descriptiva, correlacional, transversal además de enfocarse a la investigación cuantitativa, se utilizaron las técnicas estadísticas r de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor y t para muestras independientes. La muestra se integró de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rioverde S.L.P., se implementó la encuesta autoadministrada, utilizando el instrumento del cuestionario integrado por 30 variables, dividida en 12 variables para medir la satisfacción laboral y 18 variables para medir el compromiso organizacional, además de 7 variables de tipo socio demográfico. Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

Marta Carmen Zurita Alcaraz, M^a Teresa Ramírez del Castillo, Juan Manuel Quesada Soto, María Elia Quesada Ronco, Bernardo Jesús Ruiz Camacho y Juan Miguel Manzano Martínez (2014) ***Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada***. Universidad de Granada Artículo dirigido por: Inmaculada Valor Segura. Departamento de Psicología Social. Universidad de Granada.

La novedad del presente artículo reside en la muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, con lo que se abre camino a un análisis psicológico de la situación actual de dicha organización nunca antes analizado. El diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional. Cumpliendo las expectativas, tras realizar los análisis correlacionales, se obtuvo una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se comprobó que no había diferencias

significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas.

A nivel nacional, Natalia Francesca Castillo Dávila (2014), ***Clima, motivación y satisfacción en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos***, tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social, Universidad Católica del Perú.

Refiere que los análisis reportados han permitido llegar a la conclusión de que en el contexto empresarial investigado, la variable que evalúa la motivación intrínseca es aquella que, al ser comparada con las otras variables del estudio, resulta ser la que mejor predice la satisfacción. Este hallazgo reafirma propuestas teóricas que le dan sustento a este tipo de motivación señalando que es de mayor calidad y que eleva la satisfacción en general, al permitir que se realice una tarea disfrutando de ella por sí misma y no por reguladores externos. Por otro lado, es importante destacar los resultados obtenidos al comparar los distintos grupos jerárquicos.

También como Castillo Ortiz, Karen Esmeralda, Mata Hernández, José Martín, Nerio Solís, Claudia Patricia (2014), ***La resiliencia y la sinergia que presentan los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana del Ministerio de Gobernación de El Salvador***, trabajo de grado para optar al título de Licenciatura en Psicología Universidad de El Salvador facultad de Ciencias y Humanidades departamento de Psicología.

La conciencia que poseen los jefes sobre las estrategias de incentivos no económicos, su implementación y sobre todo el efecto que pueda producir sobre el desempeño de los/as empleados/as marcará la diferencia para el otorgamiento de los incentivos y con ello la satisfacción, motivación y mejor desempeño de su recurso humano, esto con el fin de mejorar las tasas de producción al interior de la organización.

La influencia que proporciona los planes de incentivos no económicos, alineados con la estrategia y objetivos de la institución es la causa de una

estimulación mayor en el desempeño de las personas y les ayuda indirectamente al crecimiento de su autoestima, confianza y seguridad en el individuo, lo que evidencia un crecimiento personal y laboral.

La falta de incentivos en las organizaciones produce insatisfacción, desmotivación y conformismo en los empleados, afectando indirectamente las demás áreas de la vida en los mismos, lo que vendrá a alterar el proceso rítmico de trabajo que cada organización mantiene en su interior.

De igual manera Liz Verónica Pasquel Marcalla (2013), ***Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito***, informe final del trabajo de titulación de Psicología Industrial, Universidad Central del Ecuador.

- Al comprobarse la hipótesis de investigación, he podido determinar que en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito si existe la presencia de riesgos psicosociales en el personal operativo el cual influye directamente sobre el desempeño laboral.

- El personal operativo no puede organizar, ni dar una opinión para mejorar el desempeño de esta noble institución, ya que, por el mismo hecho de ser jerarquizado están dispuestos únicamente a acatar órdenes de los oficiales superiores.

- El desempeño laboral de cada individuo se ve afectado debido a que los turnos especiales de trabajo influyen directamente en las funciones encomendadas a cada trabajador ya que existe la presencia de consecuencias negativas como el estrés, la fatiga laboral, perdida de jornadas laborales, problemas sociales y familiares que impiden su correcto desempeño.

- En cada uno de los pelotones existe en un bajo porcentaje de la presencia de Mobbing demostrando que hay exclusión de uno o varios individuos en el grupo.

- Se ha determinado que el cambio continuo de encargados de cada pelotón conlleva a un malestar dentro del grupo ya que cada jefe llega con políticas

diferentes pero como es una institución jerarquizada solo les queda acatar estas nuevas disposiciones.

- El personal se encuentra correctamente capacitado en la utilización de los materiales dados en dotación así como en técnicas de salvataje, al aplicarse en cada uno de estos procedimientos por lo cual el índice de incidentes y accidentes es bajo.

- Por parte del alto mando de esta institución, existe un adecuado flujo de información de forma verbal y escrita de las diferentes novedades de forma que realicen de manera correcta sus tareas.

- Se determinó que en el área operativa durante una emergencia todos los trabajadores dejan atrás sus diferencias aplicando correctamente las técnicas impartidas por los superiores, y así, realizan un correcto trabajo en equipo el cual se ve reflejado en el éxito de cada una de estas misiones.

También Elieser Bastidas, Mariam Leal, Rossy Montilla, Mary Angelys Ramos, Gisela Blanco (2014), ***Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos***, Los bomberos que reflejaron niveles altos e intermedios de riesgo en el cuestionario, reportaron en la entrevista que su ejecución en algunas áreas del Desempeño Ocupacional como autocuidado, accesibilidad, productividad, manejo de las actividades instrumentales de la vida diaria, actividades académicas, actividades recreativas activas y socialización, resultaron ser insatisfactorias, debido a la falta de tiempo, difícil acceso a su lugar de trabajo, la inconformidad con sus salarios, escasos recursos para prestar un buen servicio. Teniendo en cuenta las pesquisas se fundamenta teóricamente, teniendo en cuenta que la satisfacción en el trabajo puede definirse como “un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo (...) es un sentimiento de relativo placer o dolor, que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento” (Davis y Newstrom, 1991). La mayoría de los directores de personal e investigadores asumen que existe una relación entre satisfacción en el puesto de trabajo, nivel de

compromiso con la organización y, lo que es más importante desde el punto de vista de la gerencia, productividad de los empleados.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción laboral

Locke (1976) definió la Satisfacción Laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. los valores
3. Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (Werther-2000)

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio (Werther-2000)

Beneficios laborales y remunerativos: La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Las políticas Administrativas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que

estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

La Relación con la autoridad es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

Es por ello que Krichkaew en Tailandia encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

Las Relaciones Interpersonales se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento

de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades.

La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- * Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- * Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- * Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- * Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- * No existen discusiones personales.
- * Los conflictos se resuelven equitativamente.
- * El liderazgo es compartido.
- * Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

En la Realización Personal los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas

características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- * Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- * Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- * Ser auténtica.
- * Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- * Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- * Reconocer sus equivocaciones.
- * Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- * Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- * Mantener la cultura del diálogo.

En el Desempeño de Tareas la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

Abandono La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

Expresión El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”

Negligencia La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

Influye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Por otro lado este trabajo se justifica porque las organizaciones, de hoy en día, apuntan hacia ciertas actitudes y aptitudes innatas en las personas, esto es, hacia la comprensión del individuo. Las empresas, sobretodo, se fijan en quienes tienen perspectiva de alcanzar sus logros.

