

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción
laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad
Distrital de Simón Bolívar, 2020**

**Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración**

Autoras:

Bach. Rosaluz Antonia ARIAS ESCANDON

Bach. Yuliana Lisbeth GONZALES LOPEZ

Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Cerro de Pasco – Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Compromiso Organizacional y su Relación con la Satisfacción
Laboral de los Servidores Administrativos de la Municipalidad
Distrital de Simón Bolívar, 2020**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:

Dr. Yolanda Virginia LLANOS ROMEROS
PRESIDENTE

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA
MIEMBRO

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, quien inspira mi espíritu para la realización de este estudio, por darme salud y bendiciones para alcanzar mis metas y que desde el cielo guía mi camino y nunca me abandona.

A mi amado padre Fausto y mi hermosa madre Antonia, que son pilares fundamentales en mi vida, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda estudiar.

De igual manera a mis hermanos Hernán, Maribely Reyner que siempre estuvieron dándome su apoyo incondicional.

A Cristyan mi gran amor por ser mi compañero inseparable, dándome la confianza, fortaleza e impulso para poder lograr cada uno de mis sueños.

Rosaluz Antonia

Al forjador de mi camino,

A mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, Al creador de las personas que más amo con mi más sincero amor.

A mi padre Luis Alberto y mi linda madre Mary Luz, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo,

A la luz que Dios puso en mi vientre, para darme mayor alegría de mi vida, ser madre. A tí mi amado Beckham, mi pequeño y mi más grande amor.

Yuliana Lisbeth

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra eterna gratitud a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, que nos dio la bienvenida al mundo como tal, y nos otorgó las oportunidades que fueron incomparables.

Al Doctor Edgar CONDOR CAPCHA, por brindarnos continuamente, su valioso tiempo y su sabia inteligencia en el asesoramiento para el término del presente trabajo de investigación.

Agradecemos mucho por la ayuda a nuestros maestros quienes, con la enseñanza de sus valiosos conocimientos, hicieron que podamos crecer día a día.

A todos los colaboradores, servidores administrativos y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar de Rancas, por su gran apoyo decidido e incondicional, dando respuestas valiosas en la elaboración de nuestro instrumento de investigación.

A todos nuestros familiares y colegas que, de una manera u otra, nos apoyaron moralmente, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo en general.

Las Autoras

RESUMEN

Nuestro estudio de investigación tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

El tipo utilizado es descriptivo correlacional, de diseño no experimental correlacional. La técnica utilizada es la encuesta, teniendo al cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que consta de 18 preguntas por cada una de nuestras variables, el cual fue aplicado sobre una muestra de 35 trabajadores de la municipalidad.

Los resultados demuestran que respecto a la variable compromiso organizacional, según lo manifestado por los encuestados, el 28,6% indican que siempre se encuentran comprometidos y con respecto a la variable satisfacción laboral el 28.6% nos indican que casi siempre se encuentran satisfechos.

Del mismo modo, se indica una correlación alta y significativa a un nivel de 0.01 con un resultado de coeficiente de Pearson de ,925** entre ambas variables. Por lo que se puede concluir que, las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral se relacionan de una manera alta, entre los servidores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar.

Palabras claves: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, servidor público.

ABSTRACT

Our research study had the general objective: To determine how the organizational commitment is related to the job satisfaction of the administrative Servants of the District Municipality of Simón Bolívar, 2020.

The type used is descriptive correlational, non-experimental correlational design. The technique used is the survey, having the questionnaire as a data collection instrument, which consists of 18 questions for each of our variables, which was applied to a sample of 35 workers from the municipality.

The results show that with respect to the organizational commitment variable, as stated by the respondents, 28.6% indicate that they are always committed and with respect to the job satisfaction variable, 28.6% indicate that they are almost always satisfied.

Similarly, a high and significant correlation at a level of 0.01 is indicated with a Pearson coefficient result of .925 ** between both variables. Therefore, it can be concluded that the variables organizational commitment and job satisfaction are highly related among the servers of the Simón Bolívar District Municipality.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, public servant.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de los autores coinciden en que el compromiso organizacional, se produce cuando en el trabajador surge una relación de afecto, un vínculo emocional, que le lleva a darse integro, a identificarse con la organización y con ello lograr una mayor satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2013) nos señalan que “el compromiso organizacional se basa en una teoría psicológica, en la que los servidores asumen determinados comportamientos para de esta manera obtener una recompensa evitando sanciones dentro de la institución”. Por lo que se considera al compromiso organizacional como un lazo afectivo entre el colaborador y la municipalidad.

El desarrollo de nuestra investigación se ajusta a lo estipulado por el reglamentó de grados y títulos de nuestra universidad y de la facultad de ciencias administrativas y está organizado de la manera siguiente:

El capítulo I nos muestra el problema de investigación donde se incluye la identificación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de los objetivos, justificación de la investigación y las limitaciones de la investigación.

El capítulo II presenta el marco teórico, en esta parte consideramos los antecedentes del estudio, las bases teóricas y científicas del compromiso organizacional y satisfacción laboral, la definición de términos básicos, formulación de hipótesis, identificación de variables y nuestra definición operacional de variables e indicadores.

El capítulo III se considera la metodología y técnicas de investigación, en el que se considera el tipo de investigación, método de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, tratamiento estadístico y la orientación ética de nuestro estudio.

El capítulo IV se presenta los resultados y discusión; y dentro de ello la

descripción del trabajo de campo, presentación, análisis e interpretación de resultados, la prueba de hipótesis, y finalmente su respectiva discusión de resultados.

Por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones más importantes arribados en el desarrollo de la presente investigación; seguido de las referencias bibliográficas y anexos.

Las Autoras

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación	4
1.3. Formulación del Problema	5
1.3.1. Problema general.....	5
1.3.2. Problemas Específicos.....	5
1.4. Formulación de Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Justificación de la Investigación	6
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	8
2.2. Bases teóricas – científicas	12
2.3. Definición de términos básicos.....	32
2.4. Formulación de Hipótesis.....	36
2.4.1. Hipótesis General.....	36

2.4.2. Hipótesis Específicas	36
2.5. Identificación de Variables.....	37
2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores	38

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	40
3.2. Nivel de Investigación	41
3.3. Métodos de Investigación.....	41
3.4. Diseño de Investigación	42
3.5. Población y Muestra.....	42
3.5.1. Población.	42
3.5.2. Muestra.....	43
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.7. Selección, Validación y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación... ..	44
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.	44
3.9. Tratamiento Estadístico.....	45
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	45

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	46
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	47
4.3. Prueba de Hipótesis.....	85
4.4. Discusión de Resultados.....	91

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del Compromiso organizacional	18
Tabla 2 Modelo explicativo de Herzberg (1959)	25
Tabla 3 Instrumento de la Variable Compromiso Organizacional	51
Tabla 4 Instrumento de la Variable Satisfacción Laboral	51
Tabla 5 Resultados de la Variable Compromiso Organizacional	55
Tabla 6 <i>¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta?</i>	56
Tabla 7 <i>¿En realidad, siento como si los problemas de la municipalidad fueran?</i>	57
Tabla 8 <i>¿Considero que no tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta gestión?</i>	58
Tabla 9 <i>¿No me siento emocionalmente ligado a la gestión municipal?</i>	59
Tabla 10 <i>¿No me siento como “parte de la familia” en esta gestión?</i>	60
Tabla 11 <i>¿Esta institución tiene un gran significado personal para mí?</i>	61
Tabla 12 <i>¿Considero que permanecer en esta organización refleja tantonecesidad como deseo?</i>	62
Tabla 13 <i>¿Considero que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo?</i>	63
Tabla 14 <i>¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora?</i>	64
Tabla 15 <i>¿Siento que tengo muy pocas opciones laborales si considerará dejaresta organización?</i>	65
Tabla 16 <i>¿Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar?</i>	66
Tabla 17 <i>¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles?</i>	67
Tabla 18 <i>¿Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual?</i>	68
Tabla 19 <i>¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la municipalidad ahora no sería lo correcto?</i>	69
Tabla 20 <i>¿Me sentiría culpable si dejo mi institución ahora?</i>	70
Tabla 21 <i>¿La institución donde trabajo merece mi lealtad?</i>	71
Tabla 22 <i>¿No dejaría mi institución ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?</i>	72
Tabla 23 <i>¿Siento que le debo mucho a esta municipalidad?</i>	73
Tabla 24 <i>Resultados de la Variable Satisfacción Laboral</i>	74
Tabla 25 <i>¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?</i>	75

<i>Tabla 26 ¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 27 ¿El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana?.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 28 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 29 ¿Considera que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades laborales?.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 30 ¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades?.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 31 ¿Considera que recibe retroalimentación por parte de sus superiores?.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 32 ¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución?.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 33 ¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 34 ¿Considera que el sueldo que recibe satisface todas sus necesidades y cubre todos sus gastos?.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 35 ¿La Municipalidad le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 36 ¿La Municipalidad le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente en función a las actividades y funciones que desempeña?.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 37 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 38 ¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de sus colaboradores?.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 39 ¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña?.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 40 ¿Consideras que se aplica la supervisión constante, de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas?.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 41 ¿Considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 42 ¿Considera que se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los servidores de la Municipalidad?.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 43 Valores de Correlación de Pearson.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 44 Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 45 Correlación entre Compromiso Afectivo y Satisfacción Laboral.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 46 Correlación entre Compromiso de Continuidad y Satisfacción</i>	

<i>Laboral</i>	96
<i>Tabla 47 Correlación entre Compromiso Normativo y Satisfacción Laboral</i>	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones e indicadores del Compromiso organizacional.....	21
Figura 2 Puntos de vista contrastantes de satisfacción-insatisfacción.....	26
Figura 3 Pirámide de las necesidades de Maslow.....	29
Figura 4 Resultados de la Variable Compromiso Organizacional	55
Figura 5 ¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Institución?	56
Figura 6 ¿En realidad, siento como si los problemas de la municipalidad fueran los míos?.....	57
Figura 7 ¿Considero que no tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta gestión?	58
Figura 8 ¿No me siento emocionalmente ligado a la gestión municipal?.....	59
Figura 9 ¿No me siento como “parte de la familia” en esta gestión?	60
Figura 10 ¿Esta institución tiene un gran significado personal para mí?	61
Figura 11 ¿Considero que permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo?	62
Figura 12 ¿Considero que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo?.....	63
Figura 13 ¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora?	64
Figura 14 ¿Siento que tengo muy pocas opciones laborales si considerará dejar esta organización?	65
Figura 15 ¿Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar?	66
Figura 16 ¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles?	67
Figura 17 ¿Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual?.....	68
Figura 18 ¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la municipalidad ahora no sería lo correcto?	69
Figura 19 ¿Me sentiría culpable si dejo mi institución ahora?.....	70

Figura 20 ¿La institución donde trabajo merece mi lealtad?.....	71
Figura 21 ¿No dejaría mi institución ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?.....	72
Figura 22 ¿Siento que le debo mucho a esta municipalidad?.....	73
Figura 23 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral.....	74
Figura 24 ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?.....	75
Figura 25 ¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?.....	76
Figura 26 ¿El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana?	77
Figura 27 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?	78
Figura 28 ¿Considera que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades laborales?.....	79
Figura 29 ¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades?	80
Figura 30 ¿Considera que recibe retroalimentación por parte de sus superiores?.....	81
Figura 31 ¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución?	82
Figura 32 ¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?.....	83
Figura 33 ¿Considera que el sueldo que recibe satisface todas sus necesidades y cubre todos sus gastos?	84
Figura 34 ¿La Municipalidad le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?.....	85
Figura 35 ¿La Municipalidad le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente en función a las actividades y funciones que desempeña?.....	86
Figura 36 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?.....	87
Figura 37 ¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de sus colaboradores?.....	88
Figura 38 ¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña?.....	89
Figura 39 ¿Consideras que se aplica la supervisión constante, de tal manera se dé	

solución inmediata a todas las falencias encontradas?	90
Figura 40 ¿Considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?	91
Figura 41 ¿Considera que se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los servidores de la Municipalidad?	92

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El éxito de las instituciones depende, en gran medida, de las personas y las relaciones humanas, y éstas a su vez dependen de las variables actitudinales como es el caso del compromiso organizacional y de cuan satisfechos están los trabajadores con las labores que realizan (satisfacción laboral), en sus centros de trabajo.

Actualmente el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, son temas imprescindibles, al momento de ser estimados dentro de la gestión institucional, más aún hoy en el que nuestro país vive dentro de un contexto de modernización de las entidades y donde la revolución de la gestión del talento humano es apreciada por las diversas entidades, tanto por las organizaciones públicas, como privadas. Son numerosos los estudios acerca de estas dos variables, pero quizá son pocos los que se enfocan en relacionar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral dentro del ámbito de la gestión pública y específicamente en las municipalidades. Ya que es un problema que afecta a muchas instituciones públicas, que no ven reflejado el rendimiento óptimo del talento humano con que cuentan sus instituciones.

Robbins y Judge (2013) Nos mencionan que: “Los trabajadores con alto compromiso organizacional tienden a mostrar una mayor alineación con la misión y objetivos, así como suelen mostrar mayor lealtad y esfuerzo en su trabajo y la labor que realizan”.

Lo que nos conlleva a manifestar que a mayor compromiso organizacional, mayor y mejor será su desempeño laboral.

Consideramos que el servidor público es el principal activo con el que cuenta, cualquier institución pública, ya que ellos son el motor y los responsables para lograr cumplir las metas, objetivos y compromisos que la organización tiene, y por qué son los que están en contacto directo con la población, de allí la necesidad de lograr su compromiso organización para brindar un servicio eficiente a sus usuarios – clientes y a la población en general, consideramos que para ello suceda el trabajador debe de tener una alta satisfacción laboral lo cual se verá reflejado en su compromiso con la institución.

Es por ello, que se considera que las actuales autoridades, que dirigen los destinos de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar deben deponer mayor énfasis en mejorar el nivel de estas dos variables materia de nuestro estudio (compromiso organizacional y satisfacción laboral), ya que consideramos que es fundamental para tener éxitos en su gestión y para lograr la satisfacción de los pobladores de su circunscripción.

Aamodt (2010) nos manifiesta que: Son varias las teorías que buscan explicar por qué los trabajadores se sienten satisfechos y comprometidos con su trabajo, pero ninguna de ellas explica a cabalidad estas actitudes laborales. Sin embargo, cada una es valiosa porque sugiere maneras de aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Por ello, aun cuando una teoría podría no estar apoyada completamente por la investigación, por lo general las sugerencias resultantes han conducido a una mejora en el desempeño o

a una mayor permanencia en la organización. (p. 123)

Diversos estudios han demostrado que los empleados a quienes les parece interesante su trabajo están más satisfechos y motivados que quienes no se sienten satisfechos con las labores que realizan. Es decir, estaremos más satisfechos con nuestro empleo si las tareas son agradables, pero lo que hace agradable una tarea varía de un individuo a otro, por lo que no existe un patrón determinado para lograr la satisfacción laboral en forma general.

Actualmente se están modificando las características y los perfiles del puesto de trabajo, esto en gran medida por la implantación de nuevas tecnologías en los mismos o los avances disruptivos que están ocurriendo constantemente, como la denominada cuarta revolución industrial que estamos viviendo y que afecta a todos los campos.

“Estos cambios pueden resultar estresantes para los trabajadores, presentando temores respecto a la falta de formación requerida para adaptarse a estos cambios” (Valero et al., 2020, p. 64), un ejemplo claro es los últimos acontecimientos ocurridos durante esta pandemia, producto del COVID 19, donde al estar confinados la gran mayoría de personas y por temor al contagio, se tuvo que recurrir al teletrabajo.

Para el cual la gran mayoría de los empleados públicos, no se encontraban preparados, a pesar de que esto no es novedoso, ya que algunas personas y organizaciones, ya lo utilizaban antes de la pandemia, lo cual llevaba al trabajador en algunos casos a no encontrarse satisfecho en su trabajo, considerando que la gran mayoría tenían a su propia casa como lugar de trabajo.

Esto seguramente será motivo y servirá para poder realizar y profundizar amplios estudios en el futuro, pero no debemos de dejar de lado estas valiosas lecciones de como estos fenómenos imprevistos afectan, nuestro compromiso organizacional y nuestra satisfacción laboral.

Por las consideraciones expresadas es que, se decidió por realizar el presente estudio, el cual estamos seguros contribuirá con la actual gestión, planteándonos para ello el problema siguiente:

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, 2020?

1.2. Delimitación de la Investigación

a) Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó en un periodo de tres meses: desde enero hasta marzo del 2021. Durante este periodo se buscará recolectar información, así como aplicar los instrumentos para recoger la información, asimismo, al estudio del comportamiento de todos los trabajadores de la organización.

El periodo de análisis de la presente investigación comprende el periodo edil 2020, de la gestión 2019 – 2022.

b) Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Municipalidad distrital Simón Bolívar, ubicado en la localidad de Rancas, del distrito de Simón Bolívar, de la provincia de Pasco, Región Pasco.

c) Delimitación Social

Para la presente investigación lo constituyen todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital Simón Bolívar.

d) Delimitación Conceptual

Para la presente investigación lo constituye la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Compromiso Organizacional: “Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales e

institucionales”. (Alles, 2009)

Satisfacción Laboral: “Es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a la labor que realiza”. (Locke, 1976)

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?
- b) ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?
- c) ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la

Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

- b) Determinar de qué manera el compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.
- c) Determinar de qué manera el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

1.5. Justificación de la Investigación

Con nuestra investigación se procura conocer en qué medida el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, conoceremos el nivel de relación que ejerce el compromiso afectivo, compromiso de continuidad, así como el compromiso normativo en la satisfacción laboral.

Además, daremos a conocer cuál de las tres dimensiones del compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo) se relaciona más y cuál de los componentes se relaciona menos con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar.

Somos conscientes, de que del mejoramiento del compromiso organizacional y de la satisfacción laboral depende el éxito de la gestión municipal pues ambas variables incitan a mejorar la calidad del servicio a los pobladores del distrito de Simón Bolívar, con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral podemos pronosticar una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tengan, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los servidores como para la municipalidad, en cambio si es negativa, se esperarán un mal servicio a los

pobladores, ya que los trabajadores al no tener una satisfacción laboral su compromiso organizacional con la gestión bajara.

