



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS:

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO;
MOQUEGUA, 2018”**

PRESENTADO POR:

Bach. ERICA QUISO MAMANI

ASESOR:

Dr. JOSE LUIS MORALES ROCHA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Definición del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.5. Variables	17
1.6. Operacionalización de variables.....	18
1.7. Hipótesis de la Investigación	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Marco conceptual	65
CAPÍTULO III.....	71
MÉTODO.....	71
3.1. Tipo de investigación	71
3.2. Diseño de investigación	71
3.3. Población y muestra	72
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y fiabilidad	73
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	77

CAPÍTULO IV	79
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	79
4.1. Presentación de resultados por variables.....	79
4.2. Contratación de hipótesis	95
4.3. Discusión de resultados.....	100
CAPÍTULO V	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
5.1. Conclusiones	104
5.2. Recomendaciones.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	18
Tabla 2 Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional.....	19
Tabla 3 Baremos para el análisis de la variable: Satisfacción Laboral.....	74
Tabla 4 Baremos para el análisis de la variable: Compromiso Organizacional...	75
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral.....	77
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional....	77
Tabla 7 Resultado de la variable 1: Satisfacción Laboral.....	80
Tabla 8 Resultados de la dimensión 1: Satisfacción con el trabajo.....	81
Tabla 9 Resultados de la dimensión 2: Satisfacción con los colegas.....	83
Tabla 10 Resultados de la dimensión 3: Satisfacción con la compañía y dirección	85
Tabla 11 Resultados de la variable 2: Compromiso Organizacional.....	87
Tabla 12 Resultado de la dimensión 1: Compromiso afectivo.....	89
Tabla 13 Resultado de la dimensión 2: Compromiso de continuación.....	91
Tabla 14 Resultado de la dimensión 3: Compromiso normativo.....	93
Tabla 15 Resultado de la prueba de normalidad.....	95
Tabla 16 Correlaciones entre la variable Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	96
Tabla 17 Correlaciones entre Satisfacción con el trabajo y Compromiso Organizacional.....	97
Tabla 18 Correlaciones entre Satisfacción con los colegas y Compromiso Organizacional.....	98
Tabla 19 Correlaciones entre Satisfacción con la compañía y dirección y Compromiso Organizacional.....	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de la variable Satisfacción laboral	80
Figura 2: Resultados de la dimensión 1: Satisfacción con el trabajo.....	82
Figura 3: Resultados de la dimensión 2: Satisfacción con los colegas	83
Figura 4: Resultados de la dimensión 3: Satisfacción con la compañía y dirección	85
Figura 5: Resultados de la variable Compromiso Organizacional.....	87
Figura 6: Resultados de la dimensión 1: Compromiso afectivo	89
Figura 7: Resultado de la dimensión 2: Compromiso de continuación	91
Figura 8: Resultado de la dimensión 3: Compromiso normativo	93

RESUMEN

En el presente trabajo de indagación, se planteó como objetivo determinar el nivel de correlación que existe entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018. El tipo de investigación es Descriptivo correlacional, el diseño de investigación corresponde a un modelo “no experimental”, “transversal”. Se laboró con una muestra de 60 trabajadores, obtenidos de una población de 94 trabajadores de acuerdo a la información brindado por la Municipalidad; para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. En los resultados se demostró que el p-valor (Sig.) = 0,200 de Satisfacción laboral y p-valor (Sig.) = 0,200 de Compromiso organizacional son mayores a 0,05 de significancia, por lo que los datos de las variables de la investigación tienen la forma de distribución normal, por lo tanto se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para probar las hipótesis de la tesis. Así mismo, se observó que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,515$) indica que existe una correlación directa y moderada entre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional.