En este sentido, el objetivo primordial en la administración de recursos humanos es comprender los potenciales de las personas, con el objeto de

afianzar sus motivaciones y sus actitudes subordinadas al éxito de la organización.

En la presente investigación abordo, la descripción de la motivación, e indagar su relación con la satisfacción laboral de los bomberos voluntarios en la ciudad de Puerto Maldonado.

La trascendencia de este estudio es darle importancia a la motivación del personal para que se sienta satisfecho laboralmente y pueda trabajar mejor.

La realización de esta investigación no representará un costo elevado para el investigador ya que el establecimiento seleccionado para su estudio, se encuentra situado en un lugar cercano y accesible; además se cuenta con el apoyo de los bomberos para la facilitación de la información necesaria.

Por todo lo anteriormente mencionado se considera que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio, por lo que su realización resulta bastante factible para ambas partes.

2.2.2 Compromiso Organizacional

En lo referente a Compromiso Organizacional, los individuos que forman parte de una cultura organizacional, aceptan y acatan los valores y reglas establecidas en y por la misma cultura; sin embargo, algunos de los valores y normas no necesitan estar escritos, puesto que surgen de cualquier manera durante la relación; tal es el caso del compromiso organizacional el cual se evidencia entre otros aspectos con el involucramiento y la identificación del individuo con la organización.

Para comenzar es oportuno definir qué se entiende por compromiso organizacional y teniendo en cuenta que existen hoy en día diversos estudios sobre el mismo no parece fácil conceptualizarlo; sin embargo, tras realizar una exhaustiva investigación sobre el tema, se encontró lo siguiente: Es un estado psicológico que caracteriza las relaciones y tiene empleados y la organización

y tiene implicaciones en las decisiones de continuar o dejar de ser miembro de una organización. (Allen y Meyer 1993).

Robbins (1996), define Compromiso Organizacional como la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa.

El compromiso organizacional está caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas. (Mathieu y Zajac, 2001).

Allen y Meyer (1991), identifican tres temas distintos relacionados con la definición de Compromiso Organizacional, con respecto a la toma de decisiones de dejar de pertenecer o seguir como miembro de una organización; éstos son:

- Compromiso como una adhesión afectiva con la organización. En este caso, los empleados con altos niveles de compromiso afectivo continúan en la organización porque así lo desean.
- Compromiso como el costo recibido de dejar la organización. Los empleados que presenten un alto compromiso de continuación seguirán en la organización porque lo necesitan.
- Compromiso como una obligación de permanecer como miembro de la organización. Los empleados con un fuerte compromiso normativo, continuarán en la organización porque si sienten obligados a ello.

Compromiso Afectivo, Es la fuerza relativa de la identificación individual del trabajador en una organización en particular, la cual se encuentra unida a tres factores (Mowday, 1982).

Alta aceptación y creencia en los valores y metas de la organización.

Complacencia y espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización.

Fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización.

Los antecedentes afectivos incluyen características personales, características organizacionales y experiencias laborales. (Mowday, 1982).

Específicamente se resalta la importancia de las experiencias de grupo que transmiten el mensaje de que la organización es solidaria con sus empleados, que los trata justamente, y que aumenta su sentido de importancia y competencia personal pareciendo valorar sus aportes a la organización (Meyer y Allen 1997). Además, parece que el impacto de las experiencias de trabajo sobre el compromiso afectivo de la organización es mayor hasta el punto en que los empleados le atribuyen la experiencia a la organización y creen que esta es motivada por el bien de los empleados. (Meyer y Allen, 1997).

En realidad es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa; sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como: un marcado orgullo de pertenencia del empleado hacia su compañía, en la solidaridad y aprehensión del empleado con los problemas de su empresa; se preocupa cuando la empresa va mal, y muestra una gran felicidad cuando va bien.

Compromiso de Continuación, Es un fenómeno estructural que ocurre como resultado de una transición individuo- organización, y de altercaciones en proyectos o inversiones en el tiempo (Hrebiniak y Aluto, 1972). Por lo que este compromiso se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconozca que estos costos existen (Meyer y Allen, 1991).

Se han resumido las acciones en eventos en términos de dos grupos de variables: inversiones y alternativas. La noción de las inversiones, proviene en parte, de la teoría acerca del compromiso (Mayer y Allen, 1991). El mismo argumento que el compromiso es un curso en particular, resulta de la acumulación de apuestas unilaterales, son acciones que unen a una persona con un curso de acción particular en virtud del hecho de que algo se perderá si el individuo dejara de actuar. La otra variable propuesta es la percepción de disponibilidad de alternativas esta correlacionado negativamente con el compromiso calculador. (Becker, 1960). Por lo que la toma de conciencia sobre las inversiones y alternativas por parte del empleado, representa el proceso por medio del cual estas inversiones o alternativas afectan el compromiso de permanencia (Marques, 1998);

Otro aspecto que considera este compromiso es la oportunidad que tiene el colaborador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; luego entonces en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja; variables individuales como a edad y la antigüedad suelen tener un afecto importante sobre el compromiso continuo, pero también influyen otros aspectos como el nivel educativo, o la capacitación recibida que es transferible a otra empresa y, desde luego, aspectos macroeconómicos como el estado del mercado laboral.

En resumen los empleados reconocen que tienen acumuladas oportunidades y ventajas, que serían perdidas si tuvieran que dejar la organización o bien si reconocen que el provecho comparado de alternativas es limitado, esto quiere decir que a menos cantidad de alternativas que los empleados crean disponibles, más fuerte será su compromiso calculador con su empleador actual (Allen y Meyer, 1990).

Compromiso Normativo, Es la totalidad de presión normativa internalizada para actuar de tal modo que se logren los objetivos e intereses de la organización (Wiener, 1982). Resultado de las experiencias de socialización del individuo que enfatizan la necesidad de mantener lealtad al empleador, o a través de la recepción de beneficios que crean en el empleado un sentido de obligación de retribución a la organización, en consecuencia, los empleados con un fuerte compromiso normativo se mantendrán con la organización en virtud de lo que crean que es moral o correcto (Wiener, 1982), lo que se internaliza es la creencia acerca de la conveniencia de ser leal a la organización.

El compromiso normativo se desarrolla con base en el contrato psicológico entre el empleado y su organización. Los contratos psicológicos están constituidos por la creencia de las partes envueltas en una relación de intercambio, respecto a sus obligaciones mutuas. Este tipo de contrato puede ser subjetivo y por ello puede ser visto de manera diferente por ambas partes, además que están sujetos a cambios en el tiempo a medida que una o ambas partes consideran que las obligaciones fueron cumplidas o violadas (Meyer y Allen, 1997).

Una vez identificados los diferentes tipos de compromiso organizacional es importante decir que: La conjunción entre los valores y las creencias individuales, y la organización y el medio ambiente; así como la disponibilidad de oportunidades, alternativas, influyen sobre el grado de compromiso. Por lo tanto, las organizaciones pueden afectar el compromiso al influir en las características del trabajo y del empleado, son características importantes y bastante notorias.

Características de un Compromiso Organizacional Fuerte: - El trabajador apoya y acepta las metas y valores de la organización.

El trabajador está dispuesto a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización

El trabajador desea mantenerse dentro de la organización el mayor tiempo posible. Resultados del compromiso organizacional. (Mathiu y Zajac (1991).