Consideramos que el aporte de la presente investigación es importante para mejorar la actual gestión de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, ya que, al lograr un mayor compromiso organizacional de los servidores, se mejorará la calidad de servicio a los pobladores de dichodistrito.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Consideramos que a lo largo del desarrollo de nuestra investigación se presentaran algunas limitaciones, las principales se detallan a continuación:

- a) Problemas de la Pandemia por COVID 19: Como es sabido aún no se restablece con normalidad el trabajo, así como la atención al público por parte de los trabajadores, lo cual dificulta el recojo de información.
- b) Recursos económicos: Los gastos que ocasionen la presente investigación, serán cubiertos íntegramente por nosotros, ya que no tendremos fuentes de financiamiento.
- c) Tiempo: La principal limitación del estudio será el tiempo. Ya que los servidores durante el horario de oficina no cuentan con tiempo libre para realizar las encuestas y entrevistas, por lo que se aprovechará su disponibilidad de tiempo.
- d) Reacción al instrumento (cuestionario): Los servidores pueden considerar que, con las entrevistas y encuestas, están siendo evaluados para un ascenso o cambio de puesto, por esa razón tal vez no son objetivos con sus respuestas.
- e) Acceso a la información: algunos funcionarios y servidores buscaran abstenerse de brindar y proporcionarnos información, por lo que se les manifestará acerca de la transparencia pública y el acceso a la información.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. *Antecedentes Internacionales.*

Nieto (2017) presento la tesis titulada: “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017” para obtener el grado profesional de Psicóloga industrial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, donde el objetivo fue: “Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, para la generación de acciones de mejora” (p. 8). La muestra fue de 126 colaboradores, se aplicó dos instrumentos de medición, uno por cada variable, en el caso de la variable de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional.

Al final del estudio los resultados más relevantes fueron que:

El tema central de esta investigación fue determinar si existía relación o no entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional. Una vez obtenidos los resultados podemos decir que según la escala de correlación de Pearson estas dos variables cuentan

con un nivel de correlación significativa de $r = 0,60$, $p > 0.01$. Por lo cual, podemos decir que la hipótesis central se cumple, debido a que existe relación moderada entre estas dos variables. (Nieto, 2017, pág. 58)

Zurita et al. (2014) En la investigación titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada, de la Universidad de Granada”, el objetivo de la investigación ha sido analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, esperando, como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos, la muestra está compuesta por 80 funcionarios públicos de los Juzgados de Granada, fue una investigación no experimental de tipo transeccional correlacional, se utilizaron dos cuestionarios de tipo Likert. Por una parte, “el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Mayer” (1997); “Modificación Cedeño y Pirela” (2002) y también el “cuestionario de Satisfacción S20/23” (Meliá y Peiró, 1989).

De acuerdo con los resultados, se obtiene que:

El nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores con el Juzgado de Granada es medio. Por tanto, dada la correlación positiva observada, la satisfacción laboral también se encuentra en un nivel medio. Encontramos además en ambas variables una desviación típica baja, indicando homogeneidad de respuestas de la muestra con respecto a la media. (Zurita et al, 2014, pág. 85).

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Anco y Suni (2018) en la tesis titulada: “Relacion entre el compromiso organizacional con la satisfaccion laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, Arequipa 2018”. Para obtener el titulo profesional de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad Nacional de San Agustin Arequipa. “Tuvo como objetivo general: Determinar la relación

del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, Arequipa – 2018” (p. 10). Se utilizó la muestra de tipo censal y estuvo conformada por la totalidad 164 trabajadores, para recoger la información se utilizó el “cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen” . Para la Variable independiente y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo”. Para la variable dependiente.

La conclusión principal, determino que,

En los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarpata existe una significativa relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral lo cual nos permite establecer que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables es decir a mayor compromiso hay mayor satisfacción esto debido a que los trabajadores sienten mucha identificación y deseo de permanecer en la organización. (Ancoy Suni, 2018, pág. 105)

Llacstarimay (2018) en la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, que se titula: “Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018”. De la Universidad Nacional José Mariá Arguedas de Apurímac, “Tuvo por objetivo general determinar la relación de las variables de estudio el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros Apurímac” (p. 7). El enfoque del trabajo realizado es cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental transeccional y de nivel descriptivo correlacional, la muestra fue de 76 personas.

En sus conclusiones nos manifiesta que,

Sobre la forma como se relaciona la V1 compromiso organizacional con la V2 satisfacción laboral, a través de la correlación de Spearman, como se muestra en la tabla 19, nos indica que existe una relación positiva

moderada entre las dos variables de estudio compromiso y satisfacción laboral del personal que labora en la Municipalidad de Chincheros, es decir que a medida que se incrementa la primera variable (compromiso organizacional), también sucede con la segunda variable (satisfacción laboral), dado que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,469^{**}$, $p = ,000 < ,05$). (Llacctarimay, 2018, pág. 84)

Quispe (2017) en la tesis titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad

Provincial de Andahuaylas, 2016”, para optar al grado académico de Maestro en Administración, mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial. De la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Con el objetivo de: “Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016”. Fue una investigación básica de tipo descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional o transversal; además, la investigación se ha enmarcado en el método hipotético deductivo. La población fue de 292 trabajadores, con una muestra significativa de 128 personas.

La principal conclusión es:

Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas. Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r = 0,654$ y $P = 0,000$), es decir a mayor satisfacción laboral hay mayor compromiso organizacional y/o a menor satisfacción laboral, menor

compromiso organizacional. (Quispe, 2017, pág. 87).

2.1.3. Antecedentes Locales.

Travezaño y Salvio (2017) en la tesis titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas de grifos y estaciones de servicios en la Provincia de Pasco, 2017” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, “su objetivo principal fue: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017 (p. 6). Fue de tipo de investigación básica, el nivel de carácter Descriptivo y Correlacional, con una muestra de 52 colaboradores.

La conclusión principal nos dice que:

Después de haber evaluado la hipótesis general a través de la prueba chi cuadrado con un 5% de significancia, se demostró que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de los grifos y estaciones de servicios en la provincia de Pasco, 2017. (Travezaño y Salvio, 2017, pág. 78)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Compromiso Organizacional

El estudio del compromiso en el lugar de trabajo viene de los años 60 y se enfocó hacia el concepto del compromiso organizacional, pero no existe un consenso para construir la definición de Compromiso organizacional, “por ello consideramos oportuno definir qué se entiende por compromiso organizacional”, ya que desde hace bastante tiempo este constructo multidimensional ha sido objeto de un sinnúmero de investigaciones y evaluaciones, de las cuales han surgido numerosas conceptualizaciones. Entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

Robbins (1998) define el compromiso organizacional como un “estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización”. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia. Lo cual nos manifiesta que: los trabajadores que se comprometen más en sus funciones laborales tienden a establecer un lazo o sentimiento más profundo con la organización.

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para estar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que consta de tres facetas del compromiso organizacional, las cuales son las siguientes: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo, y que es el que aplicamos en esta investigación.

Arias (2001) cita a Steers, quien define compromiso como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”.

Hellriegel (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el “sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del

mismo”. (pág. 87)

Consideramos importante mencionar a Kruse, (2013), quien nos menciona que, “el compromiso es un sentimiento. Es un sentimiento que hace que”:

- “Es más probable que recomiende a un amigo para un empleo en su empresa”.
- “Es menos probable que piense en buscar trabajo en otra empresa”.
- “Es más probable que trabaje horas extra sin que se lo pidan”
- “Es más probable que se sienta orgulloso de su empresa”
- “Es más probable que esté satisfecho con su trabajo”. (Kruse, 2013),

Consideramos que uno de los problemas principales de las instituciones radica en alcanzar la unidad en cuanto al logro de objetivos comunes tomando como base la diversidad de sus integrantes, es por ello la importancia de lograr el compromiso organizacional de parte de sus colaboradores o trabajadores.

2.2.2. Enfoques del Compromiso Organizacional

Se considera los siguientes enfoques:

- **Enfoque Unidimensional**

Este enfoque evalúa al compromiso organizacional, desde una perspectiva de como la,

Actitud positiva que tiene el colaborador hacia la empresa, logrando identificarse con su institución, a tal punto que su probabilidad de renuncia sea mínima y que el personal se siente satisfecho con la labor que viene desempeñando, es así que en la organización se evidenciaran indicadores que manifiestan que la tasa de rotación sea escasa, generando esto un buen nivel de compromiso” (Mowday, 1998, citado por Cainicela y Pazos, 2016).

- **Enfoque Multidimensional.**

Este enfoque considera al compromiso organizacional como la unión o relación que tiene el colaborador con la organización.

Para ello se denominaron tres dimensiones, la primera es el compromiso afectivo, este se caracteriza por el deseo que tiene el colaborador de permanecer en la empresa, logrando implicarse con los objetivos de la misma sintiéndose cómodo en su organización; el segundo es el compromiso de continuidad esto quiere decir que el colaborador siente la necesidad de permanecer en su trabajo debido a que cuenta con todos los beneficios que la empresa le otorga y en caso este se retire lo perdería, además existe la probabilidad de no encontrar un nuevo trabajo; y por ultimo tenemos al compromiso normativo caracterizado por el deber, aquí el colaborador presenta lealtad hacia su organización piensa que es lo correcto por haberle brindado la oportunidad de desarrollare tanto profesional como personal (Meyer y Allen, 1997, citado por: Cainicela y Pazos, 2016)

2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Para el caso de nuestra investigación, tomamos como referencia “la teoría del compromiso organizacional propuesta por Meyer y Allen” (1991) para elaborarla, estos autores clasificaron este compromiso en tres categorías distintas, según el antecedente que lo origina, tal comose puede apreciar en la tabla N°1

Tabla 1 Dimensiones del Compromiso organizacional

Compromiso Afectivo (Deseo)	Compromiso de Continuidad (Necesidad)	Compromiso Normativo (Deber)
“Es el deseo por parte del servidor municipal de seguir siendo miembro de la institución debido a una atadura emocional con ésta”	“Es el deseo por parte del servidor municipal de seguir siendo miembro de la institución debido a la preocupación asociada al costo de dejarla”	“Es el deseo por parte del servidor municipal de seguir siendo miembro de la institución debido a un sentimiento de obligatoriedad”
Se está en la Municipalidad Porque se quiere.	Se está en la Municipalidad Porque se necesita.	Se está en la Municipalidad Porque se debe.

Elaboración propia

A continuación, detallamos cada una de las dimensiones y sus respectivos indicadores:

a) Compromiso Afectivo (deseo)

Tiene que ver con los “lazos emocionales” que las personas mantienen con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, está enmarcado porque el trabajador disfruta de su permanencia en la organización.

Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la institución. El compromiso afectivo encierra a las características personales, las características estructurales, las características relacionadas al trabajo y las experiencias de trabajo. Este tipo de compromiso se predice mejor a través de la experiencia en el trabajo, que promueve los sentimientos de comodidad en la organización y las competencias personales.

No obstante, Meyer y Allen (1997) observaron que las experiencias de trabajo es lo que ha logrado establecer fuertes y constantes relaciones de trabajo. Aquellos empleados cuyas experiencias dentro de la organización están en

equilibrio con sus expectativas, y satisfacen sus necesidades básicas, tienden a desarrollar una mayor vinculación afectiva con la organización que la que tienen las personas cuyas experiencias son menos satisfactorias.

b) Compromiso de Continuación: (Necesidad)

El servidor “evalúa la necesidad de continuar en la institución”, con respecto a los costos (económicos, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización.

Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque considera que “ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo”; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, por lo que se incrementa su apego con la empresa.

c) Compromiso Normativo: (Deber)

En el compromiso normativo, se describe el “proceso por el cual, tanto la organización como la predisposición del individuo, conllevan a desarrollar el compromiso organizacional”, porque se supone que existen normas que los mantienen vinculados.

Las acciones de la organización incluyen, por ejemplo, la selección y la inducción del personal, mientras que la predisposición del individuo incluye la actitud hacia el trabajo desarrollado, la lealtad con la que se trabaja, la congruencia entre los valores de la institución, los valores personales del individuo, entre otros. (Mathieu y Zajac, 1990)

Estas dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) con sus respectivos indicadores las podemos apreciar en la figura 1.

Figura 1 Dimensiones e indicadores del Compromiso organizacional



Elaboración propia

2.2.4. Satisfacción Laboral

Empecemos por la definición de satisfacción. Según el diccionario de Oxford Lexico, “es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

Debemos mencionar que la satisfacción laboral, está relacionado con diferentes aspectos de la organización. Los autores no llegan a un acuerdo único a la hora de definirla, pues hay quienes la consideran “como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional”, es por ello que nos parece importante mostrar a continuación algunas definiciones:

- Taylor, (1911) “asume que la satisfacción en el trabajo, está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas”.
- Herzberg et al, (1959) en la teoría sobre la satisfacción en el trabajo, afirma que, “si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, este puede ser motivador en sí mismo, desarrolla capacidades y mejora su rendimiento”
- Locke (1969) expone que, “la satisfacción se entiende como resultante de

una evaluación que pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo”.

- Lawler (1971) “considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese”
- Barbash (1974) la considera dinámica, alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una "función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades".
- Thurman (1977) interpreta, que la satisfacción “evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización”, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como "un proceso dinámico que permite la comparación entre factores”.
- Maslow (1991) explica que “el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo”.

Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente, hasta convertirse en un círculo vicioso.

Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio.

2.2.5. Teorías de la Satisfacción Laboral

A continuación, mencionamos las principales teorías que dan sustento a nuestra variable de satisfacción laboral, en la medida en que estas permitan

explicar que es aquello que otorga energía, agrado y dirección a la conducta del trabajador, para poderse identificar o comprometerse con la labor que realiza dentro de la organización.

a) Modelo de dos Factores de Herzberg (1959)

Muchos coinciden en que una de las teorías que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Fue desarrollada por Frederick Herzberg y es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg. Apareció en 1959 en su famoso libro

¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?

En el modelo de dos factores se recurre a la naturaleza del trabajo y del contexto en que este ocurre para explicar la motivación, la satisfacción y el desempeño. Herzberg subraya la importancia de las características de puestos y de las prácticas organizacionales en la resolución de la pregunta de que motiva el comportamiento.

Sostiene que distintos tipos de experiencias producen satisfacción laboral e insatisfacción laboral. La concepción laboral tradicional dice que: la satisfacción e insatisfacción son los extremos opuestos del mismo continuum y que los empleados se ubican en diversas etapas a lo largo del mismo. Herzberg y sus colaboradores señalaron en dicha teoría que las personas están influenciadas por dos factores. (Herzberg, 1959)

los cuales son:

- **La Satisfacción**, “es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo (momentáneamente), pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción”. (Herzberg, 1959)
- **La Insatisfacción**, “este es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo”.

(Herzberg, 1959)

Herzberg menciona que estos dos grupos, un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. (Véase Tabla 2)

Tabla 2 Modelo explicativo de Herzberg (1959)

FACTORES MOTIVACIONALES (De Satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De Insatisfacción)
Cuando son óptimos: elevan la satisfacción	cuando son óptimos: evitan la insatisfacción
Cuando son precarios: producen la no satisfacción	Cuando son precarios: producen insatisfacción
<ul style="list-style-type: none">▪ Realización exitosa del trabajo▪ Reconocimiento del éxito obtenido▪ Progreso profesional▪ Utilización plena de las habilidades personales, etc.	<ul style="list-style-type: none">▪ Condiciones de trabajo y comodidad▪ Incremento del salario▪ Seguridad en el trabajo▪ Relaciones con colegas, etc

Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 2, existen dos grupos:

1) Grupo de Factores Intrínsecos o Motivacionales:

“Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, las con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo”. (Herzberg et al, 1959)

2) Grupo de Factores Extrínsecos o Higiénicos:

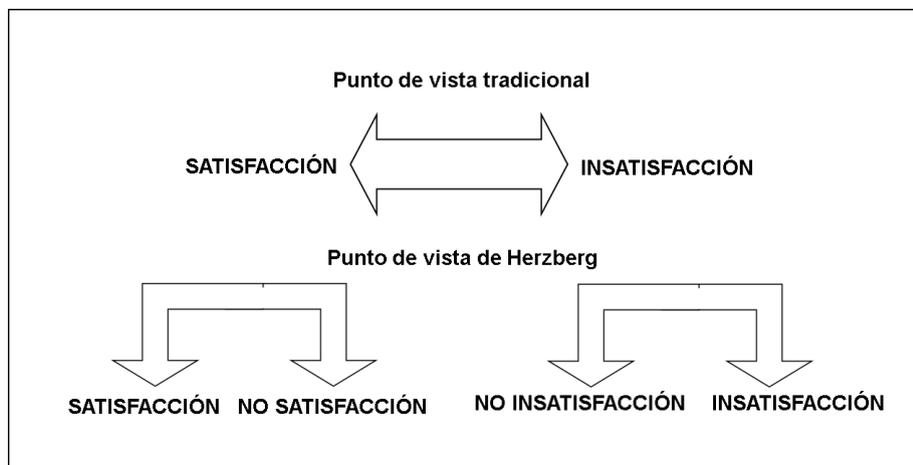
“Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa,

seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción”. (Herzberg et al, 1959)

El autor plantea que cuando una persona se siente bien en su puesto de trabajo, se le atribuyen características del grupo de factores intrínsecos o motivacionales. Opuesto al enfoque tradicional, Herzberg dice que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino, la no satisfacción, es decir, que la eliminación de características insatisfactorias de un puesto de trabajo, no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio.

Lo mismo ocurre con la insatisfacción, planteando que lo opuesto a ésta no es la satisfacción, sino, la no insatisfacción. De acuerdo a lo anterior los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son distintos a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. (Véase Figura 2).

Figura 2: Puntos de vista contrastantes de satisfacción-insatisfacción



Fuente: Robbins, Stephen P. (1994). Elaboración propia.

Entre los factores de higiene cabe mencionar:

- “Sueldo y beneficios”
- “Política de la empresa y su organización”
- “Relaciones con los compañeros de trabajo”
- “Ambiente físico”

- “Supervisión”
- “Status”
- “Seguridad laboral”
- “Crecimiento”
- “Madurez”
- “Consolidación”. (Robbins, 1994).

Algunos factores de Motivación a considerarse son:

- “Logros”
- “Reconocimiento”
- “Independencia laboral”
- “Responsabilidad”
- “Promoción”. (Robbins, 1994).

Como podemos apreciar esta teoría postula “que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada”, pero no son capaces de provocar satisfacción en el trabajador. Esta labor queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores.