ABSTRACT

In the present investigation work, the objective was to determine the level of correlation that exists between the variables Labor Satisfaction and Organizational Commitment in the workers of the Management of Administration in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto; Moquegua, 2018. The type of research is descriptive correlational, the research design corresponds to a "non-experimental", "transversal" model. We worked with a sample of 60 workers, obtained from a population of 94 workers according to the information provided by the Municipality; for data collection the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire for the variables of job satisfaction and organizational commitment. In the results it was shown that the p-value (Sig.) = 0.200 of job satisfaction and p-value (Sig.) = 0.200 of organizational commitment are greater than 0.05 of significance, so the data of the variables of the investigation has the normal distribution form, therefore the Pearson correlation coefficient was used to test the hypothesis of the thesis. Likewise, it was observed that the Pearson correlation coefficient ($r = 0.515$) "indicates that there is a direct and moderate correlation between job satisfaction and organizational commitment in the workers of the Administration Management in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto.

Key words: Job satisfaction, organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

EL presente trabajo de indagación es denominado “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018”, se ejecutó con fines académicos, y el objetivo general del presente trabajo es precisar el nivel de vínculo que existe entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

El problema general es ¿Cuál es el grado de vínculo entre las variables Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018?

El desarrollo global de la averiguación se compone de cinco capítulos, los cuales se describirán a continuación:

En el Capítulo I, se planteó el problema de la averiguación: se destacó la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, seguidamente la definición del problema, por siguiente la formulación del objetivo general y sus objetivos específicos, así mismo la operacionalización de las variables, y por último, la formulación de las hipótesis de la investigación.

En el Capítulo II, marco teórico: se insertó averiguaciones efectuadas por distintos autores de acuerdo a las variables a analizar, estas desde el punto internacional y nacional relacionado a la investigación; así mismo, las bases teóricas que con las teorías y modelos sirvió para sostener cada variable y el marco conceptual donde se describe los conceptos de las variables y sus dimensiones.

En el Capítulo III, método: en el capítulo en mención se desarrolló el tipo de investigación, por siguiente su diseño de investigación, también se estableció la población y su muestra, así mismo, se precisó las técnicas de recolección de datos,

su validez y fiabilidad de los instrumentos, y por último, las técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

En el Capítulo IV, presentación y análisis de los resultados: se efectuó la demostración de los resultados por cada variable y dimensiones con sus respectivas tablas de frecuencias, gráficos y sus análisis e interpretaciones; igualmente, la contrastación de hipótesis general y sus hipótesis específicas, el cual incluye la prueba de normalidad. Y, por último, la discusión de los resultados, en el cual se realizó comparando los resultados con los antecedentes y bases teóricas de investigaciones de otros autores.

En el Capítulo V, conclusiones y recomendaciones: se mostró las conclusiones de la averiguación, y así mismo, las recomendaciones a raíz de los resultados obtenidos y las acotaciones para la mejoría de la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Por último, se mostró las referencias bibliográficas aplicadas que intensificó la investigación y a la vez ha favorecido el desarrollo de la presente averiguación; también, los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en la actualidad para toda institución el Talento Humano es el factor más importante porque a través de sus labores desarrolladas con eficiencia y eficacia se logra prestar un buen servicio de atención a la ciudadanía. Así mismo, es un tema fundamental hacia el alcance de los objetivos de la institución. Por ende, para el logro de esos objetivos debe existir un nivel elevado de compromiso de los trabajadores con su organización.

Los primeros estudios realizados sobre el Compromiso Organizacional se dieron a partir de mediados de 1960 a raíz del estudio de Lodhal y Kejner (1965), pero se dio mayor énfasis en la década de los 70 al hacerse estudios en Norteamérica y en otros países.