Algunos de los factores que inciden en el nivel de compromiso organizacional son: Las características el trabajo: Se refiere a la posibilidad de toma de decisiones y a la dependencia funcional (Mowday, 1982). el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada (Barón y Greenberg, 1995, citado por Cardozo y Goncalvez, 1998). Los trabajadores que ocupan cargos de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización; ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, además que la posición conlleva distintos méritos como mayor autoridad y autonomía, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa (Wallace, 1993, citado por Cardozo y Goncalvez, 1998).

La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo: La implementación por parte de la organización de planes participativos de los trabajadores en los beneficios de la misma, hace que los individuos incrementen su sentido de compromiso con la organización (Contreras y Lujano, 1999). En cuanto a la existencia de alternativas u oportunidades de empleo: En la medida que las ofertas de trabajo le sean atractivas al individuo, este presentara niveles inferiores de compromiso con la organización (Contreras y Lujano, 1999).

La socialización y los sistemas de valores de la organización: Los procedimientos de socialización que fomentan la interacción entre los nuevos trabajadores y los veteranos tienen un impacto positivo significativo tanto en la orientación hacia el trabajo como en el compromiso organizacional, especialmente en los seis primeros meses, período durante el cual debe propiciarse este tipo de interacción.

Características personales del trabajador: 1. Antigüedad: las personas que tienen más tiempo en la organización están más comprometidos que aquellos

que tienen poco tiempo en la misma. Diversas investigaciones indican una relación positiva entre la antigüedad y el compromiso que podría explicarse por las siguientes razones: Los empleados que requieren adquirir experiencia para desempeñar un cargo determinado al permanecer mucho tiempo en la organización tienden a desarrollar con la misma, una vinculación positiva (Allen y Meyer, 1991).

Puede suponerse que en la organización permanecen largo tiempo solo aquellos trabajadores que logran desarrollar compromiso con la misma y aquellos que no lo logran se marchan a través del tiempo (Allen y Meyer, 1991). Aquellos trabajadores que permanecen más tiempo en una organización tienden a desarrollar o adquirir un mayor número de inversiones. (Mathiu y Zajac 1991).

2.Edad: esta variable está relacionada con el componente afectivo y con el de continuidad por las siguientes razones: en primer lugar en la medida en los individuos tienen más años tienden a ver reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa para estos el costo de dejar la organización (Mathiu y Zajac 1991), adicionalmente los trabajadores de más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen (Allen y Meyer, 1991). 3.Sexo: las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres ya que estos usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membresía en una organización (Mathiu y Zajac 1991). 4.Estado civil: es razonable suponer que las personas casadas tengan mayores niveles de compromiso, si se considera que estos poseen mayores responsabilidades financieras (Mathiu y Zajac 1991).

Nivel Educativo, Los sujetos con mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben que al tener un alto nivel de especialización poseen un mayor número de oportunidades de

crecer profesionalmente en distintas empresas, lo inverso ocurre con las personas de menor nivel educativo, las cuales no sienten ninguna seguridad en sus conocimientos y habilidades y poseen un mayor temor al desempleo lo que los lleva a comprometerse más con su organización. (Wallace, 1993, citado por Cardozo y Goncalvez, 1998).

Beneficios del compromiso organizacional, Esta variable es importante para la organización por las siguientes razones: 1. Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño. (Allen y Meyer, 1991). 2. Los empleados con una mayor vinculación con la organización poseen una gran motivación para contribuir significativamente con su empresa (Allen y Meyer, 1991). 3. El compromiso Organizacional se relaciona positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir las ausencias de los trabajadores a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla. (Allen y Meyer, 1991) 4. En la medida que un trabajador se compromete con su empresa tiende a desempeñar mejor su trabajo vinculándose con las estrategias y decisiones de la organización y realizando un mayor esfuerzo por esta (Randall en www.sbaer.uca.edu/docs)

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, y haciendo énfasis en las dos variables de investigación y su contenido teórico, es importante mencionar lo siguiente: Las relaciones persona-organización deben verse como un todo, ya que el impacto positivo o negativo que los componentes de la organización (individuos, grupos y estructura) tiene sobre ella misma será directamente proporcional para el éxito o fracaso de la organización. La satisfacción que tenga cada trabajador hacia su trabajo seguirá siendo una pauta que las organizaciones puedan tomar para identificar el estado de bienestar o malestar de cada trabajador.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. Condiciones física y/o Confort

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

2. Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

3. Relaciones sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas

4. Desarrollo personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

5. Desempeño de tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

7. Relación con la autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

8. Afectivo

Vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella.

9. Continuación

Hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual.

10. Normativo

Es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien

CAPÍTULO III
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1.1 RESULTADOS

Tabla N° 01:
Puntuaciones generales para la variable Satisfacción Laboral

n	d1	d2	d3	d4	v1
1	34	40	17	16	107
2	40	41	26	28	135
3	43	39	30	30	142
4	45	46	33	31	155
5	36	37	24	26	123
6	31	37	27	31	126
7	31	32	20	19	102
8	39	41	26	26	132
9	36	39	27	27	129
10	35	42	23	33	133
11	37	41	28	31	137
12	35	33	24	26	118
13	37	37	21	26	121
14	41	46	27	32	146
15	37	37	26	27	127
16	35	35	24	25	119
17	30	36	17	22	105
18	36	38	24	33	131
19	37	38	22	29	126
20	44	42	35	31	152
21	42	50	35	35	162
22	34	37	26	26	123
23	35	38	25	25	123
24	39	38	24	27	128
25	41	44	25	25	135
26	41	43	27	32	143
27	34	40	21	21	116
28	37	37	26	26	126
29	35	40	24	27	126
30	37	34	24	29	124

D1. Condiciones físicas y/o Confort

- D2. Relaciones sociales
- D3. Desarrollo personal
- D4. Desempeño de tareas
- D5. Relación con la autoridad
- V1. SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N°: 02

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	3	10,0	10,0
De acuerdo	21	70,0	80,0
Totalmente en de acuerdo	6	20,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 01

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

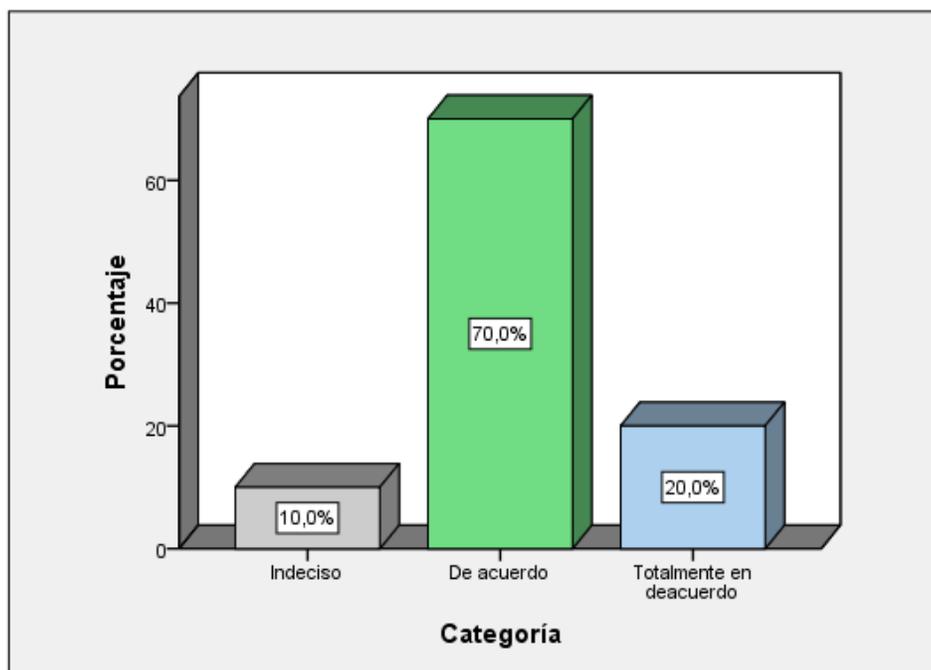


TABLA N° 03
DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	46,7	46,7
Totalmente en de acuerdo	16	53,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 02
DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS

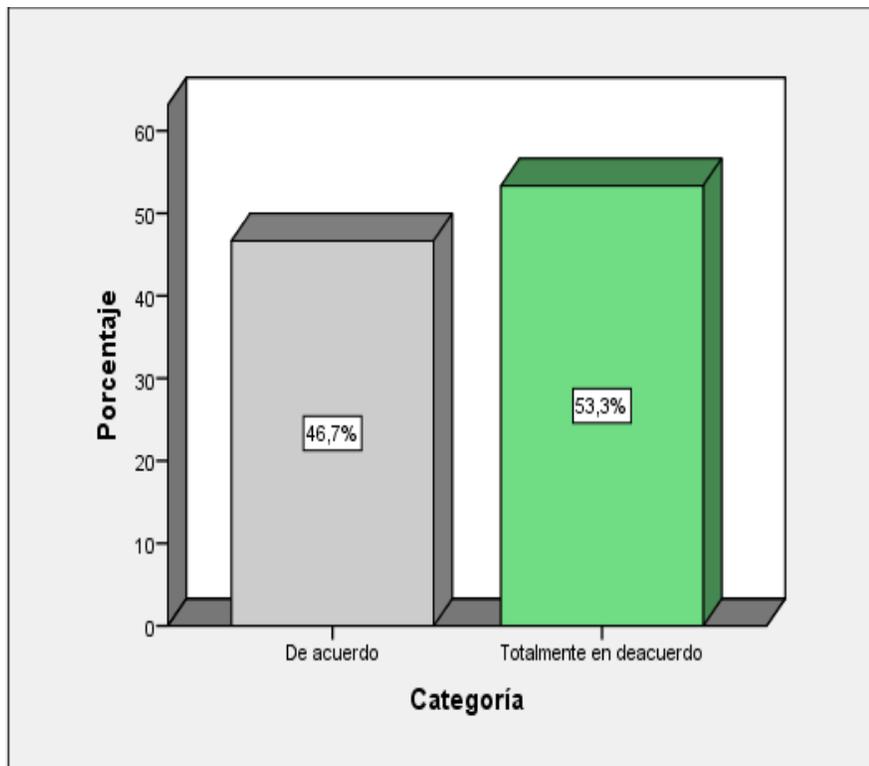


TABLA N° 04
DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	6,7	6,7
De acuerdo	21	70,0	76,7
Totalmente en de acuerdo	7	23,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 03
DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES

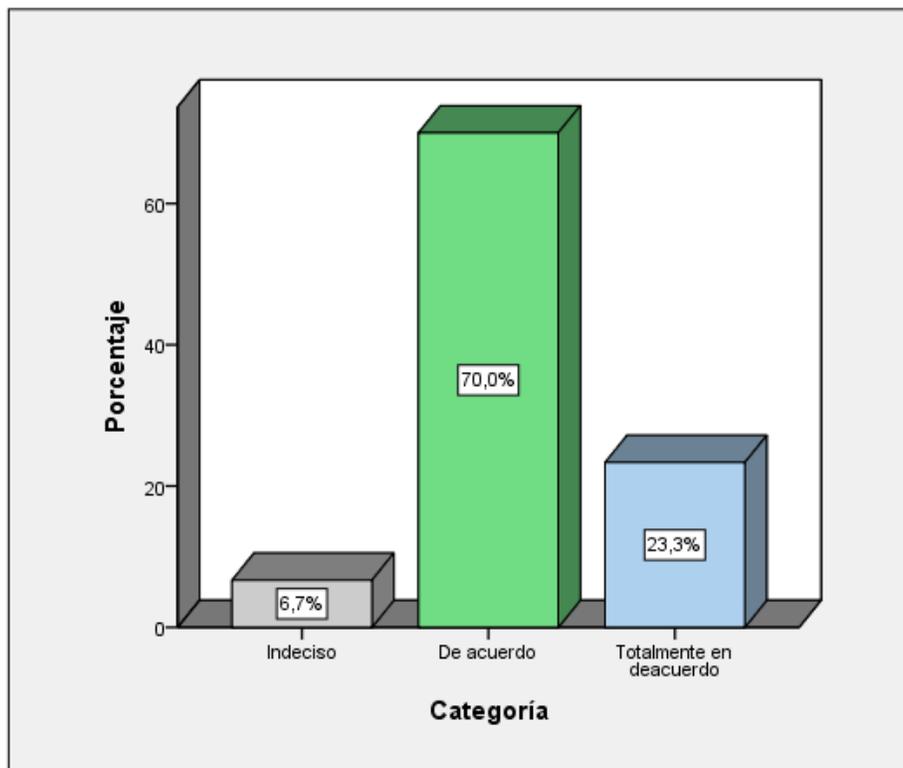


TABLA N° 05
DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
Indeciso	12	40,0	40,0	46,7
De acuerdo	13	43,3	43,3	90,0
Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 04
DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL

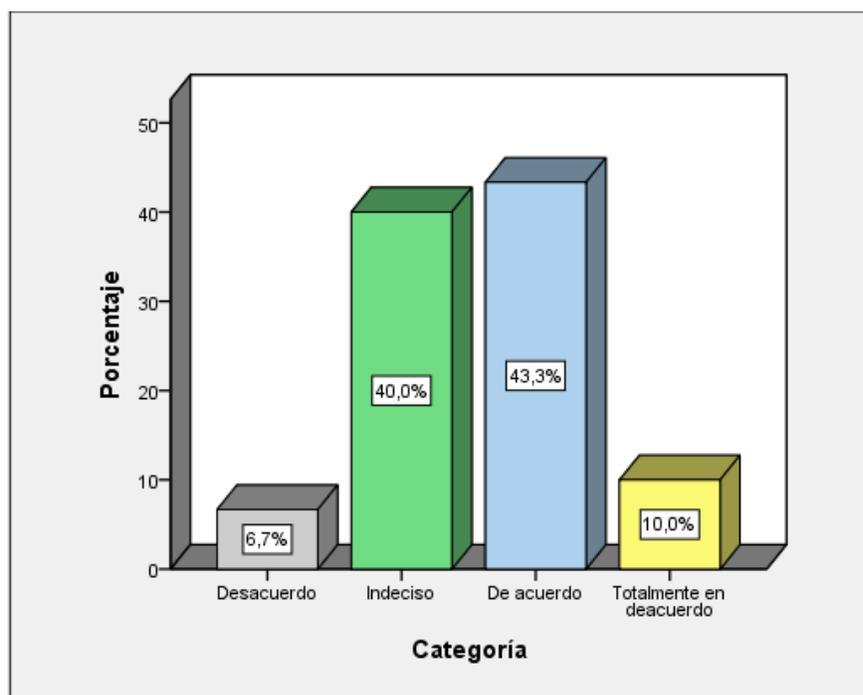


TABLA N° 06
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE TAREAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3
Indeciso	3	10,0	13,3
De acuerdo	17	56,7	70,0
Totalmente en desacuerdo	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 05
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE TAREAS