En conclusión, si queremos incrementar la satisfacción laboral de nuestros colaboradores, hay que prestar especial atención a los factores motivadores.

b) Teoría de las Necesidades de Maslow (1954)

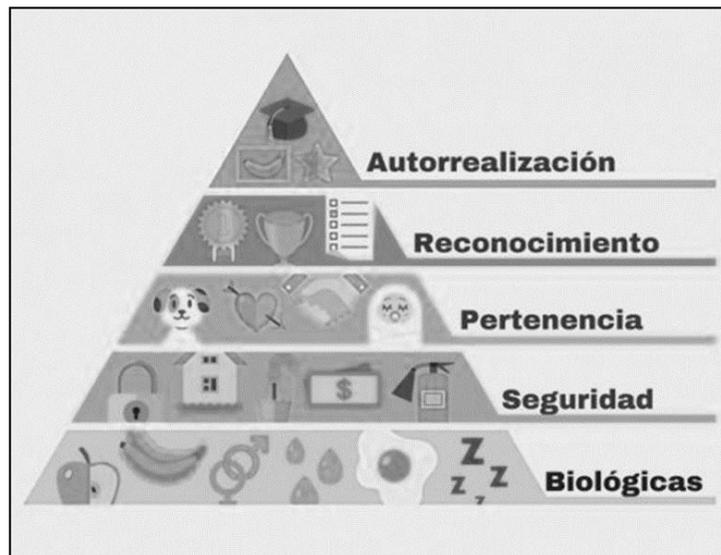
Examinando esta teoría de las necesidades, podemos observar que Maslow agrupó en su análisis, las distintas necesidades que debe cubrir cada persona, en una escala de cinco niveles, los cuales los agrupo de la siguiente forma (ver figura 3):

- **Necesidades Básicas:** “donde se incluyen las necesidades fisiológicas básicas para mantener la vida humana y la supervivencia de la especie. Incluye tanto la física, la psicológica como la económica;

seguridad y protección del daño físico y emocional”. (Maslow, 1991)

- **Necesidades de Seguridad y Protección:** “la seguridad física, en la salud de los individuos, en la necesidad de cobertura del empleo, mantenimiento de ingresos u obtención de recursos. Maslow también encuadra dentro de estas necesidades la seguridad moral, el núcleo familiar y la necesidad de la propiedad privada como tal. El concepto de hogar y propiedad ligado a las necesidades anteriores, explica gran parte de nuestra organización social, por ejemplo”. (Maslow, 1991)
- **Necesidades de afiliación y afecto:** 2que abarcan el desarrollo afectivo de las personas y los niveles relacionales de la sociedad. (la asociación, la participación en colectivos, el sentimiento de sentirse aceptado en integrado...). (Maslow, 1991)
- **Necesidades de Estima:** donde Maslow “describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. La carencia de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad, al igual que el exceso de muchas de ellas, también es un origen de graves psicopatologías en muchos individuos”. (Maslow, 1991)
- **Autorrealización o Autoactualización:** Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo a lo largo de toda su vida tales como “motivación de crecimiento”, “necesidad de ser” y “autorrealización”. En este nivel “se encuentran las necesidades más elevadas, se hallan en la cumbre de esta jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida, mediante el desarrollo potencial de una actividad. Para alcanzar este nivel, todos los individuos necesitan alcanzar y completar hasta el mejor punto posible, el resto de niveles y necesidades inferiores”. (Maslow, 1991)

Figura 3 Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: Teoría de las Necesidades de Maslow. Elaboración propia

c) Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

La satisfacción laboral, “es un conjunto de actitudes que un servidor tiene hacia su trabajo, entendiendo por actitud aquella disposición de placer o estado emocional positivo resultante de una o varias experiencias en su actividad laboral”. (Locke, 1976)

Si los valores regulan las actitudes que el sistema de valores elaborado por el sujeto a lo largo de su vida, bajo la influencia de su contexto social y sus grupos de referencia, guarda estrecha relación con la satisfacción dentro del marco del trabajo.

Esta teoría que fue elaborada por Locke (1976), parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores que posee una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes:

- La satisfacción con las dimensiones del trabajo: Este punto aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo.
- Descripción de las dimensiones: Se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo.
- Relevancia de las dimensiones: Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo. (Locke,1976),

Locke (1976), intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo. Dichas características las clasificó como sigue:

- **Satisfacción con el trabajo:** “Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas, y tienen que ver con las posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc”. (Locke, 1976)
- **Satisfacción con el salario:** “Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (de forma equitativa). La teoría en estudio” (Discrepancia; Locke 1976) hace mención a que la satisfacción con las retribuciones (salario, remuneraciones) depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.

- **Satisfacción con las promociones:** “Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción o ascenso en el trabajo”. (Locke, 1976)
- **Satisfacción con el reconocimiento:** “Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan meritorio resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo”. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- **Satisfacción con los beneficios:** “Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, incentivos económicos”. (Locke, 1976)
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** “Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos, limpieza de los espacios de trabajo”. (Locke, 1976)”
- **Satisfacción con la supervisión:** “Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal”. (Locke, 1976)
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** “Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos, así como la coordinación entre los mismos”. (Locke, 1976)
- **Satisfacción con la Institución y la dirección:** “Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios”. La institución determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. “De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que

dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio de los trabajadores”. (Locke,1976)

d) Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis & Lofquist (1984)

Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional.

Según estos autores “las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan: adaptación al trabajo” (Dawis & Lofquist, 1984)

e) Modelo de las determinantes de la Satisfacción Laboral Lawler (1973).

Lawler, (1973) Plantea la relación entre “expectativas- recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawer (1968). Lawler parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral, es decir, que estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de este. Por lo tanto, “si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción”. (Lawler, 1973)

f) El Dr. Richard Hackman y el Dr. Greg Oldham (1976)

Hackman & Oldham, (1975) Estos estudiosos desarrollaron un rol protagónico en la orientación de las características laborales. Ellos se

aproximaron a determinar cómo puede estructurarse el trabajo para que los individuos estén incesablemente e intrínsecamente motivados.

Dichos autores elaboraron un modelo donde se “establecen las dimensiones centrales del enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación”.

- **Variedad.** 2Que los empleados realicen diferentes tareas, con distintos procedimientos y, si es posible, con diferentes equipos. Es decir que no sea rutinaria su actividad laboral². (Hackman y Oldham, 1975)
- **Identidad de la Tarea.** “Que el trabajador realice una parte completa del trabajo. Aumentar la identidad de la tarea iría en detrimento de la especialización”. (Hackman y Oldham, 1975)
- **Significado de la Tarea.** “Reconocimiento que el trabajo tiene para otras personas, es decir cuán importante es su labor”. (Hackman y Oldham, 1975)
- **Autonomía.** “Se refiere al control que pueda ejercer el empleado sobre sus deberes. Las posibilidades de ejecutar por sí solo sus labores”. (Hackman y Oldham, 1975)
- **Retroalimentación.** “El trabajador debe poder recibir información sobre la calidad del rendimiento y las labores que realiza”. (Hackman y Oldham, 1975)

2.2.6. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral

Kreitner y Kinicki, (1997) sostienen que el placer en el trabajo, se define como “una manifestación afectuosa hacia diversos aspectos de la tarea del sujeto” así mismo que la satisfacción laboral “no es un concepto unitario, ya que un individuo puede estar satisfecho con unos aspectos de su trabajo y con otros no”, es por ello que plantea las siguientes causas:

- **Cumplimiento de Necesidades:** “La satisfacción está determinada por el

grado hasta el que las características de un trabajo permiten al individuo satisfacer sus necesidades personales”. (Kreitner y Kinicki, 1997)

- **Discrepancia:** “Se refiere al resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un empleo y lo que realmente recibe”. (Kreitner y Kinicki, 1997)
- **Consecución de Valores:** “Es importante para el individuo tener la percepción que su trabajo es importante para la consecución de los objetivos valiosos”. (Kreitner y Kinicki, 1997)
- **Equidad:** “La satisfacción es una función de que tan justo percibe un individuo que es tratado en comparación con otros”. (Kreitner y Kinicki, 1997)
- **Componentes genéticos / rasgos:** “Las diferencias estables individuales son tan importantes para explicar la satisfacción laboral, como lo son las características del medio que los rodea”. (Kreitner y Kinicki, 1997)

2.2.7. Dimensiones de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se mide a través de ciertos elementos determinantes, que nos permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto (satisfacción con lo que realiza) con los beneficios brindados por la institución. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo– empleado” (Robbins y Coulter, pág. 25)

Estas dimensiones permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral y se consideran a las siguientes:

a) Reto del Trabajo

Robbins & Coulter (2010) nos menciona que “es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades”. Mediante los siguientes indicadores:

- **Identidad de la tarea:** “Considerado como la medida en que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad”. (Robbins y Coulter, 2010)
- **Significación de la tarea:** “Considerado con el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. Pasión por lo que hace el trabajador”. Robbins & Coulter (2010)
- **Autonomía:** “Referido al grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción esenciales, para que el trabajador realice la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello”. (Alles, 2009)
- **Retroalimentación del puesto mismo:** Expresado en el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo solicitadas por el puesto, las mismas que hace que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su acción.
Robbins & Coulter (2010)

b) Remuneraciones Justas

Robbins y Coulter (2010) nos manifiesta que “lo que refleja estas recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral”, para que el trabajador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo. Es medido mediante:

- **Satisfacción con los sueldos y salario:** “Son la compensación que los empleados reciben a cambio de la labor que realizan. La dirección de personal o la que haga sus veces, a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo

productiva y estable”. (Robbins y Coulter, 2010)

- c) Condiciones de Trabajo** Robbins y Coulter (2010) manifiestan que “las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades de lograr sus metas, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos”. Se considera los siguientes indicadores:
- **Oportunidad y Desarrollo de la Organización:** “Trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con un fin en común y el bienestar colectivo”. (Robbins y Coulter, 2010)
 - **Características del Trabajo:** “Está estrechamente ligada a los objetivos y/o metas que se tengan en la institución en un momento determinado”. (Robbins y Coulter, 2010)
 - **Supervisión:** “Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su mejor desempeño, eficacia y satisfacción mutua”. (Robbins y Coulter, 2010)
- d) Relación Trabajo – Empleado** “La relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización”. (Robbins y Coulter, 2010)
- e) Compatibilidad Entre la Personalidad y el Puesto:** “Comprende al alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación, la misma que da como resultado una persona más satisfecha”. (Robbins y Coulter, 2010)

2.3. Definición de términos básicos

Autonomía: “Capacidad para actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con decisión e independencia de

criterio. Implica capacidad para responder con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos. Capacidad para promover y utilizar las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando sea pertinente y aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan en el entorno". (Alles, 2009, pág. 47)

Cliente Interno: "Áreas o personas de la misma organización que interactúan con la propia, puede ser en rol de cliente interno estrictamente dicho, recibiendo un producto o servicio, o bien ser un proveedor". (Alles, 2009, pág. 46)

Compromiso con la Calidad de Trabajo: "Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño. Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados. Implica un compromiso constante por mantenerse actualizado en los temas de su especialidad y aportar soluciones para alcanzar los estándares de calidad adecuados". (Alles M. , 2009, pág. 129)

Compromiso: "Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones consustanciado por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización". (Alles M. , 2009, pág. 128)

Directivo Público: "Es el servidor civil que desarrolla funciones relativas a la organización, dirección o toma de decisiones de un órgano, unidad orgánica, programa o proyecto especial" (SERVIR, 2013)

Eficacia: "Una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. Se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante productos (bienes o servicios) que proporciona". (Chiavenato, 2009,

pág. 22).

Eficiencia: Respecto a la definición de eficiencia Chiavenato (2009) establece: Es una relación técnica entre entradas y salidas. Es la relación entre costos y beneficios; asimismo, se refiere a la mejor forma de realizarlas cosas (método), a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. Se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. (pág. 22). **Funcionario público:** “Es un representante político o cargo público representativo, que ejerce funciones de gobierno en la organización del Estado. Dirige o interviene en la conducción de la entidad, así como aprueba políticas y normas”. (SERVIR, 2013)

Habilidad: Aguilar & Guerrero (2013) definen a la habilidad como “la capacidad y destreza para realizar algo, que se obtiene en forma innata, o se adquiere o perfecciona, en virtud del aprendizaje y la práctica. Las habilidades o destrezas pueden darse en múltiples ámbitos de la vida” (pág.39).

Habilidades conceptuales: “Capacidad de pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complejas”. (Robbins y Coulter, 2010) **Habilidades humanas:** “Capacidad de trabajar bien con otras personas tanto individualmente como en grupo”, (Robbins y Coulter, 2010) **Habilidades técnicas:** “Conocimiento específico del trabajo y de las técnicas necesarias para realizar competentemente tareas laborales”,(Robbins y Coulter, 2010)

Habilidades: Capacidades que generan mayor valor en la organización y que determinan sus armas competitivas.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Lealtad: “Capacidad para brindar apoyo a los otros (pares, superiores y

colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. Implica actuar como facilitador para el logro de los objetivos, a fin de crear relaciones basadas en la confianza”. (Alles,2009)

Liderazgo: “Capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante”. (Alles, 2009)

Oportunidades laborales: Tendencias positivas que se tiene, dentro de los factores externos del entorno.

Participación en el trabajo: Grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía.

Personalidad: Combinación única de patrones emocionales, de pensamiento y conductuales, que afectan la manera en que una persona reacciona ante situaciones e interactúa con otros.

Puesto: Es el conjunto de funciones y responsabilidades que corresponden a una posición dentro de una entidad, así como los requisitos para su adecuado ejercicio. Se encuentra descrito en los instrumentos de gestión de la entidad.

Satisfacción laboral: Actitud general de complacencia por parte del servidor hacia su empleo o las labores que realiza.

Servidor civil de carrera: “Es el servidor civil que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de una entidad”. (SERVIR, 2013)

Servidor de actividades complementarias. “Es el servidor civil que realiza funciones indirectamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de una entidad”. (SERVIR, 2013)

Servidor de confianza: “Es un servidor civil que forma parte del entorno directo e inmediato de los funcionarios públicos o directivos públicos y cuya permanencia en el Servicio Civil está determinada y supeditada a la confianza por parte de la persona que lo designó. Puede formar parte del grupo de directivos públicos, servidor civil de carrera, o servidor de actividades complementarias. Ingresa sin concurso público de méritos, sobre la base del poder discrecional con que cuenta el funcionario que lo designa. No conforma un grupo y se sujeta a las reglas que correspondan al puesto que ocupa”. (SERVIR, 2013)

Trabajo en Equipo: Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo. (Alles, 2009)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una fuerte relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe una fuerte relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.
- b) Existe una fuerte relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.
- c) Existe una fuerte relación entre el compromiso normativo y la

satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la
Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

2.5. Identificación de Variables

Variable Independiente:

(X) = Compromiso Organizacional

Variable Dependiente:

(Y) = Satisfacción Laboral.

2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Independiente X = COMPROMISO ORGANIZACIONAL	ARIBALE Independiente x=	Compromiso afectivo	Sentimiento	1,2,	Ordinal
			Felicidad	3,4.	
			Emoción	5,6.	
		Compromiso de continuidad	Consecuencia	7,8,	
			Opciones	9,10,	
			Permanencia	11,12,	
		Compromiso normativo	Beneficio	13,14,	
			Deuda	15,16,	
			Lealtad	17,18.	

Variable Dependiente Y = SATISFACCIÓN LABORAL	"Actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo,	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	1,2,	Ordinal
			Significación de la tarea	3,4,	
			Autonomía	5,6,	

evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor que realizan para la empresa a la que pertenecen". (Ruiz y Zavaleta, 2013)		Retroalimentación	7,8,
	Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario	9,10,
	Condiciones de trabajo	Oportunidad y Desarrollo	11,12,
		Características del Trabajo	13,14,
		Supervisión	15,16,
	Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	17,18.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación, son clasificados por diversos criterios y según los autores, es así que encontramos:

- según los propósitos del estudio (pura, aplicada),
- según el nivel que se alcanzará (explorativa, descriptiva, explicativa),
- según las fuentes que originan la información (documental, de campo, experimental) y
- según la evolución del fenómeno de estudio (longitudinal, transversal).

Conviene anotar que los tipos de investigación difícilmente se presentan puros; generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación.

Según, Hernández et al. (2014) Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Así mismo, Hernández et al. (2014) señala: “La Investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”

De acuerdo a lo citado líneas arriba, debemos manifestar, que nuestro estudio es de tipo descriptivo correlacional.

3.2. Nivel de Investigación

Por las particularidades presentes en nuestra investigación (Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral) se centra en el nivel descriptivo – correlacional.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método General

Es el Método Científico, que es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre.

3.3.2. Métodos Específicos

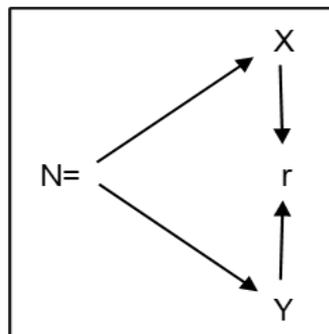
En nuestra investigación emplearemos los siguientes métodos:

- **Método Inductivo:** que consiste en la obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.
- **Método Deductivo:** Es el razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Nos Permitirá partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.
- **Método Correlacional:** la que estudiara la relación entre nuestras dos variables materia del presente estudio: Compromiso organizacional y satisfacción laboral.

3.4. Diseño de Investigación

Nuestro estudio, es con diseño no experimental correlacional. Se trató de analizar la posible existencia de asociación significativa entre las variables, en este caso, las habilidades directivas y el desempeño laboral. “Se trata de un diseño no experimental porque no se manipula ninguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad” (Hernández et al. 2014).

Nuestra investigación se enmarca en los estudios correlacionales porque se enfoca en analizar la existencia de relación significativa entre nuestras variables estudiadas. Se representa de la siguiente manera:



Donde:

N= Población

r= relación entre variables

X= Compromiso

Organizacional Y= Satisfacción

Laboral

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población.

La población para nuestra investigación estará conformada por los servidores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, a la fecha según su base de datos informados por la oficina de Personal, suman 35 personas.

3.5.2. *Muestra.*

Al contar con una población pequeña, no se necesitará realizar una muestra, por lo que se recogerá la información de tipo censal, contándose para ello con toda la población, es decir los 35 servidores públicos.

3.6. **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

3.6.1. *Técnicas de Recolección de Datos*

Para la recolección de los datos se empleará la técnica de la encuesta

3.6.2. *Instrumentos de Recolección de Datos*

Para la medición del compromiso organizacional se empleó como instrumento, el cuestionario de compromiso organizacional creado de Meyer y Allen (ver tabla 3), para determinar el grado de compromiso del servidor de la Municipalidad distrital Simón Bolívar, en función a sus tres dimensiones, siendo estas la afectiva, normativa y de continuidad. Y para la variable Satisfacción Laboral el cuestionario de Sonia Palma Carrillo. (ver tabla 4)

Medición del compromiso organizacional

Tabla 3 Instrumento de la Variable Compromiso Organizacional
Denominación: Cuestionario de compromiso organizacional

Autor:	Meyer y Allen
Año:	1993
Finalidad:	Estimar el nivel de compromiso organizacional
Ámbito de aplicación:	Servidores municipales
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Nº de ítems:	18 ítems

Fuente: (Meyer & Allen, 1991)

Tabla 4 Instrumento de la Variable Satisfacción Laboral
Denominación: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Autor:	Sonia Palma Carrillo
Año:	2005
Finalidad:	Estimar el nivel de satisfacción laboral
Ámbito de aplicación:	Servidores municipales
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
N° de ítems:	18 ítems
Fuente: Sonia Palma Carrillo (2005)	

3.7. Selección, Validación y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación.

Para calcular la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación se utilizó el método de alfa de Cronbach en una prueba piloto. El resultado obtenido fue de un valor de 0.87 de confiabilidad del instrumento, lo cual es considerado un coeficiente alto. Por lo que queda explícito que los ítems de nuestros cuestionarios miden de una forma confiable nuestras variables y dimensiones establecidas en nuestro trabajo. Luego de ello se procedió con la validez y confiabilidad de nuestros instrumentos tal como se puede apreciar en el anexo 02 de nuestra tesis los mismos que fueron evaluados por profesionales conocedores del tema.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

En primer lugar, para la recolección de datos, se coordinó con las autoridades de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, para el permiso correspondiente y poder realizar las encuestas respectivas.