Estudio realizados a varios países por Deloitte University Press 2015, sobre las Tendencias Globales con respecto al Capital Humano, la Cultura y Compromiso Organizacional fue considerado como el tema más importante en su conjunto, datos de la investigación muestran que el compromiso es bajo en la mayoría de las organizaciones; el 13% se muestran “altamente comprometidos”, más del 50% no recomendaría trabajar en donde labora, el 22% manifiesta que tienen un programa deficiente o ninguno y el 7% se considera excelente en medir y mejorar el compromiso. Por último, solo el 12% creen que la organización donde ellos

laboran hace un esfuerzo por fomentar la cultura y compromiso. Según (Brown, Chheng, Melian, Parker, & Solow, 2015).

Según, (Diario Gestión, 2015) En el informe preparado por Deloitte Perú sobre “Las Inclinaciones Mundiales del Capital Humano, 2015”; en el Perú, el 50% de los directivos menciona la problemática que se afronta sobre el tema de Cultura organizacional y la falta de Compromiso organizacional como “muy importante”. Por lo que las organizaciones y líderes de los Recursos Humanos están preocupados por la falta de compromiso laboral de los trabajadores y el poco interés de realizar acciones para mejorar la Cultura organizacional.

En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto no se tiene datos del nivel de compromiso que tienen los asalariados con su entidad, debido a que no se han desarrollado estudios anteriores. Por lo que es necesario realizar una investigación para determinar cuál es su nivel de compromiso con la municipalidad; teniendo en cuenta que si los trabajadores se hallan comprometidos con la municipalidad, los objetivos y metas trazadas se cumplirán en su totalidad, los trabajadores laborarán con eficiencia, todo ello dependerá del estado de satisfacción laboral del trabajador para definir el grado de compromiso con su institución. Entonces se puede deducir que si la satisfacción laboral es mayor, el compromiso del empleado con su trabajo e institución será mayor.

La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es una institución, que tiene como fin brindar un servicio de calidad y complacer las necesidades de los ciudadanos, por lo cual, los empleados deben de laborar de forma eficiente; todo ello depende del estado de satisfacción laboral del trabajador y cómo están comprometido con su institución. A razón de ello, es que nace el interés de determinar cuán satisfecho esta laboralmente y cuán comprometido institucionalmente se hallan los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018 .

1.2. Definición del problema

¿Cuál es el grado de relación entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación entre la Satisfacción con el trabajo y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

O.E.2. Determinar la relación entre la Satisfacción con los colegas de trabajo y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

O.E.3. Determinar la relación entre la Satisfacción con la compañía y la dirección y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

El actual trabajo de averiguación tuvo como por objetivo analizar al individuo que labora en la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en vínculo a dos punto muy importantes que son la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en la entidad.

Teóricamente la averiguación fue con la intención de verificar la revisión bibliográfica de dos variables tales como la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de acuerdo a las percepciones de los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018. Por ello, se deseó demostrar con el análisis del marco teórico, y así mismo, se impugnará o ratificará la validez de las teorías de los diferentes autores en base a los resultados obtenidos.

Científicamente la investigación se realizó para contribuir a los conocimientos existentes sobre el comportamiento del ser humano en su centro laboral, su compromiso e identificación con la institución, así mismo, los factores que influyen en el hombre para un buen desempeño de sus funciones.

Se justifica metodológicamente utilizando los instrumentos convenientes para las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional, las cuales se realizaron en función del objetivo general y específicos. Posteriormente de su validación y fiabilidad podrán ser utilizadas como instrumentos para futuras averiguaciones.

En la práctica, la averiguación fue con la intención de mejorar la Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, después de identificar como se encuentra actualmente; este trabajo de investigación será como un diagnóstico del estado en que se encuentra la institución; por consiguiente, será útil para los funcionarios en la toma de decisiones y acciones en mejora de las deficiencias que se

encontraron, de tal forma que la gerencia implemente las estrategias adecuadas para las mejoras respectivas hacia el logro de los objetivos y metas de la institución.

1.4.2. Importancia

En toda entidad pública el recurso más importante es el Talento Humano, es quien brinda el servicio a la ciudadanía; por ello, esta investigación sobre el vínculo que existe entre las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional es de suma importancia porque nos permitió identificar cuáles son las deficiencias que tiene la entidad en cuanto a su personal y mediante ello que acciones o decisiones tomar en mejora de esas deficiencias.