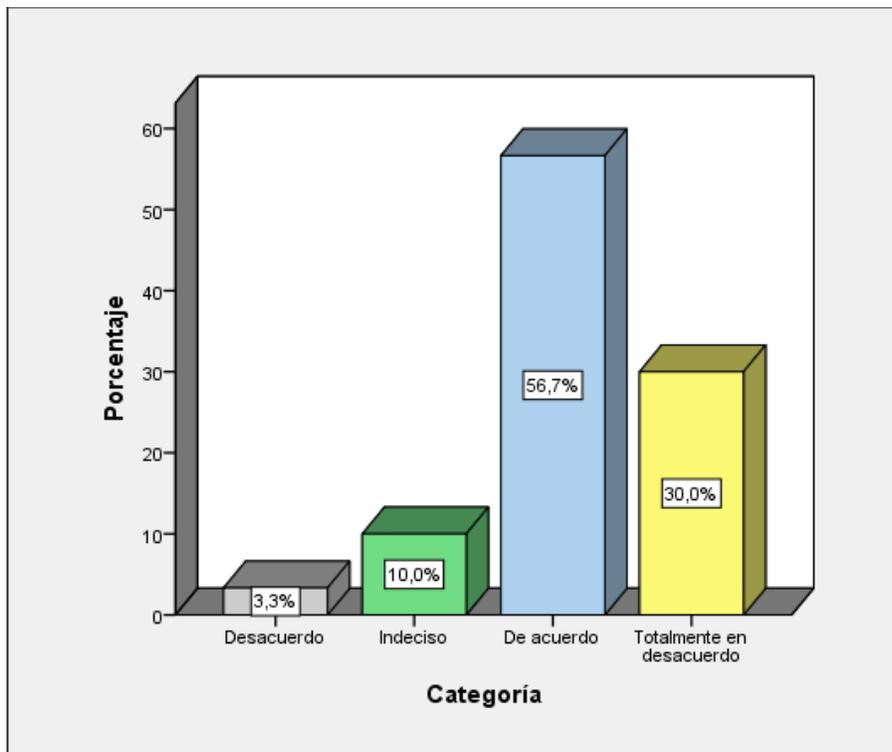


TABLA N° 07

Puntuaciones generales para la variable compromiso organizacional

n	d5	d6	d7	v2
1	27	14	19	60
2	29	22	18	69
3	29	22	30	81
4	30	25	30	85
5	28	21	26	75
6	26	24	29	79
7	23	14	21	58
8	30	22	25	77
9	24	20	26	70
10	29	24	29	82
11	26	22	29	77
12	26	19	24	69
13	30	24	25	79
14	30	15	25	70
15	23	13	21	57
16	29	19	25	73
17	23	13	15	51
18	29	17	26	72
19	29	14	25	68
20	30	24	30	84
21	30	25	30	85
22	23	17	22	62
23	28	21	23	72
24	27	20	23	70
25	30	19	21	70
26	30	10	24	64
27	25	13	19	57
28	29	17	20	66
29	25	13	25	63
30	28	20	27	75

D5: AFECTIVO

D6: CONTINUACION

D7: NORMATIVO

V2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

TABLA N° 08
Estadísticos descriptivos para la variable COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	30	51	85	70,67	8,980
afectivo	30	23	30	27,50	2,488
continuación	30	10	25	18,77	4,337
normativo	30	15	30	24,40	3,971
	30				

Análisis

En la tabla 07, observamos respecto a variable Compromiso organizacional de acuerdo a los datos obtenidos el promedio se ubica en 70,67 puntos y se encuentra en la categoría de acuerdo, en la dimensión Afectivo se obtuvo un promedio de 27,50 puntos encontrándose en la categoría Totalmente De acuerdo, en la dimensión Continuación se obtuvo un promedio de 18,77 puntos, estando en la categoría de acuerdo, mientras que la dimensión Normativo obtuvo un promedio de 24,40 puntos estando en la categoría de Acuerdo.

De los resultados se podría decir que los niveles del compromiso organizacional en la estación de Bomberos de Madre de Dios están totalmente de acuerdo y de acuerdo en, lo que significa que hay mucho compromiso organizacional por parte de los bomberos voluntarios.

TABLA N° 09
DIMENSIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	4	13,3	13,3
De acuerdo	14	46,7	60,0
Totalmente en desacuerdo	12	40,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 06
DIMENSIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

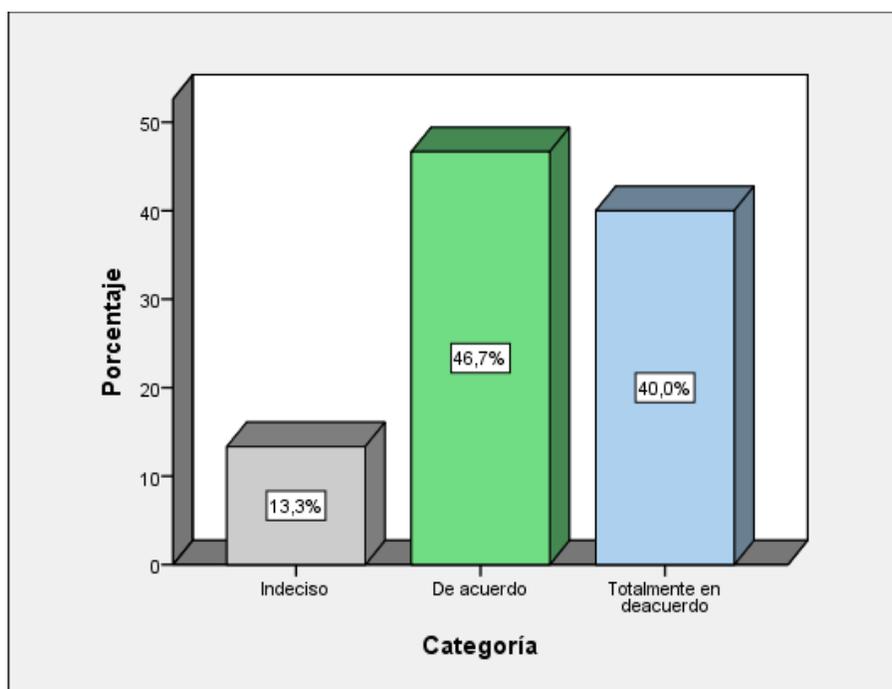


TABLA N° 10
DIMENSIÓN: AFECTIVO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	23,3	23,3
Totalmente en deacuerdo	23	76,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 07
DIMENSIÓN: AFECTIVO