El análisis de los datos, “es el conjunto de procesos mentales y de operaciones lógicas concebidas con el fin de dar sentido a los datos recogidos”. (Gómez et al, 2010, pág. 165)

Los datos se obtuvieron mediante el programa estadístico utilizado mayormente en las investigaciones de mercados y ciencias sociales, el SPSS versión 26, así mismo la base de datos será procesada a través del análisis del SPSS generando resultados que serán tabulados y graficados respectivamente, para luego realizar la interpretación respectiva.

El análisis descriptivo de las variables, se realizó con la base de datos procesada en el SPSS, que se transformarán en gráficos estadísticos (barras) y tablas por cada variable y sus respectivas dimensiones.

Del mismo modo se realizó la prueba de hipótesis con la correlación de Pearson, para luego hacer la respectiva discusión de los resultados.

3.9. Tratamiento Estadístico

El tratamiento estadístico de nuestros datos se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial. Utilizando para ello el SPSS versión 26. El tratamiento estadístico fue mediante el uso de las tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos de barras, para nuestros datos nominales, del mismo modo también haremos uso de la estadística inferencial para determinar el coeficiente de la correlación de Pearson en nuestra prueba de hipótesis.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En todo momento, se buscó que los resultados sean confiables, no permitiendo la manipulación de las respuestas de nuestros informantes, así como se respetará la confidencialidad de sus respuestas y se mantendrá su anonimato.

Así mismo por las circunstancias que atraviesa nuestro país producto de la Pandemia ocasionada por el COVID 19 se mantuvieron todos los protocolos de bio seguridad al momento de recoger la información.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Luego de la selección, validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de recolección de datos, que son dos encuestas uno por cada variable estudiada. A fin de medir cada una de las variables.

Nuestra encuesta está constituida por 18 preguntas para cada una de las variables, se consideró la escala de Likert con la siguiente puntuación:

- 1) Nunca,
- 2) Casi Nunca,
- 3) A Veces,
- 4) Casi Siempre y
- 5) Siempre.

De acuerdo a lo expresado la puntuación mínima por ítem fue 1 mientras que la máxima 5.

La aplicación de los cuestionarios duró aproximadamente 40 días, debido a las actuales circunstancias, luego de los cuales fueron procesados en un primer momento en las tablas Excel y luego con el software estadístico SPSS 26, considerando las siguientes etapas:

- a) Una representación de tablas de frecuencias por cada una de las variables con sus respectivos indicadores.
- b) Luego presentamos los resultados con sus respectivos gráficos y
- c) Finalmente aplicamos la prueba de Hipótesis utilizando la Correlación de Pearson.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

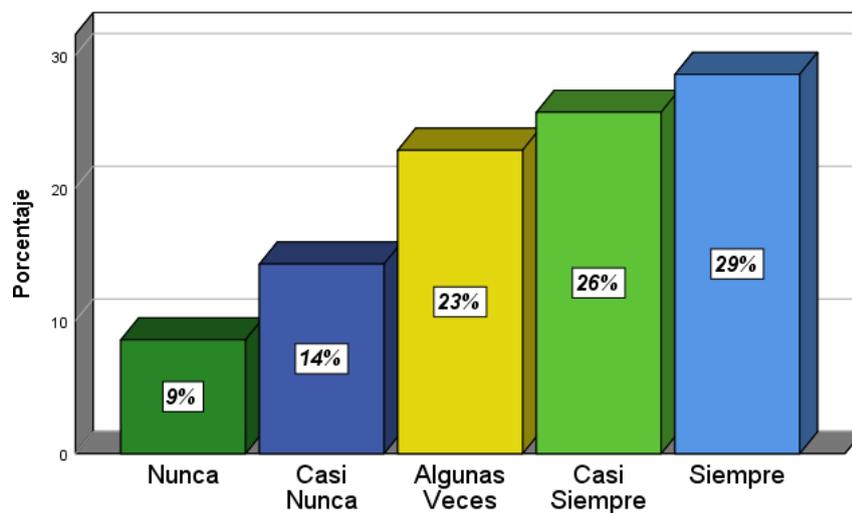
4.2.1. Compromiso Organizacional

Tabla 5 Resultados de la Variable Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8,6
Casi Nunca	5	14,3
Válido Algunas Veces	8	22,9
Casi Siempre	9	25,7
Siempre	10	28,6
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 4 Resultados de la Variable Compromiso Organizacional



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

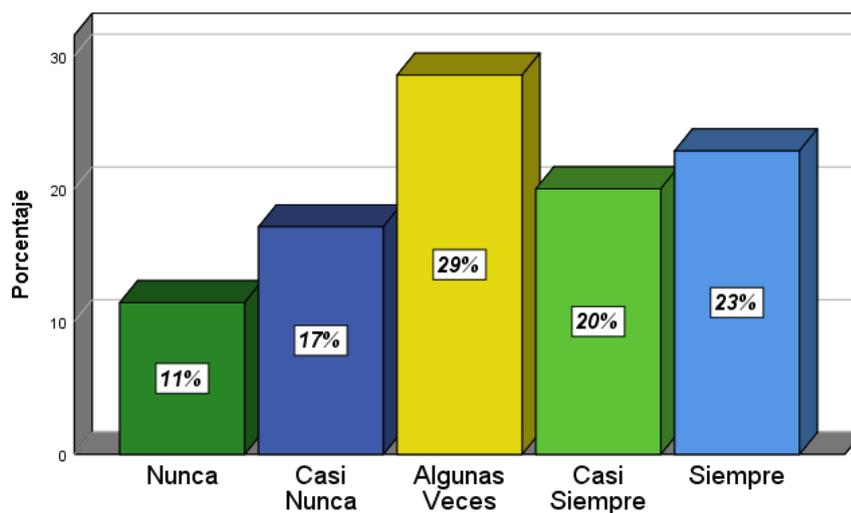
Como se aprecia en la tabla 5 y figura 4, los resultados respecto a la variable compromiso organizacional, nos muestran que el 28.6% de nuestros encuestados consideran que siempre existe, para un 25.7%; se realiza casi siempre, el 22.9% de nuestros encuestados consideran que algunas veces; el 14.3% nos respondieron que casi nunca y nunca un 8.6%.

Tabla 6 *¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4
	Casi Nunca	6
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	7
	Siempre	8
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 5 *¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Institución?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

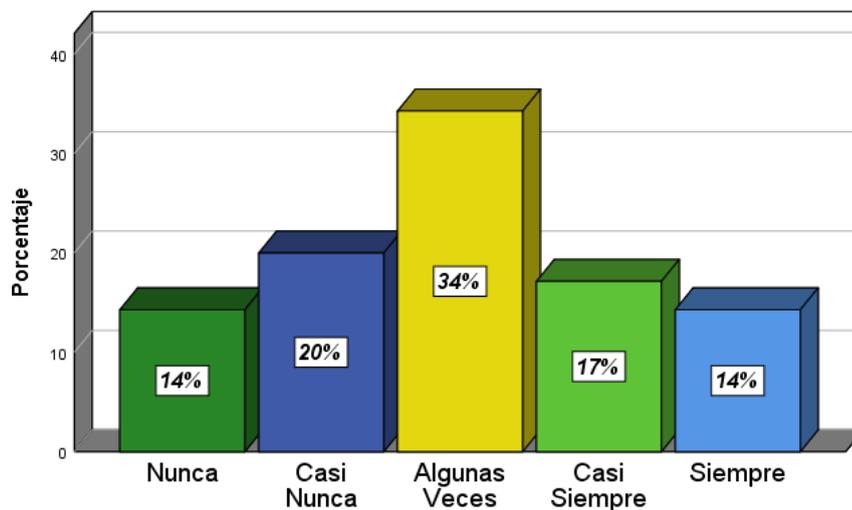
Como se aprecia en la tabla 6 y figura 5, los resultados respecto a ¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Institución? el 28.6% nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que siempre, el 20% piensan que algunas veces; el 17.1% casi nunca y nunca el 11.4%.

Tabla 7: ¿En realidad, siento como si los problemas de la municipalidad fueran los míos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5
	Casi Nunca	7
	Algunas Veces	12
	Casi Siempre	6
	Siempre	5
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 6: ¿En realidad, siento como si los problemas de la municipalidad fueran los míos?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

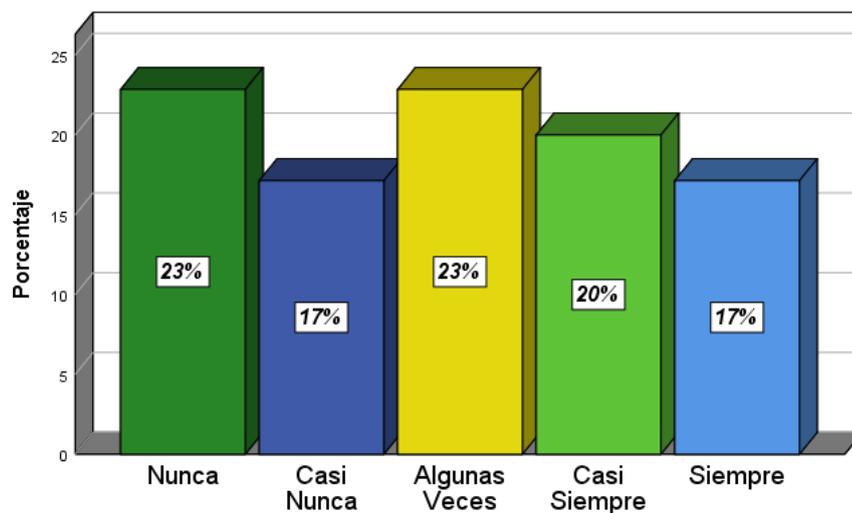
Como se aprecia en la tabla 7 y figura 6, los resultados respecto a ¿En realidad, siento como si los problemas de la municipalidad fueran los míos? el 34.3% de nuestros encuestados nos manifestaron que algunas veces, un 20%; consideran que siempre, el 17.1% piensan que casi siempre; para el 14.3% es siempre, tan igual que los que opinan nunca con un 14..3%.

Tabla 8 ¿Considero que no tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta gestión?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8
	Casi Nunca	6
	Algunas Veces	8
	Casi Siempre	7
	Siempre	6
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 7 ¿Considero que no tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta gestión?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

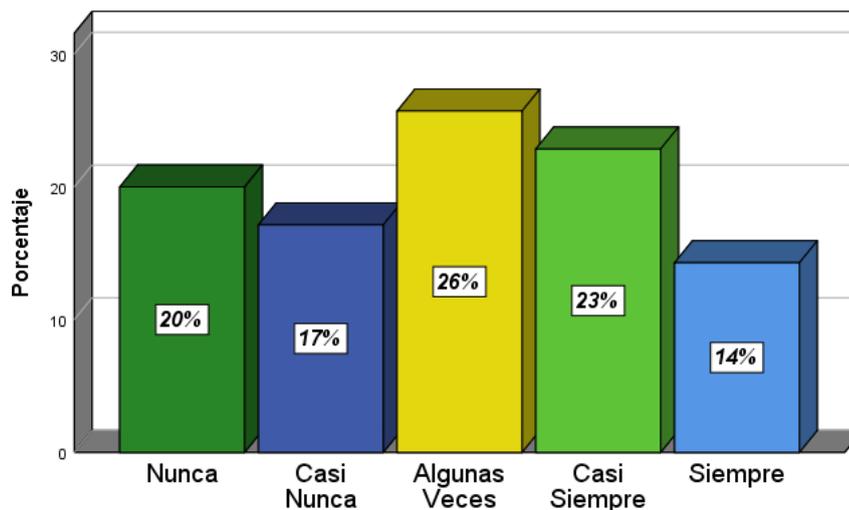
Como se aprecia en la tabla 8 y figura 7, los resultados respecto a ¿Considero que no tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta gestión? el 22.9% nos manifestaron que algunas veces, tan igual que un 22,9%; que consideran que nunca, el 20% piensan que casi siempre; el 17.1% nos respondieron que casi nunca, tan igual que los que consideran que nunca 17.1%.

Tabla 9 ¿No me siento emocionalmente ligado a la gestión municipal?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7
	Casi Nunca	6
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	8
	Siempre	5
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 8 ¿No me siento emocionalmente ligado a la gestión municipal?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

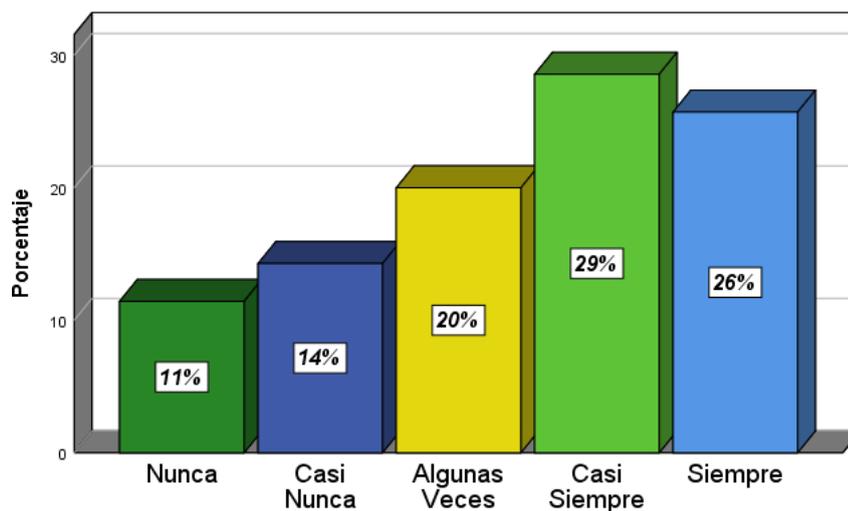
Como se aprecia en la tabla 9 y figura 8, los resultados respecto a ¿No me siento emocionalmente ligado a la gestión municipal? el 25.7% de los informantes nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que casi siempre, el 20% piensan que nunca; el 17.1% opina que casi nunca y siempre el 14.3%.

Tabla 10 ¿No me siento como “parte de la familia” en esta gestión?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	7
	Casi Siempre	10
	Siempre	9
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 9 ¿No me siento como “parte de la familia” en esta gestión?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

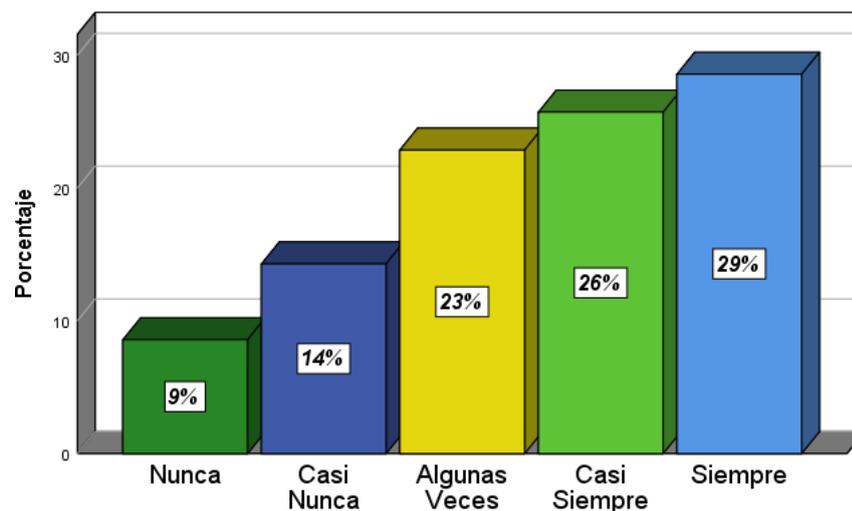
Como se aprecia en la tabla 10 y figura 9, los resultados respecto a ¿No me siento como “parte de la familia” en esta gestión? el 28.6% de nuestros encuestados nos revelaron que casi siempre, un 25,7%; consideran que siempre, el 20% piensan que algunas veces; el 14,3% opinan que casi nunca y nunca el 11.4%.

Tabla 11 ¿Esta institución tiene un gran significado personal para mí?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	3	8,6
	Casi Nunca	5	14,3
	Algunas Veces	8	22,9
	Casi Siempre	9	25,7
	Siempre	10	28,6
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 10 ¿Esta institución tiene un gran significado personal para mí?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

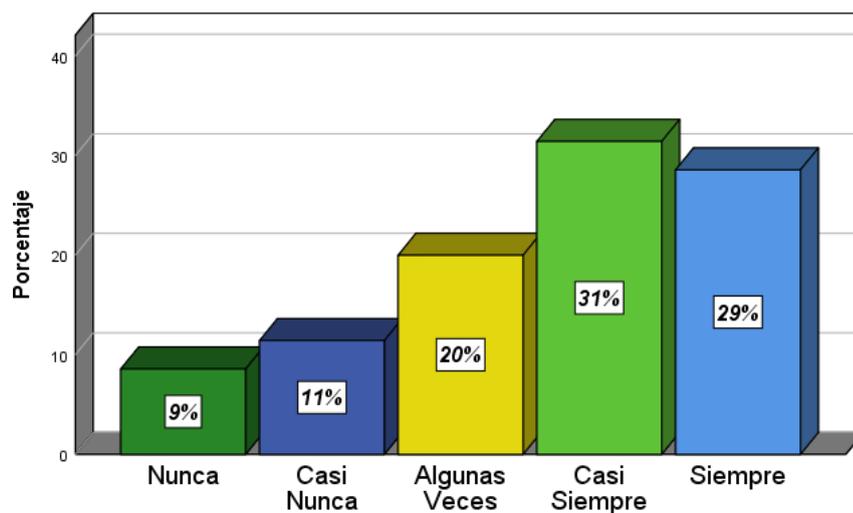
Como se aprecia en la tabla 11 y figura 10, los resultados respecto a ¿Esta institución tiene un gran significado personal para mí? el 28,6% de los entrevistados nos manifestaron que siempre, un 25,7%; consideran que casi siempre, el 22,9% piensan que algunas veces; el 14,3% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 12 *¿Considero que permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo?*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	3	8,6
	Casi Nunca	4	11,4
	Algunas Veces	7	20,0
	Casi Siempre	11	31,4
	Siempre	10	28,6
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 11 *¿Considero que permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

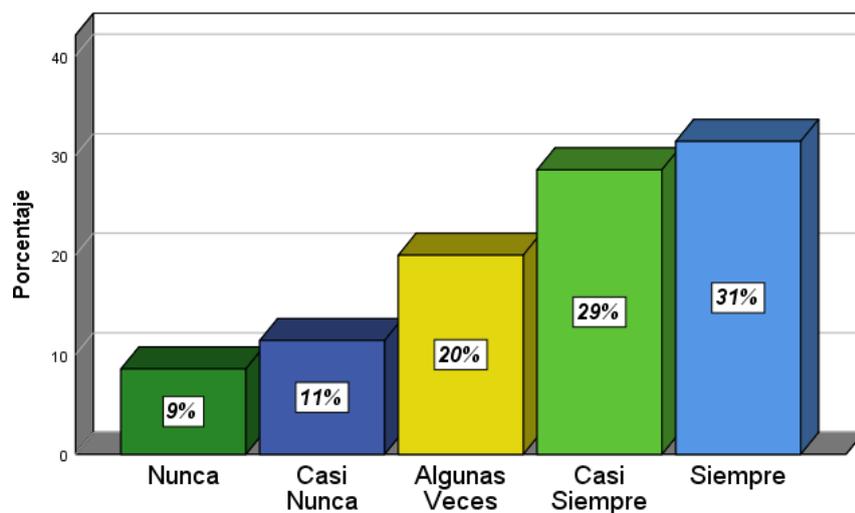
Como se aprecia en la tabla 12 y figura 11, los resultados respecto a ¿Considero que permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo? el 31,4% de los encuestados nos manifestaron que casi siempre, un 28,6%; consideran que siempre, el 20% piensan que algunas veces; el 11,4% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 13 ¿Considero que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	3	8,6
	Casi Nunca	4	11,4
	Algunas Veces	7	20,0
	Casi Siempre	10	28,6
	Siempre	11	31,4
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 12 ¿Considero que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

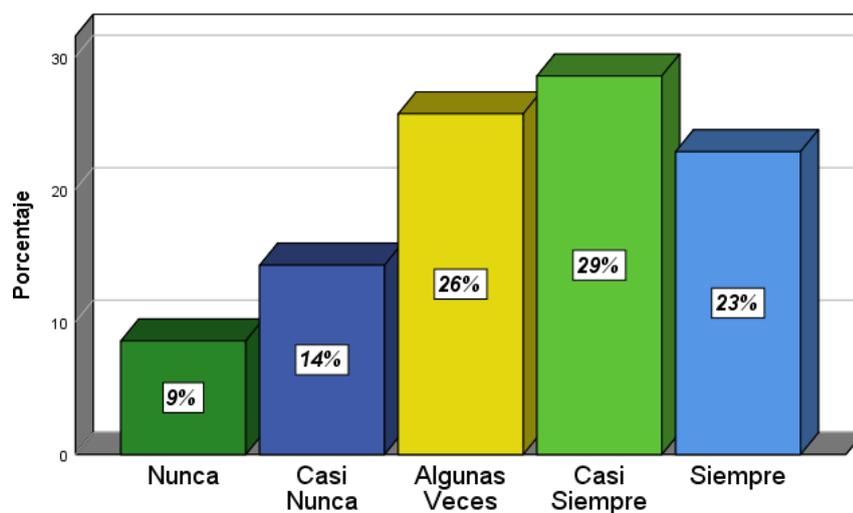
Como se aprecia en la tabla 13 y figura 12, los resultados respecto a ¿Considero que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo? el 31,4% de nuestros entrevistados nos manifestaron que siempre, un 28,6%; consideran que casi siempre, el 20% piensan que algunas veces; el 11,4% respondieron que casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 14 *¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	10
	Siempre	8
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 13 *¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

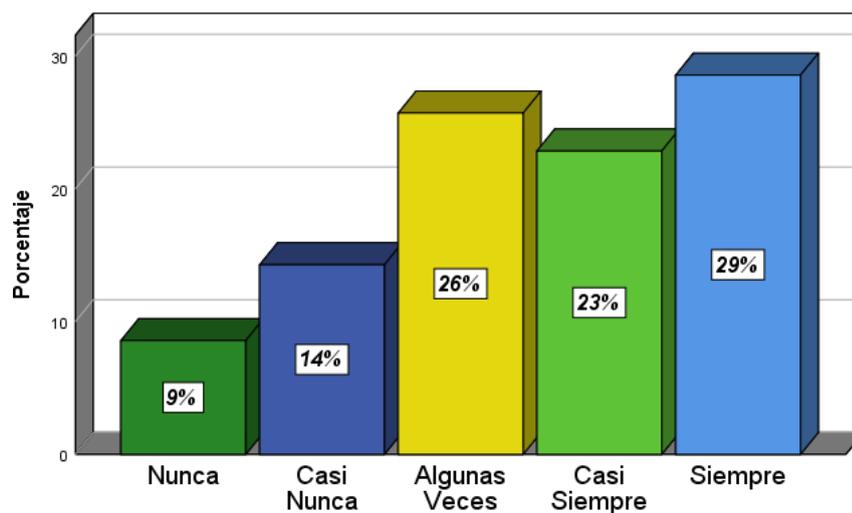
Como se aprecia en la tabla 14 y figura 13, los resultados respecto a ¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora? el 28,6% de nuestros informantes nos manifestaron que casi siempre, un 25,7%; consideran que algunas veces, el 22,9% piensan que siempre; el 14,3% opinaron que casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 15 *¿Siento que tengo muy pocas opciones laborales si considerará dejar esta organización?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	8
	Siempre	10
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 14 *¿Siento que tengo muy pocas opciones laborales si considerará dejar esta organización?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

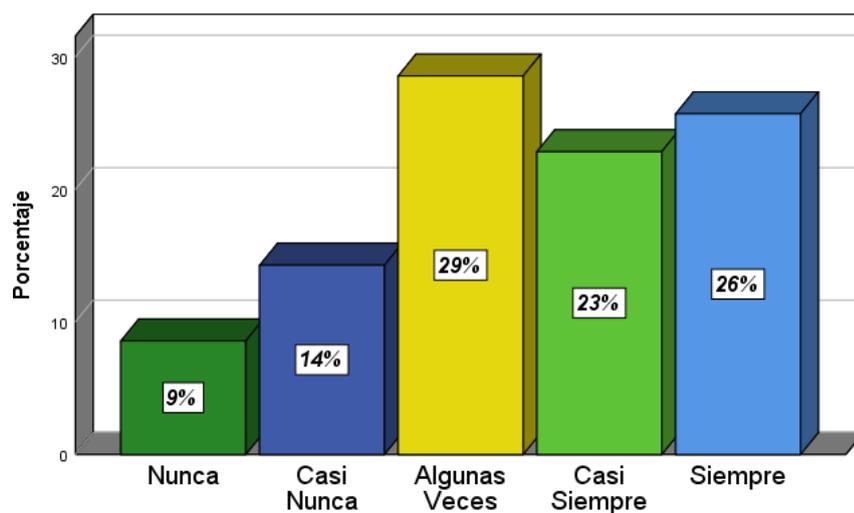
Como se aprecia en la tabla 15 y figura 14, los resultados respecto a ¿Siento que tengo muy pocas opciones laborales si considerará dejar esta organización? el 28.6% de los informantes nos manifestaron que siempre, un 25,7%; consideran que algunas veces, el 22,9% piensan que casi siempre; el 14,3% opinaron que casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 16 *¿Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	8
	Siempre	9
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 15 *¿Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

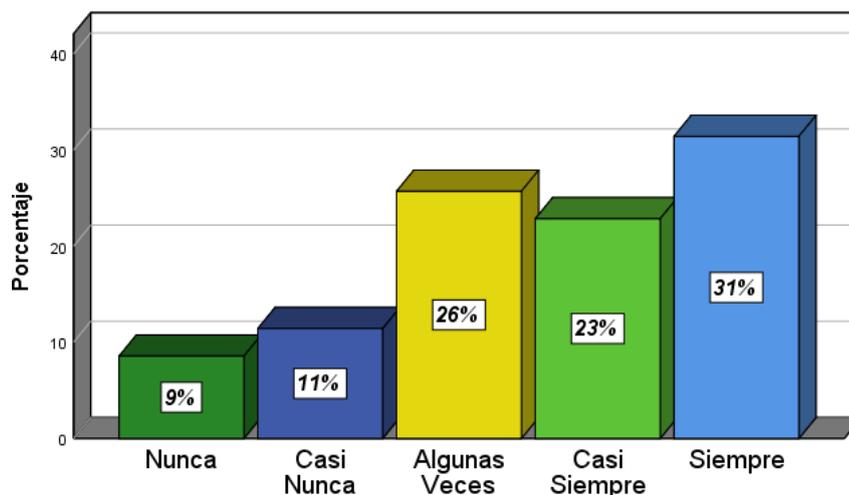
Como se aprecia en la tabla 16 y figura 15, los resultados respecto a ¿Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar? el 28.6% de nuestros informantes nos manifestaron que algunas veces, un 25,7%; consideran que siempre, el 22,9% piensan que casi siempre; el 14,3% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 17 *¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	4
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	8
	Siempre	11
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 16 *¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

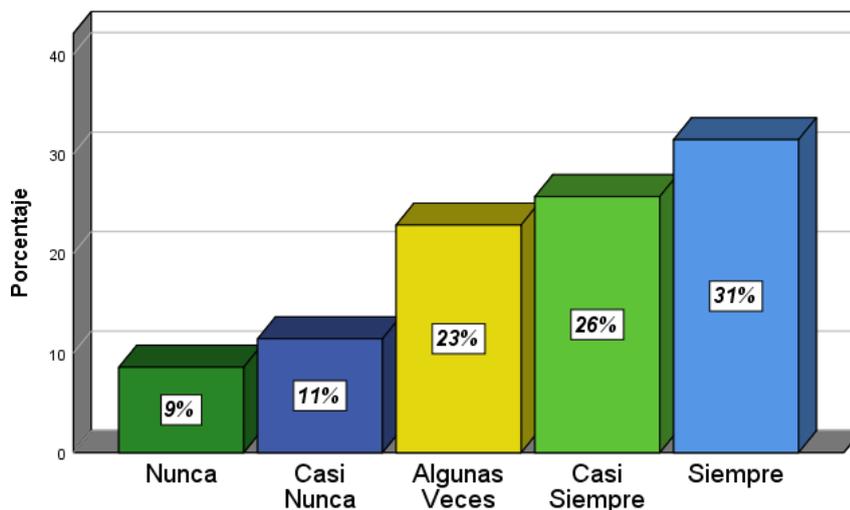
Como se aprecia en la tabla 17 y gráfico 13, los resultados respecto a ¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles? el 31,4% de nuestros informantes nos manifestaron que siempre, un 25,7%; consideran que algunas veces, el 22,9% piensan que casi siempre; el 11,4% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 18 ¿Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	4
	Algunas Veces	8
	Casi Siempre	9
	Siempre	11
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 17 ¿Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

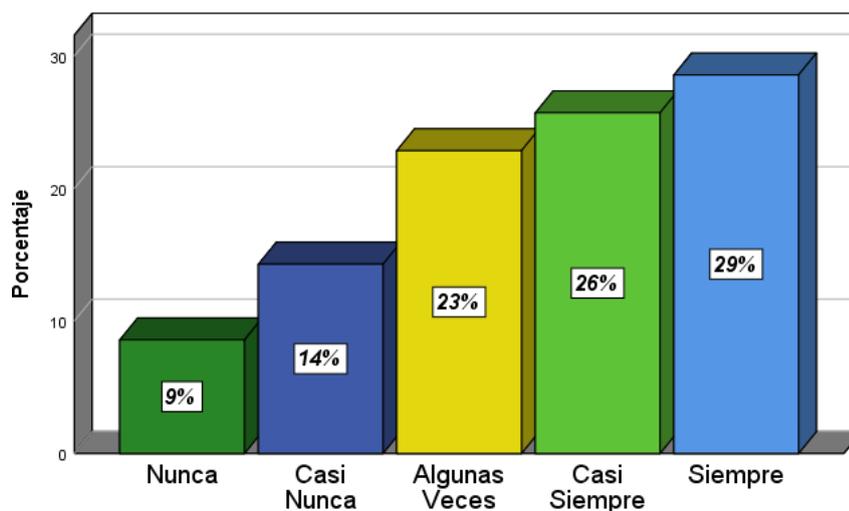
Como se aprecia en la tabla 18 y figura 17, los resultados respecto a ¿Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual? el 31,4% de los encuestados nos manifestaron que siempre, un 25,7%; consideran que casi siempre, el 22,9% piensan que algunas veces; el 11,4% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 19 *¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la municipalidad ahora no sería lo correcto?*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	3	8,6
	Casi Nunca	5	14,3
	Algunas Veces	8	22,9
	Casi Siempre	9	25,7
	Siempre	10	28,6
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 18 *¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la municipalidad ahora no sería lo correcto?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

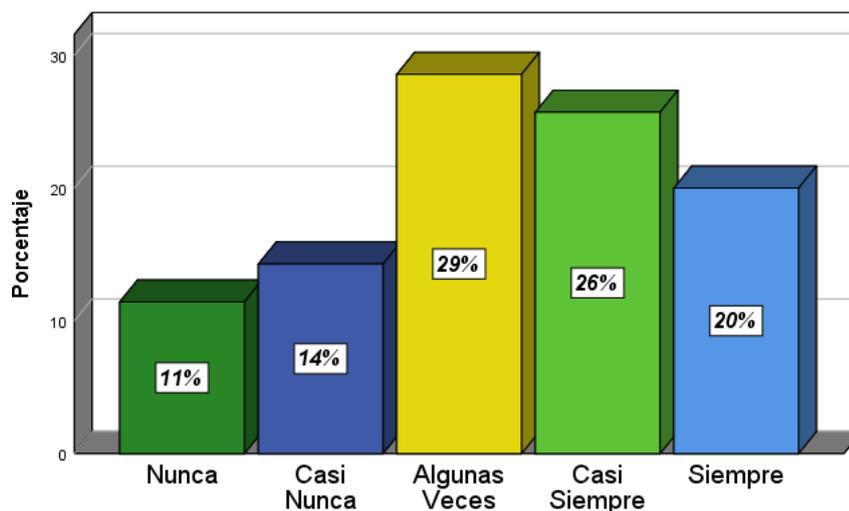
Como se aprecia en la tabla 19 y figura 18, los resultados respecto a ¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la municipalidad ahorano sería lo correcto? el 28.6% de nuestros informantes nos manifestaron que siempre, un 25,7%; consideran que casi siempre, el 22,9% piensan que algunas veces; el 14,3% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 20 ¿Me sentiría culpable si dejo mi institución ahora?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	9
	Siempre	7
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 19 ¿Me sentiría culpable si dejo mi institución ahora?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

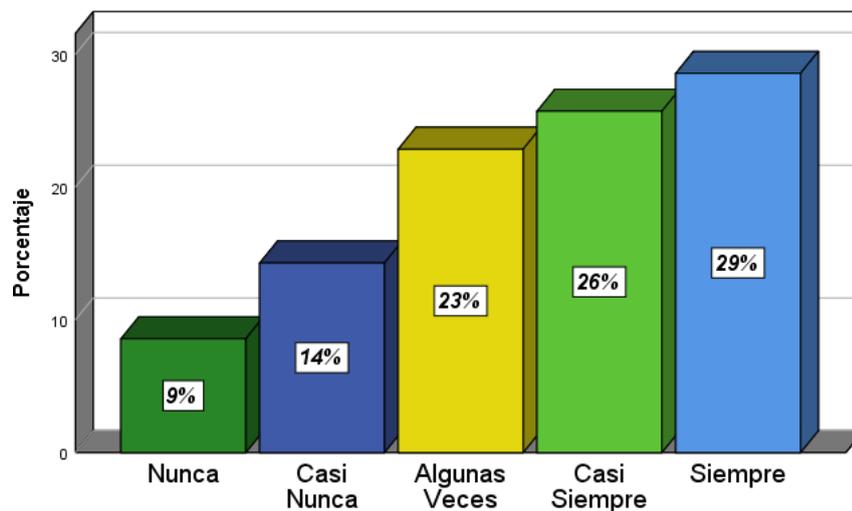
Como se aprecia en la tabla 20 y figura 19, los resultados respecto a ¿Me sentiría culpable si dejo mi institución ahora? el 28.6% de los informantes nos manifestaron que algunas veces, un 25,7%; consideran que casi siempre, el 20% de los encuestados piensan que siempre; el 14,3% de los entrevistados consideran que casi nunca y nunca el 11.4%.

Tabla 21 ¿La institución donde trabajo merece mi lealtad?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	8
	Casi Siempre	9
	Siempre	10
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 20 ¿La institución donde trabajo merece mi lealtad?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

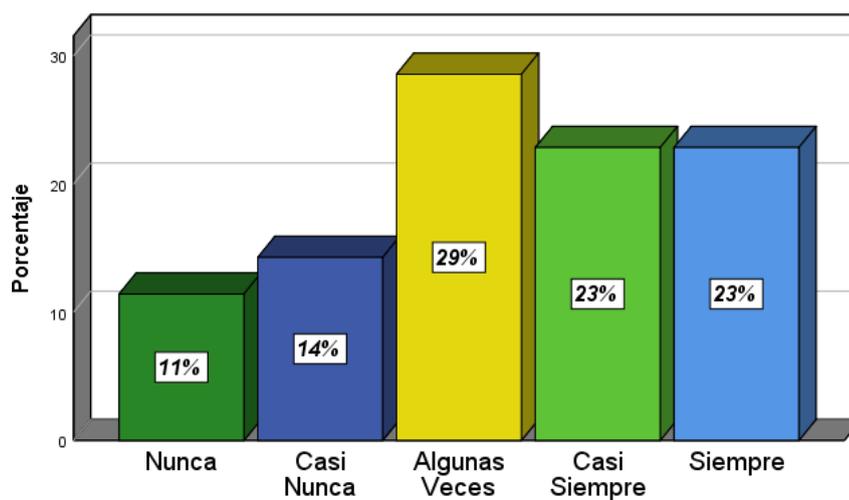
Como se aprecia en la tabla 21 y figura 20, los resultados respecto a ¿La institución donde trabajo merece mi lealtad? el 28.6% de los encuestados nos manifestaron que algunas veces, un 25,7%; consideran que casi siempre, el 22,9% piensan que algunas veces; el 14,3% opinaron que casi nunca, mientras que el 8,6% consideran que nunca.

Tabla 22 *¿No dejaría mi institución ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	8
	Siempre	8
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 21 *¿No dejaría mi institución ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

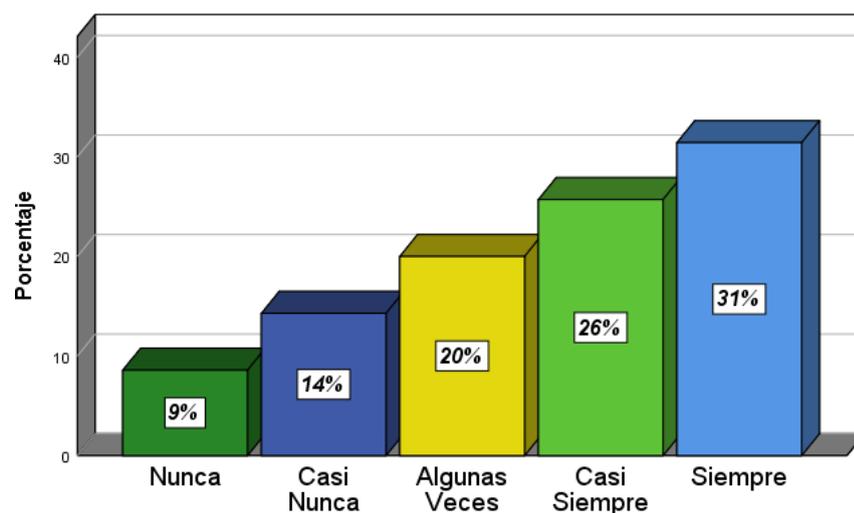
Como se aprecia en la tabla 22 y figura 21, los resultados respecto a ¿No dejaría mi institución ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo? el 28.6% de los encuestados nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que siempre, el 22,9% piensan que casi siempre; el 14,3% casi nunca y nunca el 11.4%.