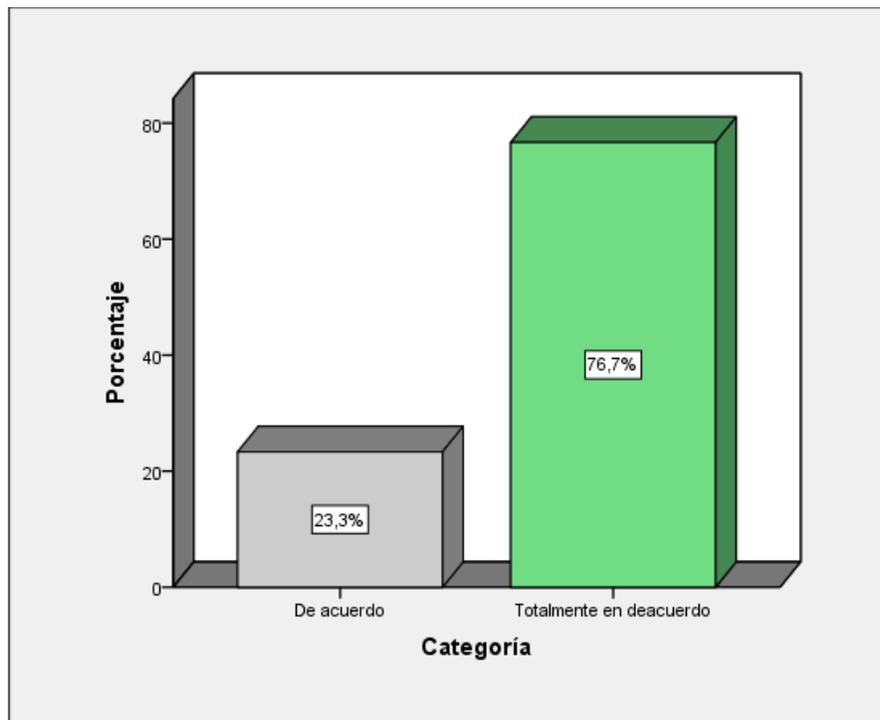


TABLA N° 11
DIMENSIÓN: CONTINUACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3
Indeciso	8	26,7	30,0
De acuerdo	9	30,0	60,0
Totalmente en deacuerdo	12	40,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 08
DIMENSIÓN: CONTINUACIÓN

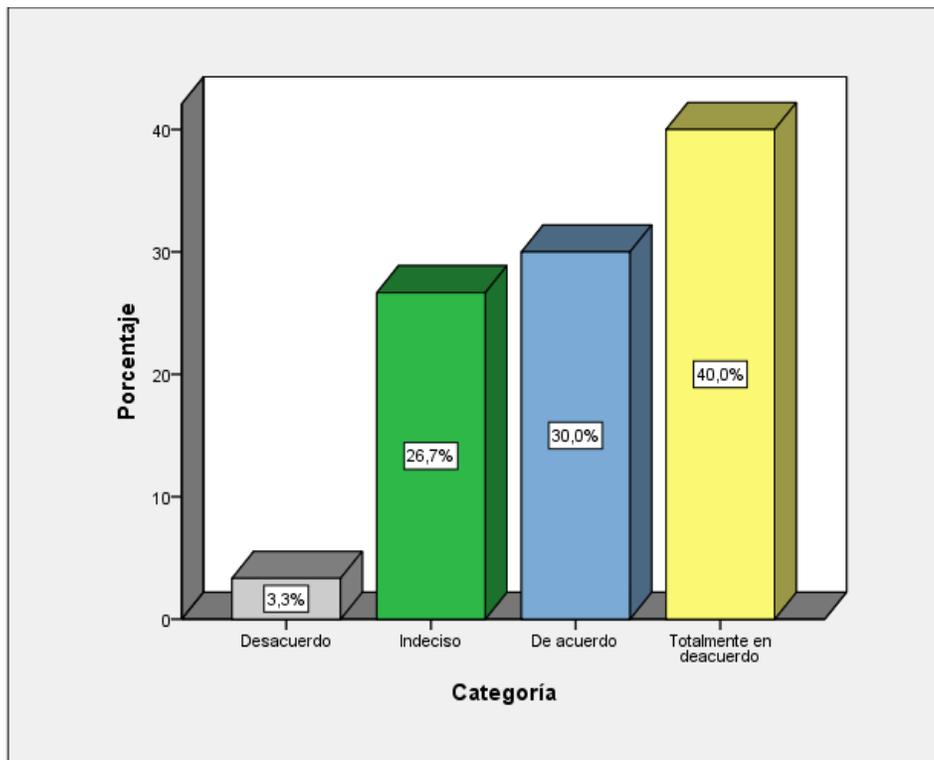
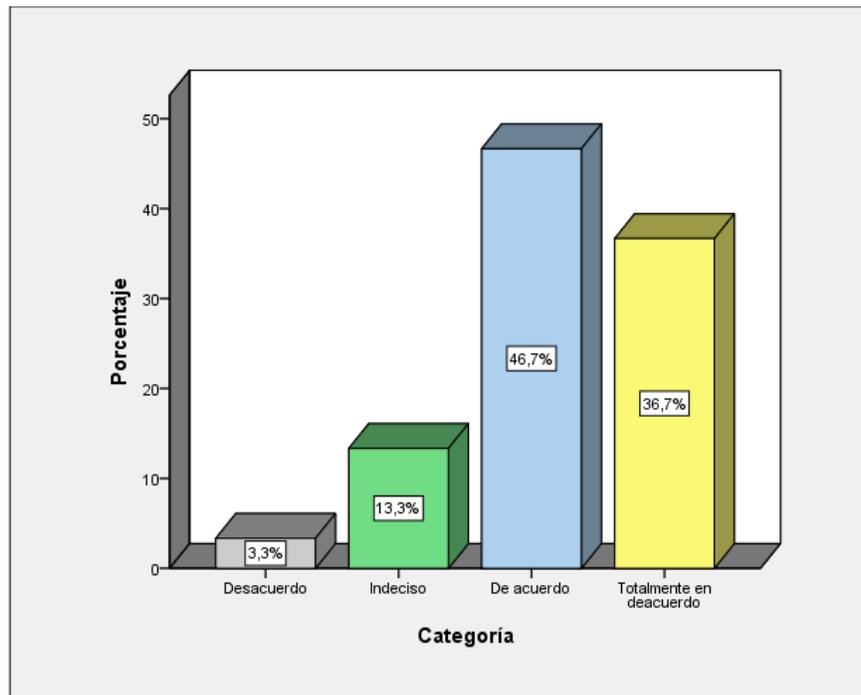


TABLA N° 12
DIMENSIÓN: NORMATIVO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3
Indeciso	4	13,3	16,7
De acuerdo	14	46,7	63,3
Totalmente en deacuerdo	11	36,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: elaboración por el autor

FIGURA N° 09
DIMENSIÓN: NORMATIVO



Pruebas de normalidad:

**TABLA N° 13:
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		Desarrollo Personal	Desempeño De Tareas	Relación Con la Autoridad	Relaciones Interpersonal	Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
N		30	30	30	30	30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	37,13	39,27	25,27	27,40	129,07	70,67
	Desviación estándar	3,758	3,956	4,242	4,264	13,809	8,980
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,181	,126	,175	,153	,102	,093
	Positivo	,181	,126	,175	,104	,102	,063
	Negativo	-,102	-,117	-,149	-,153	-,097	-,093
Estadístico de prueba		,181	,126	,175	,153	,102	,093
Sig. asintótica (bilateral)		,014 ^c	,200 ^{c,d}	,020 ^c	,069 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla N°34, se observa el P-Valor en la variables y dimensiones son mayores y menores al nivel de significancia (0.05), se aplicarán pruebas relacionales paramétricas. y no paramétricas

TABLA N°14.Matriz de Correlaciones

Correlaciones

			Desarrollo personal	Desempeño de tareas	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	1,000	,664**	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,005
		N	30	30	30
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	,664**	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,004
		N	30	30	30
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,502**	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	,004	.
		N	30	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