Tabla 23 ¿Siento que le debo mucho a esta municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	7
	Casi Siempre	9
	Siempre	11
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 22 ¿Siento que le debo mucho a esta municipalidad?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 23 y figura 22, los resultados respecto a ¿Siento que le debo mucho a esta municipalidad? el 31,4% de nuestros encuestados nos manifestaron que algunas veces, un 25,7%; consideran que casi siempre, el 20% piensan que algunas veces; para el 14,3% consideran que casi nunca y el 8,6% de los informantes nos manifiestan que nunca.

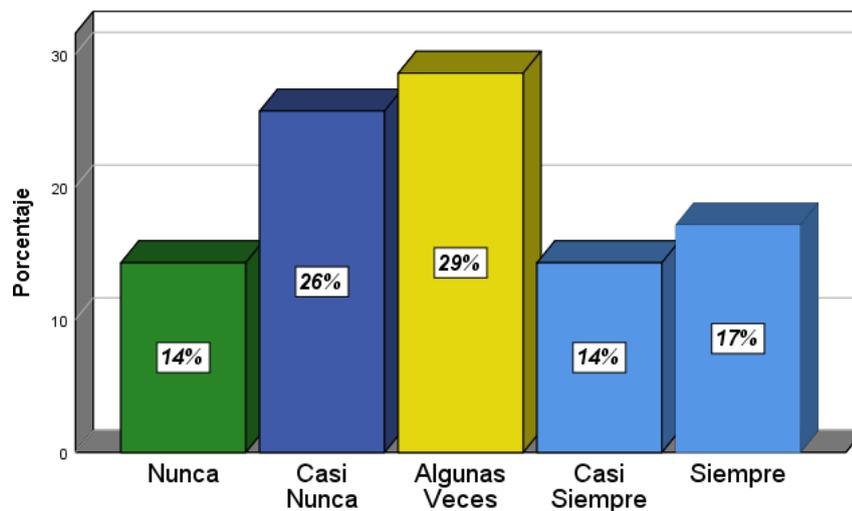
4.2.2. Satisfacción Laboral

Tabla 24 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	5	14,3
	Casi Nunca	9	25,7
	Algunas Veces	10	28,6
	Casi Siempre	5	14,3
	Siempre	6	17,1
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 23 Resultados de la Variable Satisfacción Laboral



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

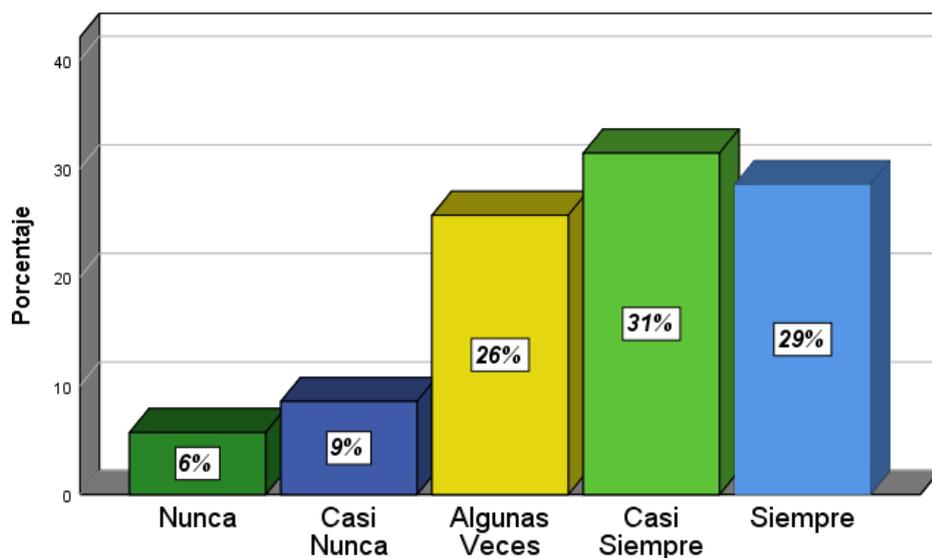
Como se aprecia en la tabla 24 y gráfico 20, los resultados respecto a la variable satisfacción laboral, nos muestran que el 28.6% de nuestros encuestados consideran que algunas veces se sienten satisfechos, un 25.7% considera que casi nunca, el 17,1% de nuestros encuestados consideran que siempre; el 14.3% nos respondieron que casi nunca, al igual que los que consideran que nunca 14,3%.

Tabla 25 ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2
	Casi Nunca	3
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	11
	Siempre	10
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 24 ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

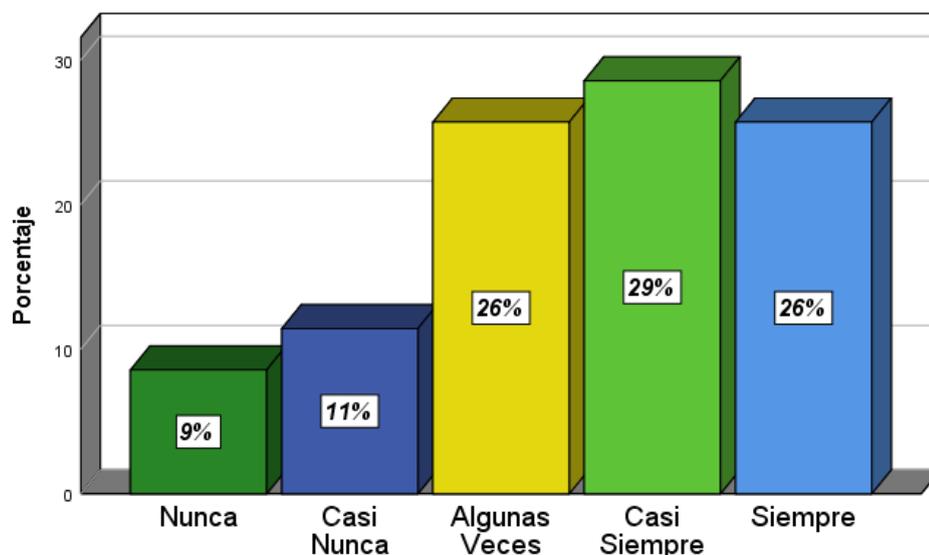
Como se aprecia en la tabla 25 y figura 24, los resultados respecto a ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo? el 31.4% nos manifestaron que casi siempre, un 28.6%; consideran que siempre, el 25.7% piensan que algunas veces; el 8.6% casi nunca y nunca el 5.7%.

Tabla 26 *¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	4
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	10
	Siempre	9
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 25 *¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

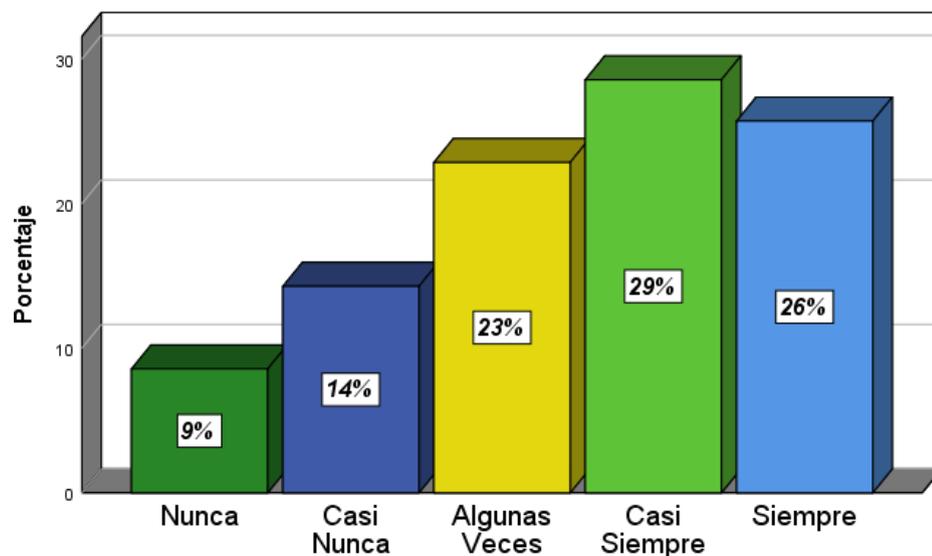
Como se aprecia en la tabla 26 y figura 25, los resultados respecto a ¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee? el 28,6% de nuestros informantes nos manifestaron que casi siempre, un 25,7%; consideran que siempre, el 25.7% piensan que algunas veces; el 11,4% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 27 ¿El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3
	Casi Nunca	5
	Algunas Veces	8
	Casi Siempre	10
	Siempre	9
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 26 ¿El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

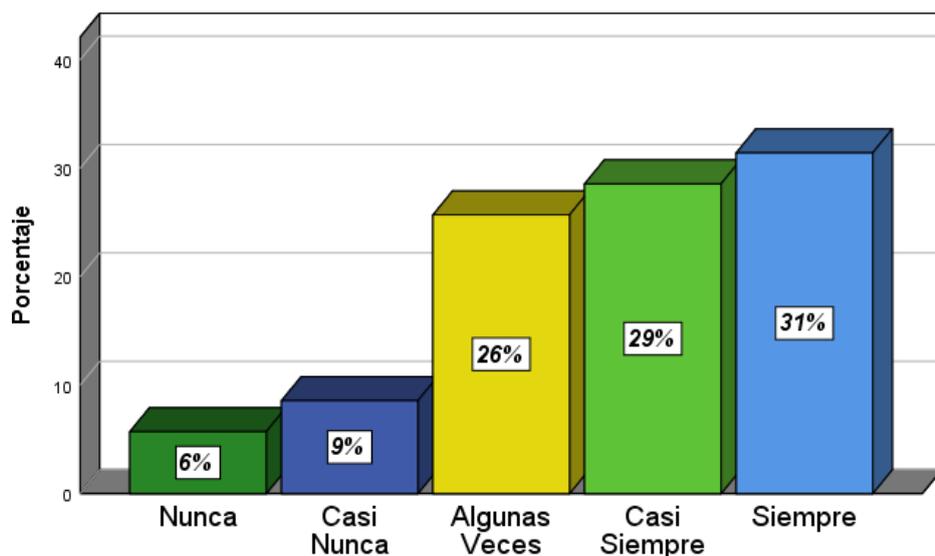
Como se aprecia en la tabla 27 y figura 26, los resultados respecto a ¿El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana? el 28,6% de los informantes nos manifestaron que casi siempre, un 25,7%; consideran que siempre, el 22,9% piensan que algunas veces; el 14,3% casi nunca y nunca el 8,6%.

Tabla 28 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2
	Casi Nunca	3
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	10
	Siempre	11
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 27 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

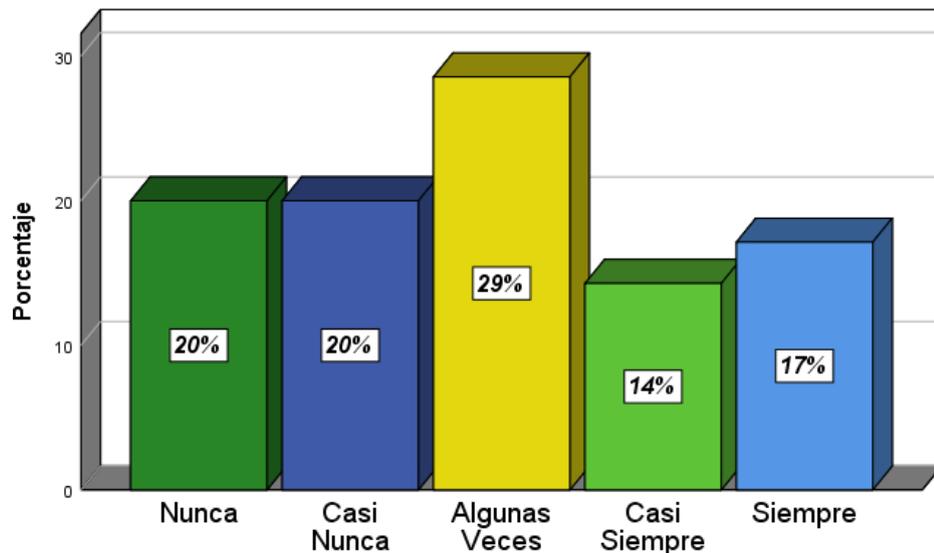
Como se aprecia en la tabla 28 y figura 27, los resultados respecto a ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia? el 31.4% nos manifestaron que casi siempre, un 28.6%; consideran que siempre, el 25.7% piensan que algunas veces; el 8.6% casi nunca y nunca el 5.7%.

Tabla 29 ¿Considera que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7
	Casi Nunca	7
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	5
	Siempre	6
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 28 ¿Considera que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades laborales?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

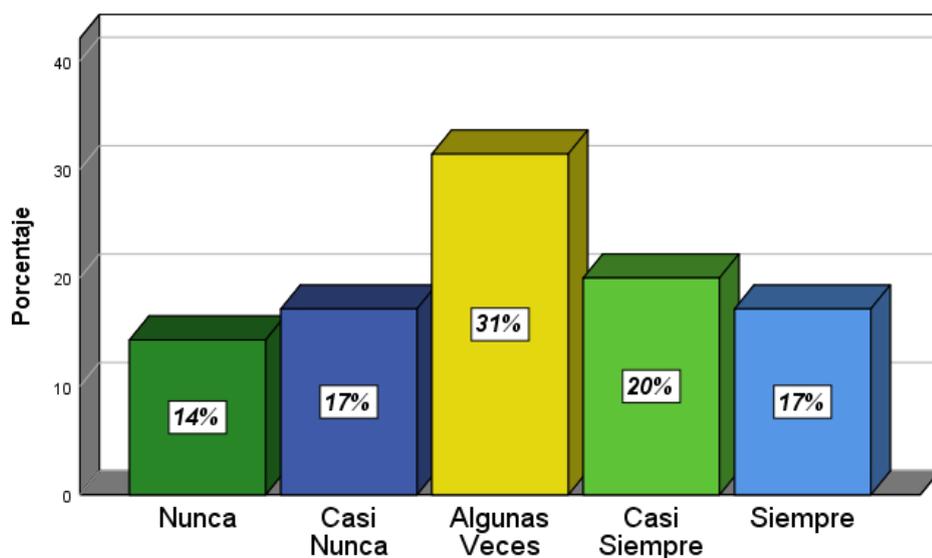
Como se aprecia en la tabla 29 y figura 28, los resultados respecto a ¿Considera que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades laborales? el 28,6% de los encuestados nos manifestaron que casi siempre, un 20%; consideran que nunca, el 20% piensan que casi nunca; el 17,1% de los informantes manifestaron que casi nunca y nunca el 14,3%.

Tabla 30 ¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	5	14,3
	Casi Nunca	6	17,1
	Algunas Veces	11	31,4
	Casi Siempre	7	20,0
	Siempre	6	17,1
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 29 ¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

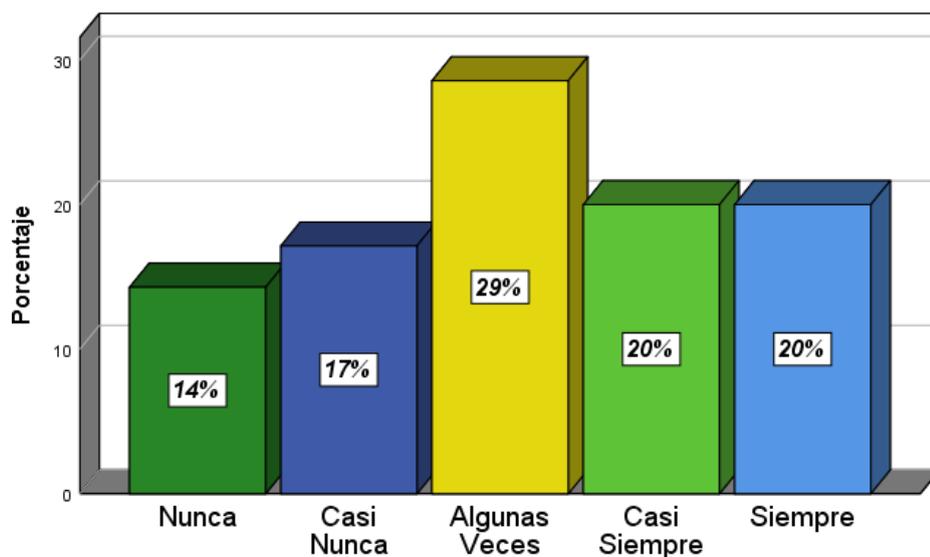
Como se aprecia en la tabla 30 y figura 29, los resultados respecto a ¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades? el 31.4% de los encuestados nos manifestaron que algunas veces, un 20%; consideran que casi siempre, el 17,1% piensan que algunas veces; tan igual que el 17,1% casi nunca y nunca el 14,3%.

Tabla 31 ¿Considera que recibe retroalimentación por parte de sus superiores?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	5	14,3
	Casi Nunca	6	17,1
	Algunas Veces	10	28,6
	Casi Siempre	7	20,0
	Siempre	7	20,0
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 30 ¿Considera que recibe retroalimentación por parte de sus superiores?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

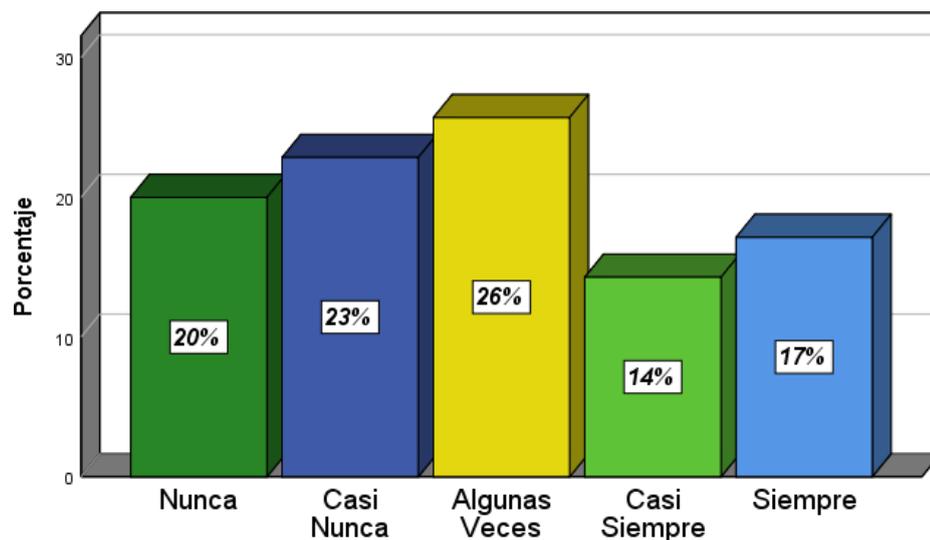
Como se aprecia en la tabla 31 y gráfico 27, los resultados respecto a ¿Considera que recibe retroalimentación por parte de sus superiores? el 28,6% nos manifestaron que algunas veces, un 20%; consideran que siempre, al igual que el 20% que piensan que casi siempre; el 17,1% casi nunca y nunca el 14,3%.

Tabla 32 ¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	7	20,0
	Casi Nunca	8	22,9
	Algunas Veces	9	25,7
	Casi Siempre	5	14,3
	Siempre	6	17,1
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 31 ¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

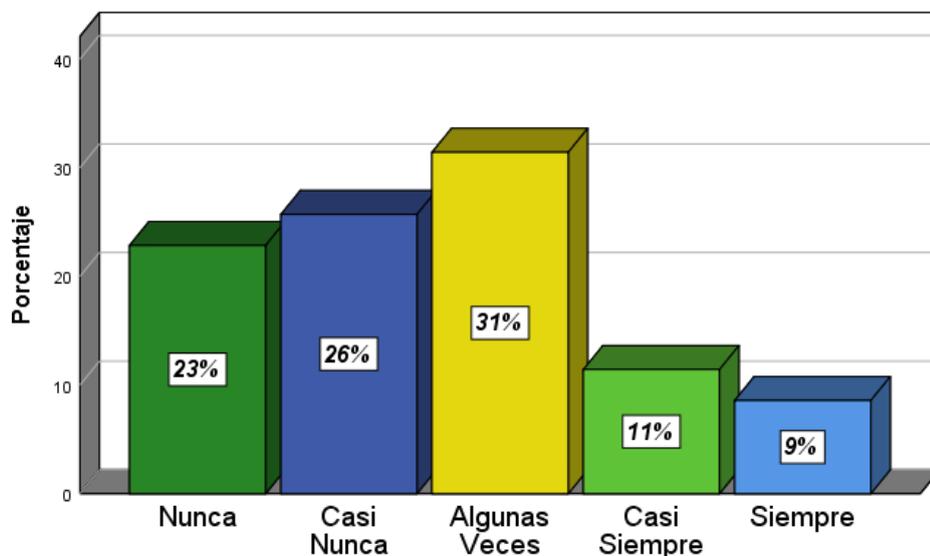
Como se aprecia en la tabla 32 y gráfico 28, los resultados respecto a ¿La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución? el 25,7% de nuestros informantes nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que casi nunca, el 20% piensan que nunca; el 17,1% siempre y casi siempre el 14,3%.

Tabla 33 *¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8
	Casi Nunca	9
	Algunas Veces	11
	Casi Siempre	4
	Siempre	3
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 32: *¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?*



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

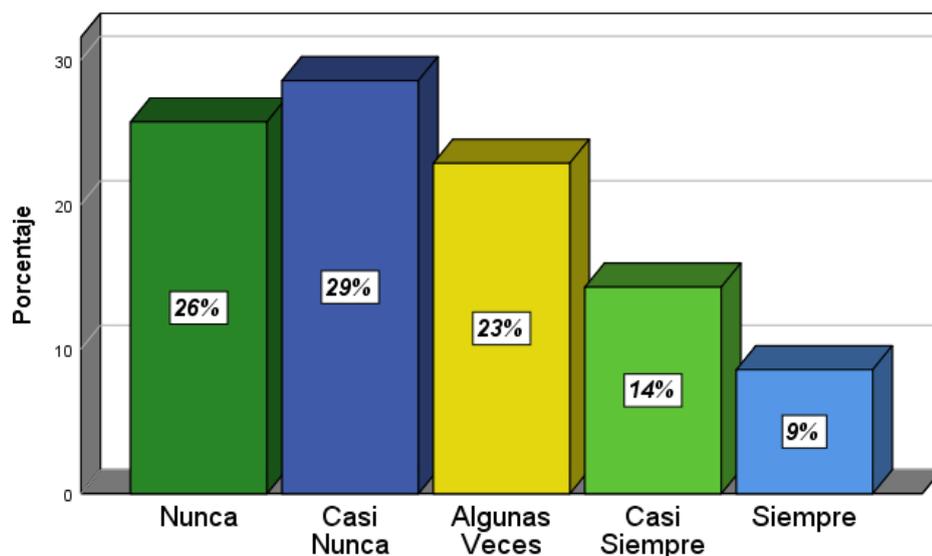
Como se aprecia en la tabla 33 y figura 32, los resultados respecto a ¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo? el 31,4% de los encuestados nos manifestaron que algunas veces, un 25,7%; consideran que casi nunca, el 22,9% piensan que nunca; el 11,4% casi siempre y siempre el 8,6%.

Tabla 34 ¿Considera que el sueldo que recibe satisface todas sus necesidades y cubre todos sus gastos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9
	Casi Nunca	10
	Algunas Veces	8
	Casi Siempre	5
	Siempre	3
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 33 ¿Considera que el sueldo que recibe satisface todas sus necesidades y cubre todos sus gastos?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

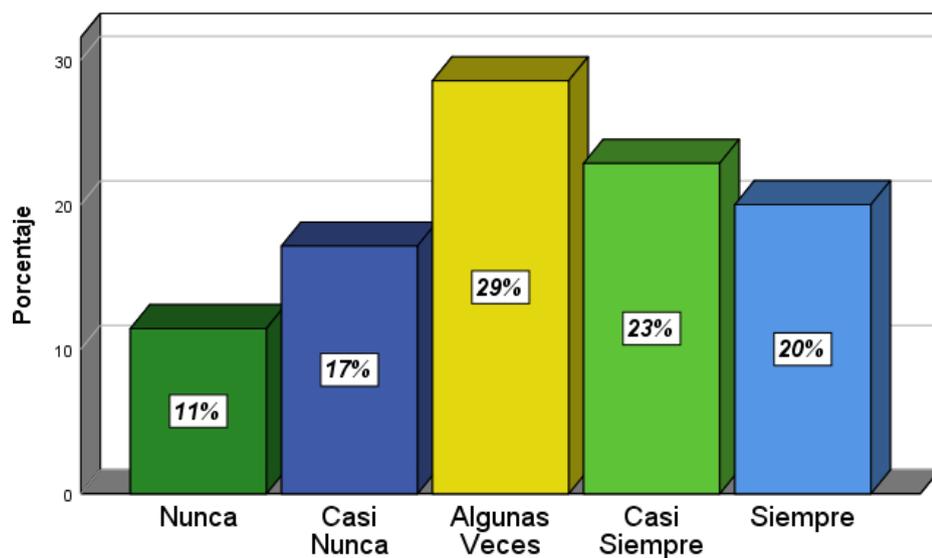
Como se aprecia en la tabla 34 y figura 33, los resultados respecto a ¿Considera que el sueldo que recibe satisface todas sus necesidades y cubre todos sus gastos? el 28,6% de los encuestados nos manifestaron que casi nunca, un 25,7%; consideran que nunca, el 22,9% piensan que algunas veces; el 14,3% casi siempre y siempre el 8,6%.

Tabla 35: ¿La Municipalidad le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4
	Casi Nunca	6
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	8
	Siempre	7
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 34 ¿La Municipalidad le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

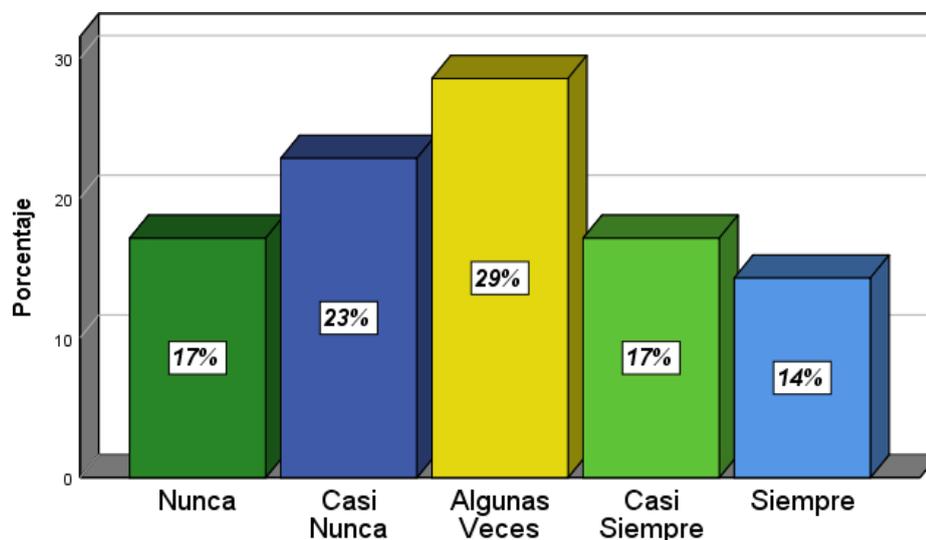
Como se aprecia en la tabla 35 y figura 43, los resultados respecto a ¿La Municipalidad le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal? el 28,6% de los informantes nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que casi siempre, el 20% piensan que siempre; el 17,1% opinan que casi nunca y nunca el 11,4%.

Tabla 36 ¿La Municipalidad le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente en función a las actividades y funciones que desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	6	17,1
	Casi Nunca	8	22,9
	Algunas Veces	10	28,6
	Casi Siempre	6	17,1
	Siempre	5	14,3
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 35 ¿La Municipalidad le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente en función a las actividades y funciones que desempeña?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

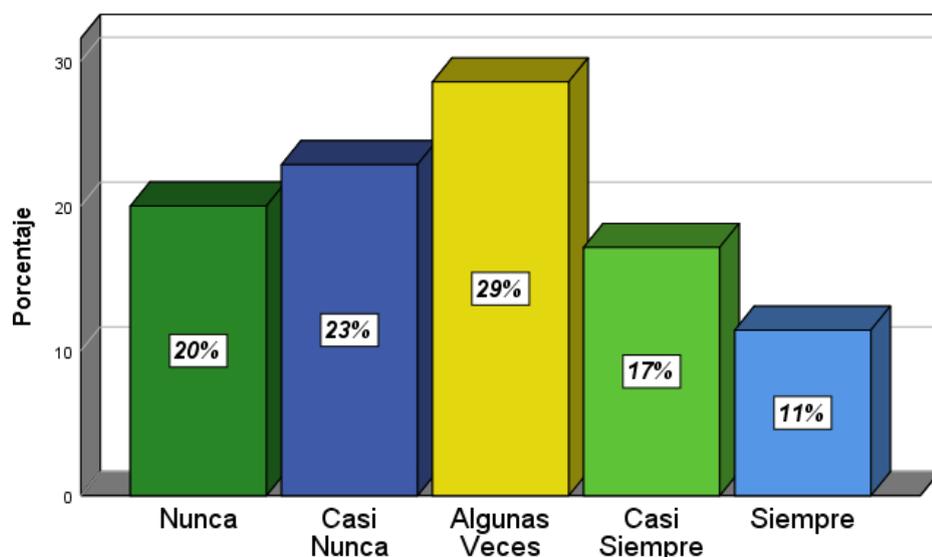
Como se aprecia en la tabla 36 y gráfico 32, los resultados respecto a ¿La Municipalidad le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente en función a las actividades y funciones que desempeña? el 28,6% nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que casi nunca, el 17,1% piensan que nunca; el 17,1% nunca y siempre el 14,3%.

Tabla 37 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7
	Casi Nunca	8
	Algunas Veces	10
	Casi Siempre	6
	Siempre	4
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 36 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

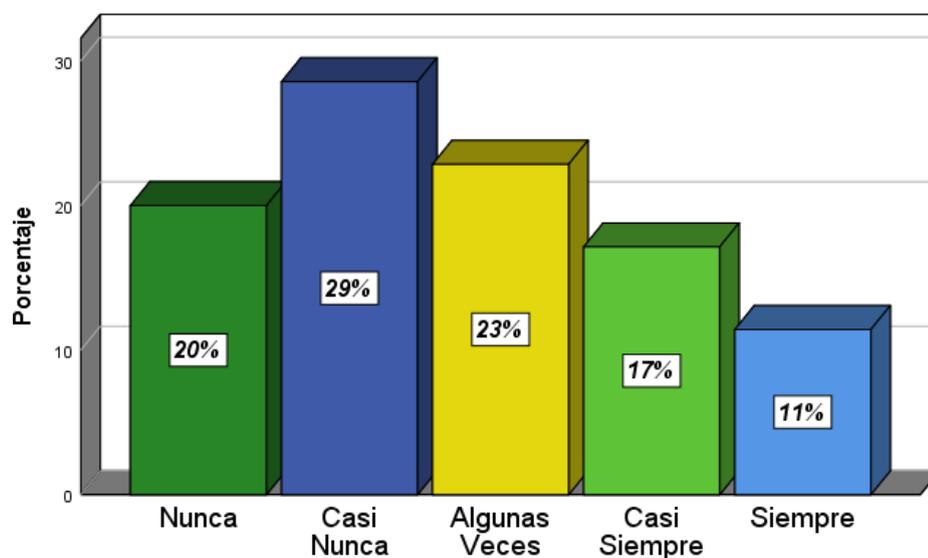
Como se aprecia en la tabla 37 y figura 36, los resultados respecto a ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo? el 28,6% de los entrevistados nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que casi nunca, el 20% piensan que nunca; el 17,1% casi siempre y siempre el 11,4%.

Tabla 38 ¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7
	Casi Nunca	10
	Algunas Veces	8
	Casi Siempre	6
	Siempre	4
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 37 ¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de sus colaboradores?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

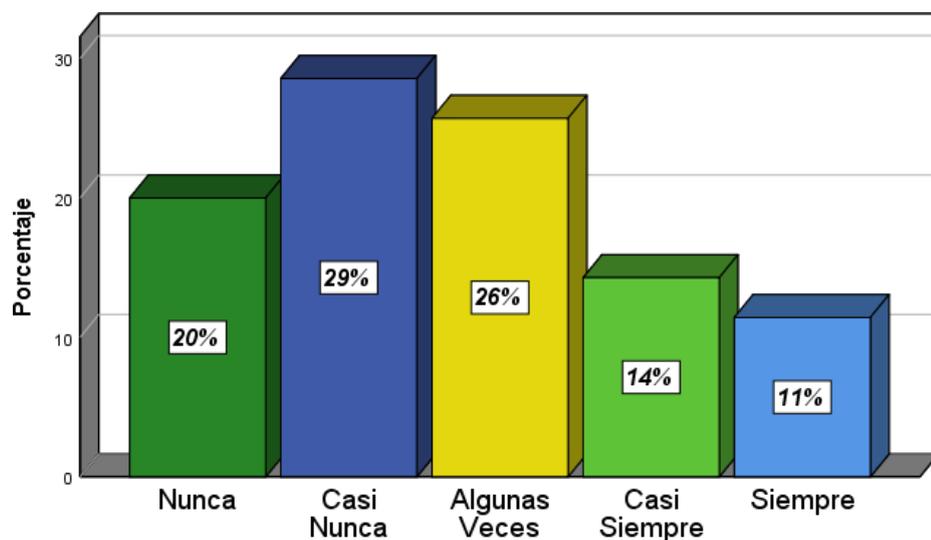
Como se aprecia en la tabla 38 y figura 37, los resultados respecto a ¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de sus colaboradores? el 28,6% de nuestros informantes nos manifestaron que casi nunca, un 22,9%; consideran que algunas veces, para el 20% opinan que nunca; el 17,1% casi siempre y siempre el 11,4%.

Tabla 39 ¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7
	Casi Nunca	10
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	5
	Siempre	4
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 38 ¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

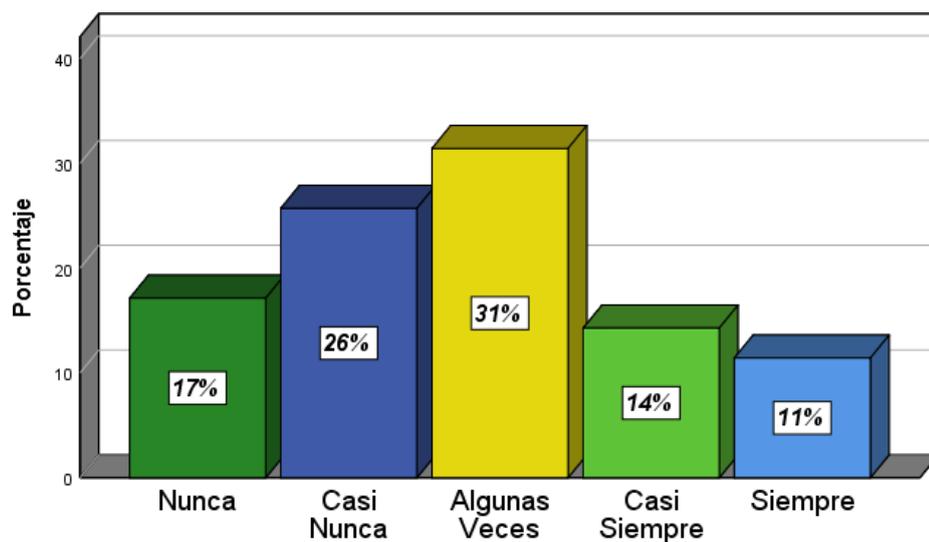
Como se aprecia en la tabla 39 y gráfico 35, los resultados respecto a ¿Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña? el 28,6% nos manifestaron que casi nunca, un 25,7%; consideran que algunas veces, el 20% piensan que nunca; el 14,3% casi siempre y siempre el 11,4%.

Tabla 40 ¿Consideras que se aplica la supervisión constante, de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	6	17,1
	Casi Nunca	9	25,7
	Algunas Veces	11	31,4
	Casi Siempre	5	14,3
	Siempre	4	11,4
Total	35	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 39 ¿Consideras que se aplica la supervisión constante, de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

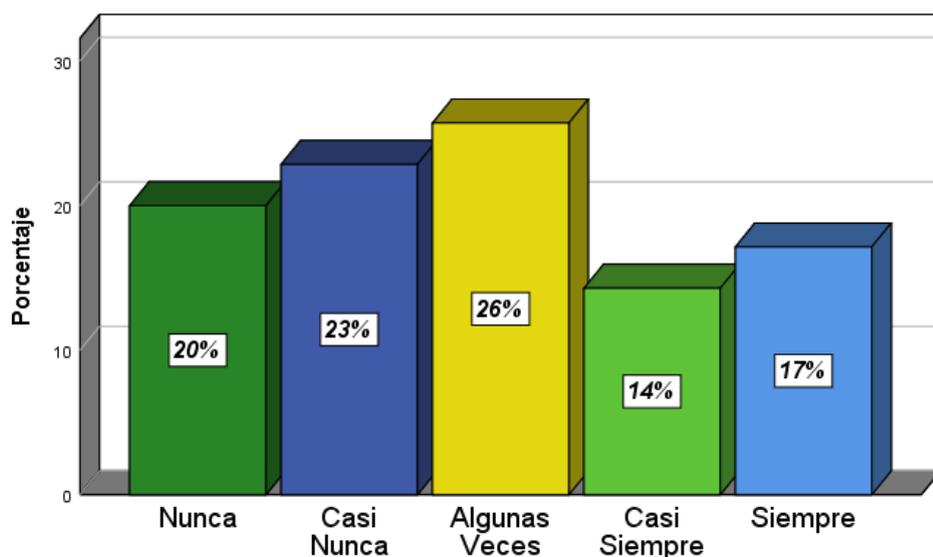
Como se aprecia en la tabla 40 y figura 39, los resultados respecto a ¿Consideras que se aplica la supervisión constante, de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas? el 31,4% nos manifestaron que algunas veces, un 25,7%; consideran que casi nunca, el 17,1% piensan que nunca; el 14,3% casi siempre y siempre el 11,4%.