TABLA N°15
Correlaciones

		intereses	relaciones interpersonal	SATISFACCION LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Relación con la autoridad	Correlación de Pearson	1	,507**	,810**	,414*
	Sig. (bilateral)		,004	,000	,023
	N	30	30	30	30
relaciones interpersonal	Correlación de Pearson	,507**	1	,824**	,671**
	Sig. (bilateral)	,004		,000	,000
	N	30	30	30	30
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,810**	,824**	1	,691**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,414*	,671**	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,023	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Resultados para la correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional

TABLA N°16 : Correlaciones

		SATISFACCION LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

a. Planteamiento de la hipótesis general

Hipotesis Nula (H₀)

$$H_0: \rho = 0$$

No existe correlación entre las variables Satisfacción laboral y compromiso organizacional

Hipotesis alterna (H₁)

$$H_1: \rho \neq 0$$

Existe correlación entre las variables Satisfacción laboral y compromiso organizacional.

b. Tipo de prueba estadística

Coefficiente de correlación. rho de spearman

c. Nivel de significación

$$\text{Sean } \alpha = 0.05$$

d. Cálculo del P-valor

$$Pv = 0.000 (0.00\%)$$

e. Decisión

Siendo el p-valor calculado igual a 0.000, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre las variables motivación y compromiso organizacional, siendo su coeficiente de correlación $\rho = 0,691$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

Resultados para la correlación entre variable motivación y la dimensión afectiva

**TABLA N°17
Correlaciones**

			MOTIVACIÓ N	AFECTIVO
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	AFECTIVO	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

a. Planteamiento de la hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H0)

H0: $p = 0$

No existe correlación entre la variable motivación y la dimensión afectiva

Hipótesis alterna (H1)

H1 $p \neq 0$

Existe correlación entre la variable motivación y la dimensión afectiva.

b. Tipo de prueba estadística

Coeficiente de correlación rho de spearman

c. Nivel de significación

Sean $\alpha = 0.05$

d. Cálculo del P-valor

Pv= 0.00 (0.00%)

e) Decisión

Siendo el p-valor calculado igual a 0.00, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la variable motivación y la dimensión afectiva, siendo su coeficiente de correlación $\rho = 0,634$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

Resultados para la correlación entre variable motivación y la dimensión continuidad

TABLA N°18:
Correlaciones

			MOTIVACIÓN	CONTINUACIÓN
			N	ÓN
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,452*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	30	30
	CONTINUACIÓN	Coeficiente de correlación	,452*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

a. Planteamiento de la hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H0)

H0: $p = 0$

No existe correlación entre la variable motivación y la dimensión continuidad

Hipòtesis alterna (H2)

H1 $p \neq 0$

Existe correlación entre la variable motivación y la dimensión **continuidad**.

b. Tipo de prueba estadística

Coeficiente de correlación rho de spearman

c. Nivel de significación

Sean $\alpha = 0.05$

d. Cálculo del P-valor

Pv= 0.012 (1.2%)

e) Decisión

Siendo el p-valor calculado igual a 0.012, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la variable motivación y la dimensión **continuidad**, siendo su coeficiente de correlación rho= 0,452, lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil.

Resultados para la correlación entre variable motivación y la dimensión normativo

TABLA N°19:
correlaciones

			MOTIVACIÓN	NORMATIVO
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	NORMATIVO	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

a. Planteamiento de la hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (H0)

H0: $p = 0$

No existe correlación entre la variable motivación y la dimensión normativa

Hipótesis alterna (H3)

H1 $p \neq 0$

Existe correlación entre la variable motivación y la dimensión normativa.

b. Tipo de prueba estadística

Coeficiente de correlación rho de spearman

c. Nivel de significación

Sean $\alpha = 0.05$

d).-cálculo del P-valor

Pv= 0.001 (0.12%)

e) Decisión

Siendo el p-valor calculado igual a 0.012, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la variable motivación y la dimensión normativa, siendo su coeficiente de correlación $\rho = 0,565$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

4.2 DISCUSIÓN

El objetivo fundamental de este estudio es establecer la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios de Madre de Dios. Se determinó que el 70.0% de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios, manifiestan con frecuencia su acuerdo con la Satisfacción Laboral. Se determinó que el 46.7% de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios, manifiestan estar regularmente de acuerdo con el compromiso organizacional, reflejando en la identificación, involucramiento y enlace emocional que el individuo tiene con la organización, operación y respeto. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas, beneficios derivados del trabajo, así como también el sentimiento de obligación respecto a continuar en la organización.

Resultados similares obtuvo Richard Alarcón (Lima-2014), donde encontró una relación positiva significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional. Mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no. De tal manera que en el estudio de la satisfacción laboral relacionada con el compromiso organizacional, las organizaciones presentan peculiaridades, las cuales deben ser identificadas en dos vertientes. La primera orientada hacia la organización misma referente a su estructura y sus funciones y determinada por sus mismos propósitos, con el fin de mejorar los procesos que existen al interior y así poder contribuir en un mejor desempeño de la misma. Y la segunda de tipo psicológico organizacional, donde la orientación de los individuos especificada en sus propósitos y motivaciones está fuertemente ligada al grado de satisfacción que los mismos perciban dentro de la organización y al mismo tiempo su disposición para desempeñarse en la misma, es decir el fortalecimiento del compromiso organizacional.

CONCLUSIONES

- Se ha demostrado la existencia de correlación entre la **satisfacción laboral y el compromiso organizacional** de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios con un coeficiente de correlación $r= 0,691$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media con un nivel de significancia (0.05).
- Se identificó la existencia de correlación entre la variable **satisfacción laboral y la dimensión afectiva**, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0,634$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.
- Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable **satisfacción laboral y la dimensión continuidad**, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0,452$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil
- Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable **satisfacción laboral y la dimensión normativa**, siendo su coeficiente de correlación $\rho= 0,565$, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se sugiere al jefe de la compañía de bomberos Madre de Dios N° 70 las siguientes recomendaciones:

- Fomentar programas motivacionales que puedan coadyuvar al logro de objetivos personales e institucionales y de esta manera se estará fortaleciendo las relaciones y el compromiso organizacional.
- Realizar reuniones de confraternidad y actividades deportivas con la finalidad fortalecer el vínculo afectivo e identificación con la institución.
- Realizar convenios con instituciones públicas y privadas, para la contratación de profesionales bomberos activos en áreas de seguridad, atención de emergencias, prevención de riegos y desastres, y que exista una necesidad de continuación con la institución.
- Planificar cursos y especializaciones para los bomberos activos y que exista de esta forma un compromiso normativo o de reciprocidad con la institución.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Atencio Sonia, Ortega Helen (2009). “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos*”, ucvvirtual.edu.pe/.
- Allport G. (1963). *Psicología de la Personalidad*. Segunda Edición. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Allen, N.J. Y Meyer, J.P. (1991). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization*. Journal of Occupational Psychology.
- Arias, F. (1997). *El Proyecto de Investigación*. Guía para su elaboración. Segunda Edición. Editorial Episteme. Caracas
- Castillo Ortiz, Karen Esmeralda, Mata Hernández, José Martin, Nerio Solís, Claudia Patricia (2014). “*La resiliencia y la sinergia que presentan los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana del Ministerio de Gobernación de El Salvador*” [ri.ues.edu.sv/.../“La%20resiliencia%20y%20la%20sinergia%20que%20pr](http://ri.ues.edu.sv/.../La%20resiliencia%20y%20la%20sinergia%20que%20pr)
- Cooper, Robert K.; Anyman, Saway, (1998), *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*, Barcelona, editorial Norma.
- Chiavenato, Idalberto. (2001) *Administración de Recursos Humanos*, Colombia, Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2004) *Comportamiento Organizacional*, Bogotá, Thomson Editores.
- Davis, Keith Y Newstrom, John (2004), *Comportamiento humano en el trabajo*, México, McGraw-Hill. Hellriegel, D. *Comportamiento Organizacional*, México, Thomson Editores <http://www/analisis/evaluacion.com>