Tabla 41 ¿Considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7
	Casi Nunca	8
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	5
	Siempre	6
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 40 ¿Considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

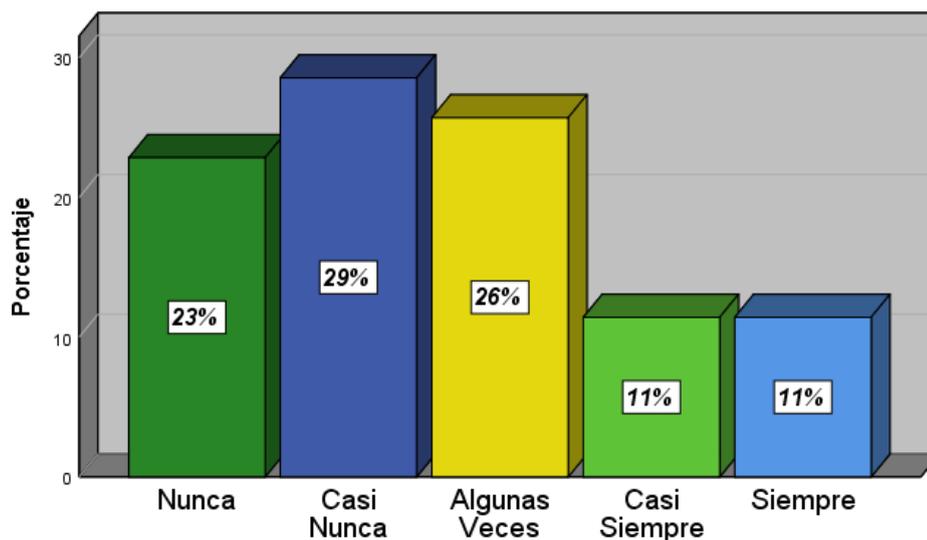
Como se aprecia en la tabla 41 y figura 40, los resultados respecto a ¿Considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee? el 25,7% nos manifestaron que algunas veces, un 22,9%; consideran que casi nunca, el 20% piensan que nunca; el 17,1% siempre y casi siempre el 14,3%.

Tabla 42 ¿Considera que se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los servidores de la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8
	Casi Nunca	10
	Algunas Veces	9
	Casi Siempre	4
	Siempre	4
Total	35	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Figura 41 ¿Considera que se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los servidores de la Municipalidad?



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 42 y figura 41, los resultados respecto a ¿Considera que se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los servidores de la Municipalidad? el 28,6% nos manifestaron que casi nunca, un 25,7%; consideran que algunas veces, el 22,9% piensan que nunca; el 11,4% casi siempre, igual que los que consideran siempre el 11,4%.

4.3. Prueba de Hipótesis

Para conocer el nivel de relación de nuestras hipótesis planteadas, establecemos los siguientes niveles:

a) Establecemos el Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ o 5%

b) Seleccionamos el Estadístico de Prueba:

Para nuestro caso es: Correlación de Pearson

c) Determinamos los Valores de Correlación: Para determinar

nuestros valores de correlación se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 43 Valores de Correlación de Pearson

VALOR	SIGNIFICADO
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

H1= Existe una alta relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

H0= No existe una alta relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

Tabla 44 Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

		Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,925**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,925**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: SPSS 26 Elaboración propia

Interpretación:

El resultado estadístico del coeficiente de correlación de Pearson (Tabla 44) indica que hay una relación significativa, positiva y muy alta de 0,925 entre nuestras dos variables de estudio. En consecuencia, se puede indicar que, a mayor compromiso organizacional, le corresponde una satisfacción laboral del servidor administrativo.; Contrariamente, a un menor compromiso organizacional, le corresponde una menor satisfacción laboral.

Por otra parte, en la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000), es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) lo cual nos indica que:

Existe una alta relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

a) Prueba de Hipótesis Específica 1:

H1= Existe una fuerte relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

H0= No existe una fuerte relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

Tabla 45 Correlación entre Compromiso Afectivo y Satisfacción Laboral

		Compromiso Afectivo	Satisfacción Laboral
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,935**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,935**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: SPSS 26 Elaboración propia

Interpretación:

El resultado estadístico del coeficiente de correlación de Pearson (Tabla 45) indica que hay una relación significativa, positiva y muy alta de 0,935 entre nuestra dimensión y variable de estudio. En consecuencia, se puede indicar que, a mayor compromiso afectivo, le corresponde una mayor satisfacción laboral del servidor administrativo.; Contrariamente, a un menor compromiso afectivo, le corresponde una menor satisfacción laboral.

Por otra parte, en la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000), es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) lo cual nos indica que:

Existe una fuerte relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

a) Prueba de Hipótesis Especifica 2:

H1= Existe una fuerte relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

H0= No existe una fuerte relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

Tabla 46 Correlación entre Compromiso de Continuidad y Satisfacción Laboral

		Compromiso de Continuidad	Satisfacción Laboral
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	1	,926**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,926**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: SPSS 26 Elaboración propia

Interpretación:

El resultado estadístico del coeficiente de correlación de Pearson (Tabla 46) indica que hay una relación significativa, positiva y muy alta de 0,926 entre nuestra dimensión compromiso de continuidad y variable satisfacción laboral. En consecuencia, se puede indicar que, a mayor compromiso de continuidad, le corresponde una mayor satisfacción laboral del servidor administrativo; Contrariamente, a un menor compromiso de continuidad, le corresponde una menor satisfacción laboral.

Por otra parte, en la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000), es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) lo cual nos indica que:

Existe una fuerte relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

a) Prueba de Hipótesis Especifica 3:

H1= Existe una fuerte relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos

de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

H0= No existe una fuerte relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

Tabla 47 Correlación entre Compromiso Normativo y Satisfacción Laboral

		Compromiso Normativo	Satisfacción Laboral
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	1	,925**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,925**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

Fuente: SPSS 26 Elaboración propia.

Interpretación:

El resultado estadístico del coeficiente de correlación de Pearson (Tabla 47) indica que hay una relación significativa, positiva y muy alta de 0,925 entre nuestra dimensión compromiso normativo y variable de estudio. En consecuencia, se puede indicar que, a mayor compromiso normativo, le corresponde una mayor satisfacción laboral del servidor administrativo.; Contrariamente, a un menor compromiso organizacional, le corresponde una menor satisfacción laboral.

Por otra parte, en la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000), es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) lo cual nos indica que:

Existe una fuerte relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

4.4. Discusión de Resultados.

El objetivo del presente estudio fue: Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

De acuerdo a los resultados encontrados, se muestra, que es muy fuerte el grado de relación ,925 del compromiso organizacional con la satisfacción laboral, se dice que es fuerte porque se tiene una Correlación de Pearson de 92.5% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Con lo cual queda demostrado nuestra hipótesis general: Existe una alta relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

Los resultados concuerdan con la investigación de Quispe (2017) en Cusco en donde se indica que existe una correlación directa entre ambas variables ($r = 0,654$).

Respecto a nuestra hipótesis específica 1: Existe una fuerte relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

De acuerdo a los resultados encontrados, se muestra, que es muy fuerte el grado de relación ,935 del compromiso afectivo con la satisfacción laboral, se dice que es fuerte porque se tiene una Correlación de Pearson de 93.5% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

En lo concerniente a nuestra hipótesis específica 2: Existe una fuerte relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

De acuerdo a los resultados encontrados, se muestra, que es muy fuerte el grado de relación ,926 del compromiso de continuidad con la satisfacción laboral, se dice que es fuerte porque se tiene una Correlación de Pearson de 92.6% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%.

Referente a nuestra hipótesis específica 3: Existe una fuerte relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.

De acuerdo a los resultados encontrados, se muestra, que es muy fuerte el grado de relación ,925 del compromiso normativo con la satisfacción laboral, se dice que es fuerte porque se tiene una Correlación de Pearson de 92.5% y por tener un p-valor menor al nivel de significancia planteado 0.05 o 5%. Lo cual nos conlleva a decir que, a mayor compromiso normativo, mayor es la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

- 1) De acuerdo a los resultados encontrados, se determinó que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables ($r = ,925$), con lo cual se determina que existe una alta relación entre ambas variables estudiadas, lo cual se refleja en un mayor compromiso organizacional de los colaboradores cuando mayor también es su satisfacción laboral.
- 2) Del mismo modo los resultados encontrados, nos muestran que existe una correlación directa y significativa entre nuestra dimensión compromiso afectivo y la variable satisfacción laboral ($r = ,935$), con lo cual se determina que existe una alta relación entre nuestra dimensión y variable estudiada, lo cual se refleja en un mayor compromiso afectivo de los colaboradores cuando mayor también es su satisfacción laboral.
- 3) Así mismo de los resultados encontrados, se desprende que existe una correlación directa y significativa entre nuestra dimensión compromiso de continuidad y la variable satisfacción laboral ($r = ,926$), con lo cual se determina que existe una alta relación entre nuestra dimensión y variable estudiada, lo cual se refleja en un mayor compromiso de continuidad de los colaboradores cuando mayor también es su satisfacción laboral.
- 4) En relación a los resultados encontrados, se desprende que existe una correlación directa y significativa entre nuestra dimensión compromiso normativo y la variable satisfacción laboral ($r = ,925$), con lo cual se determina que existe una alta relación entre nuestra dimensión y variable estudiada, lo cual se refleja en un mayor compromiso normativo de los colaboradores cuando mayor también es su satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, considerar dentro de las capacitaciones que se otorgan a los colaboradores se incluyan charlas sobre compromiso organizacional, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, etc., las cuales ayuden a optimizar el desarrollo de las capacidades de los colaboradores.
- 2) Motivar e incentivar a los servidores, a fin de lograr una eficiente prestación de servicio a los pobladores del distrito, logrando ofrecer excelentes valores que satisfagan las expectativas ofrecidas en campaña.
- 3) Se sugiere a las autoridades mantenerse atento a las necesidades de los colaboradores, buscando en todo momento escucharlos, reconocerlos públicamente, haciéndolos saber de su esfuerzo y dedicación con la gestión municipal.
- 4) Propiciar un excelente clima laboral , para que los colaboradores se sientan satisfechos y puedan aumentar su productividad.
- 5) Brindar ambientes adecuados, para que puedan desarrollar una mejor prestación de servicios a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional, un enfoque aplicado 6a edición*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias. La Trilogía Tomo I*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Comportamientos: La trilogía Tomo II*. Buenos Aires,: Granica.
- Alles, M. A. (2018). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360° 3ª ed.* México : Ediciones Granica Orix.
- Anco Garay, K. J., & Suni Huillca, D. M. (2018). *Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7127>
- Arias Galicia, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Contaduría y Administración. Enero-Marzo. Núm. 200, 5-12.
- Barbash, J. (1974). *Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail*. Paris: OCDE.
- Bernal Espinoza, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades 3ra ed.* Bogotá: Pearson.
- Cainicela Ramírez , F. J., & Pazos Egúsqiza , P. J. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos, quinta edición*. Santa fé de Bogotá,: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones, 8a ed.* México: McGrawHill, Interamericana.

- Csikszentmihalyi, M. (2010). *Fluir (Flow). Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Editorial Kairos, S. A.
- Dawis, R. W., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. University of Minnesota Press.
- Drucker, P. F. (2007). *Drucker para todos los días*. Bogotá: Editorial Norma. Española,
- R. A. (2014). *Diccionario de la lengua española, 23.ª ed.* Madrid: Espasa.
- Frías Castro, P. (2014). "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Santiago: Universidad de Chile.
- Gómez Mendoza, M. Á., Deslauriers, J.-P., & Alzate Piedrahita, M. V. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado, Investigación, escritura y publicación*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/55-Como-hacer-tesis-de-maestria-y-doctorado-GOMEZ.pdf>
- Hackman, R., & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied*, 159 - 170.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. W. (1999). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. México: InternationalThomson Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación, 6a edición*. México: McGrawHill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley Ed. .
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Kruse, K. (2013). ¿Cómo se mide el amor (o el compromiso de los empleados)? *Forbes*, 23,24.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Llachtarimay Méndez, Y. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, APURIMAC*,

2018. [Tesis de Licenciatura]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/383>
- Locke, E. A. (1976). La naturaleza y causas de la satisfacción laboral. MD Dunnette, Manual de psicología industrial y organizacional, 1297-1349).
- Lomas Púa, R. (2017). "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017". Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin, Vol. 108.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. Human Resources Management Review, 1,, 61-89.
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central Técnico en el año 2017. [Tesis de Titulación]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Oxford Lexico. (08 de Diciembre de 2020). Diccionario Lexico. Obtenido de <https://www.lexico.com/es>
- Palma Carrillo, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral. Lima. Obtenido de <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Quispe Carrión , E. R. (2017). Compromiso Organizacioal y satisfacción laboral en personal admimsitrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. [Tesis de Maestria]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/2903>
- Quispe Carrión , E. R. (2017). Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en personal admimsitrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

- [Tesis de Maestría]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/2903>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración. Decima edición. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional Ed. 15. México: Pearson.
- Ruiz Gomez, A., & Zavaleta Flores. , M. (2013). Escala de Satisfacción Laboral - SL-ARG. Chimbote.
- SERVIR. (2013). Ley del Servicio Civil N° 30057. Lima: El Peruano.
- Taylor, F. W. (1911). Principles of scientific management. New York: Harper and Bros Publishers.
- Travezaño Cristobal, F. K., & Salvio Carmelo, S. T. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas de grifos y estaciones de servicios en la Provincia de Pasco, 2017. [Tesis de Licenciatura]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/425>
- Valero, N., Vélez, M., Durán, A., & Portillo, M. (2020). Afrontamiento del COVID- 19: estrés, miedo, ansiedad y depresión? Enfermería Investiga, 63-70.
- Zurita Alcaraz, M. C., Ramírez del Castillo, M. T., Quesada Soto, J. M., Quesada Ronco, M. E., Ruiz Camacho, B. J., & Manzano Martinez, J. M. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. ReiDoCrea, 17-25. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/31291>

ANEXOS



Anexo A: Instrumentos de investigación
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDESCARRION
Facultad de Ciencias Administrativas



Escuela de Formación Profesional de Administración

**ENCUESTA A LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DESIMÓN BOLÍVAR**

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los Servidores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, 2020

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada de acuerdo a los números que aparecen en la tabla de abajo.

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE X: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO	1	2	3	4	5
1	¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Institución?					
2	¿En realidad, siento como si los problemas de la municipalidad fueran los míos?					
3	¿Considero que no tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta gestión?					
4	¿No me siento emocionalmente ligado a la gestión municipal?					
5	¿No me siento como "parte de la familia" en esta gestión?					
6	¿Esta institución tiene un gran significado personal para mí?					
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	1	2	3	4	5
7	¿Considero que permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo?					
8	¿Considero que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo?					
9	¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora?					

10	¿Siento que tengo muy pocas opciones laborales si considerará dejar esta organización?					
11	¿Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar?					
12	¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles?					
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		1	2	3	4	5
13	¿Siento la obligación de permanecer en mi trabajo actual?					
14	¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la municipalidad ahora no sería lo correcto?					
15	¿Me sentiría culpable si dejo mi institución ahora?					
16	¿La institución donde trabajo merece mi lealtad?					
17	¿No dejaría mi institución ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?					
18	¿Siento que le debo mucho a esta municipalidad?					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL						
DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
3	El trabajo que desempeña contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia					
5	Considera que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades laborales.					
6	La institución lo ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades					
7	Considera que recibe retroalimentación por parte de sus superiores					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución					
DIMENSIÓN 2: REMUNERACIONES JUSTAS		1	2	3	4	5
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
10	Considera que el sueldo que recibe satisface todas sus necesidades y cubre todos sus gastos					
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE TRABAJO		1	2	3	4	5
11	La Municipalidad le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
12	La Municipalidad le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente en función a las actividades y funciones que desempeña					
13	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de sus colaboradores.					

15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.					
16	Consideras que se aplica la supervisión constante, de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
	DIMENSIÓN 4: RELACIÓN TRABAJO - EMPLEADO	1	2	3	4	5
17	Considera que su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
18	Considera que se aplican métodos de comunicación adecuados para mantener informado a todos los servidores de la Municipalidad.					

Gracias por su colaboración

Anexo B: Procedimiento de validez y confiabilidad



Título: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, 2020

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento	PARA: Relevancia del instrumento														
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica.															
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima.															
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable.															
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.															
5) La metodología refleja el problema de investigación.															
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.															
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos.															
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.															
9) El instrumento abarca las variables e indicadores.															
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis.															
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto:

.....

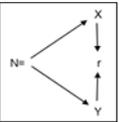
Especialidad:

.....

DNI.: **Nro. Celular:**

Anexo C: Matriz de Consistencia

Tesis: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL					
¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?	Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020	Existe una alta relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020	V. Independiente Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromiso Afectivo ➤ Compromiso de continuidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento • Felicidad • Emoción • Consecuencia • Opciones • Permanencia 	Tipo: Descriptivo correlacional Métodos: <ul style="list-style-type: none"> • Inductivo • Deductivo • Correlacional Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Diseño: Correlacional 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?	Determinar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.	Existe una fuerte relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020		V. Dependiente Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromiso normativo ➤ Reto del trabajo ➤ Remuneraciones justas ➤ Condiciones de trabajo ➤ Relación trabajo – 		<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio • Deuda • Lealtad • Identidad de la tarea • Significación de la tarea • Autonomía • Retroalimentación • Satisfacción con los sueldos y salario • Oportunidad y Desarrollo • Características del
¿De qué manera el compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?	Determinar de qué manera el compromiso de continuidad se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020.	Existe una fuerte relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020					

<p>¿De qué manera el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020?</p>	<p>Determinar de qué manera el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020</p>	<p>Existe una fuerte relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los Servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, 2020</p>		<p>empleado</p>	<p>Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Compatibilidad <p>entre la personalidad y el puesto</p>	<p>Prueba de hipótesis: Correlación de Pearson. Tratamiento Estadístico SPSS Versión 26</p>
--	---	--	--	-----------------	---	---