- Deci, E. Y Ryan, R. (2000). *La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar*. American Psychologist, 55 (1) 68-78. doi:10.1037110003-066X.55.1.68
- Elieser Bastidas, Mariam Leal, Rossy Montilla, Mary Angelys Ramos, Gisela Blanco (2014). “*Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos*.” <http://www.revistaterapiaocupacional.uchile.cl/index.php/RTO/articloe/view/35720>
- Esteban Ernesto Cárdenas Varela (2012). “*Diseño del sistema de clasificación y valoración de puestos para el personal operativo del cuerpo de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*” www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/179/3/T-UCE-0003-2.pdf
- Gagné, M., Y Deci, E. (2005). *Self-determination theory and work motivation*. Journal of Organizational Behavior, 26, 331-362. doi: 10.1002/job.322
- GASTAÑADUY FIESTAS, KARLA GISELLA. 2013. Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5012>
- Gloria María Barbarán Barragán (2013). “*Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*”, www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/576
- Grant, A. (2008). *Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance and productivity*. Journal of applied psychology, 93 (1), 48 – 58. doi: 10.1037/0021-9010.93.1.48

- Johnson, R. & Chang, C. (2006). *"I" is to continuance as "we" is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment.* Journal of Organizational Behavior, 27, pág. 549 - 570.
- Koontz, Harold; Wehrich, Heinz. (1999) *Administración, una perspectiva global*, México, 11ª. Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Laredo. "Motivación y Satisfacción", <http://www.teclaredo.edu.mx/unidad2/unidad2.htm>
- Liz Verónica Pasquel Marcalla (2013). *"Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.* www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3402
- María Teresa Saravia Menéndez (2013). *"Consecuencias psicológicas que se generan en los bomberos de la ciudad de Guatemala, por atender emergencias."* <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Saravia-Maria%20Teresa.pdf>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment.* Human Resources Management Review, 1, 61-89.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). *Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization.* Revista de psicología Aplicada, 538-551.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application.* London: Sage publications
- Natalia Francesca Castillo Dávila (2014). *Clima, motivación y satisfacción en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos.* <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>

- Neves, F. (1999), *Psicología para gerentes*, México, Editorial Mc Graw Hill
- Palma Carrillo Sonia. (1999), “*Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*”. Rev. Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX, N (1), 27 - 34
- Pintrich, P. Y Schunk, Dh. (2006). *Motivación intrínseca*. En Motivación en contextos educativos. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Sánchez-Sellero, María Carmen; Sánchez-Sellero, Pedro; Cruz-González, María Montserrat; Sánchez-Sellero, Francisco Javier. (2014) *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Revista de Administração de Empresas 54.5 -pp 537-547.
- Solana, Ricardo F.(1993) *Administración de Organizaciones*, Buenos Aires, Ediciones Interoceánicas S.A.
- Vega, Manuel De. (1984) *Introducción a la psicología cognitiva*, Madrid, Alianza Editorial.
- Villegas, José M. (1987) *Administración de Personal*, Caracas, Editorial Oasis
- Thoits, P. Y Hewitt, L. (2001). Volunteer work and well-being. Journal of health and social behavior, 42 (6), 115-131
- Vicente Abad (2005), *Análisis Biográfico de la Profesión Bombero*. Servicios de Estudios e Investigación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España. Recuperado el 30 de marzo del 2003 de la World Wide Web: <http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.melillaprevencionrl.com%2Fprotocolos%3Fdownload%3D121%3Aprofesion->

bomberos&ei=FGMZVcr5OsqANoJlgugL&usq=AFQjCNGGX2Oz5dmFT8W5KXS80O91ZGiNxQ

Yamila Fernanda Silva Peralta (2012). “*Estudio bibliométrico sobre engagement y burnout de trabajadores voluntarios de investigaciones publicadas en EBSCO Host*”.
dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4080286

ANEXOS

Anexo N° 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

Título: satisfacción laboral y compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015</p>	<p>VARIABLE 1 Satisfacción laboral <u>DIMENSIONES</u> 1.Condiciones física y/o Confort 2.Relaciones sociales 3. Desarrollo personal 4.Desempeño de tareas 5.Relación con la autoridad</p>	<p>Tipo de Investigación: Relacional Diseño de Investigación: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población: total de población.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: 1. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente afectivo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015? 2. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente continuo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015? 3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente normativo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente afectivo de los bomberos voluntarios– Madre n°70 2. Identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente continuo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015 3. Identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral y el componente normativo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS 1. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el componente afectivo de los bomberos voluntarios– Madre n°70. 2. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el componente continuo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015 3. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el componente normativo de los bomberos voluntarios– Madre de Dios N°70 – 2015</p>	<p>VARIABLE 2 Compromiso organizacional <u>DIMENSIONES</u> 1.componene afectivo 2.componente continuidad 3. componente normativo</p>	<p>Muestra:30 - Selección: no probabilística - Tamaño: 30 Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos: Cuestionario Técnicas de Análisis de Datos: Estadística inferencial, con programa SPSS versión 22.</p>

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Estimada(o)

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción laboral que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

TDA = totalmente de acuerdo

DA = de acuerdo

I = indeciso

ED = en desacuerdo

TED = totalmente en desacuerdo

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- el jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
16.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
17.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

18.- Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
19.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
20.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
21.- El horario de trabajo me resulta incómodo a veces.					
22.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
23.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
24.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
25.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
26.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
27.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
28.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
29.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30.- el jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CRITERIOS DE VALORACION:

TDA = totalmente de acuerdo

DA = de acuerdo

I = indeciso

ED = en desacuerdo

TED = totalmente en desacuerdo

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

Validación del cuestionario: Para medir la satisfacción laboral y compromiso organizacional

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.	60%	100%	60%	73.3%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.	60%	80%	60%	66.7%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	60%	80%	60%	66.7%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	60%	80%	60%	66.7%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.	60%	60%	60%	60%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.	60%	100%	60%	73.3%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.	60%	100%	60%	73.3%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.	60%	80%	60%	66.7%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables	60%	80%	60%	66.7%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.	60%	80%	60%	66.7%
Promedio						68%

Para identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto al 33% de la población. Luego los resultados fueron analizados por el Paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS). Los coeficientes obtenidos son:

Estadísticos de confiabilidad Alfa de Cronbach. **satisfacción laboral**

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.886	0.907	30

Fuente: elaboración propia (IBM SPSS Statistics 22)

Según el estadístico de confiabilidad, el resultado obtenido fue un Alfa de Cronbach de 0.886; la cual indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad

Estadísticos de confiabilidad Alfa de Cronbach. Variable Compromiso Organizacional.

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.855	0.863	18

Fuente: elaboración propia (IBM SPSS Statistics 22)

Según el estadístico de confiabilidad, el resultado obtenido fue un Alfa de Cronbach de 0.855; la cual indica que el instrumento tiene una buena confiabilidad