Este trabajo de averiguación servirá como un antecedente para futuras trabajos de investigación.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1. Satisfacción laboral

Según, (Ortiz Delgadillo K. , 2013, pág. 19) cita a Edwin Locke (1976) quien precisa a la variable Satisfacción Laboral como una condición emocional positivo y agradable resultado de la apreciación personal de las mundologías laborales del trabajador.

1.5.2. Variable 2. Compromiso organizacional

Según (Córdoba Pirela C. , pág. 24), cita a Meller y Allen (1990) quienes definen a la variable Compromiso Organizacional como una condición psicológica que caracteriza el vínculo que ata a los trabajadores con la organización.

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. V₁: Satisfacción Laboral

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VI: Satisfacción laboral	"La Satisfacción Laboral se define como una condición emocional positivo y agradable resultado de la apreciación personal de las experiencias laborales del trabajador." (Edwin Locke 1976).	Determinamos la variable Satisfacción Laboral, a partir de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, 2018, respecto a la satisfacción con el trabajo, los colegas, la compañía y dirección; mediante la aplicación de un cuestionario.	Satisfacción con el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de éxito o control sobre los métodos • Reconocimiento del mismo • Ascenso • Oportunidad de aprendizaje 	1,2,3 4,5 6 7,8	Escala de Likert: Ordinal (1). Nunca (2). Casi nunca (3). A veces (4). Casi siempre (5). Siempre
		Satisfacción con los colegas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación y relación • Apoyo, empatía y compañerismo 	9,10,11,12 13,14,15,16	(4). Casi siempre (5). Siempre	
		Satisfacción con la compañía y la dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Beneficios • Salarios • Oportunidad de promociones y capacitaciones • Condiciones de trabajo 	17,18,19 20,21,22 23,24 25 26,27,28,29,30		

1.6.2. V2: Compromiso Organizacional

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: Compromiso Organizacional	“El Compromiso Organizacional es definida como una condición psicológica que caracteriza el vínculo que ata a los trabajadores con la organización.” (Allen y Meyer (1990).	Determinamos la variable Compromiso Organizacional, a partir de la percepción de los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, 2018, respecto al Compromiso afectivo, de continuación, normativo; mediante la aplicación de un cuestionario.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Apego emocional • Identificación 	1,2,3,4 5,6,7,8	Escala de Likert: Ordinal (1). Nunca (2). Casi nunca (3). A veces (4). Casi siempre (5). Siempre
			Compromiso de continuación	<ul style="list-style-type: none"> • Costos o inversión asociados con dejar el trabajo • Percepción de alternativa 	9,10,11,12,13 14,15,16	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de obligación y deber • lealtad 	17,18,19,20,21 22,23,24	

1.7. Hipótesis de la Investigación

1.7.1. Hipótesis general

Es significativa y positivo el grado de relación entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018 .

1.7.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación significativa entre la Satisfacción con el trabajo y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

H.E.2. Existe relación significativa entre la Satisfacción con los colegas de trabajo y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

H.E.3. Existe relación significativa entre la Satisfacción con la compañía y la dirección y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para desarrollar el estudio se ha explorado indagaciones ejecutadas por distintos autores en base a las variables a analizar, estas a nivel internacional y nacional:

Parras & Paravic (2002) en su investigación denominada: “Satisfacción Laboral en las/os enfermeras/os que laboran en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile. Tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que laboran en el Servicio de Atención Médica de Urgencia, el diseño es correlacional, cuantitativo, descriptivo, La población 54 muestra censal, para la recolección de datos se empleó el Índice de Descripción del Trabajo por 72 items, con una fiabilidad de alfa Cronbach. La relación Pearson entre las *variables de satisfacción con el trabajo y satisfacción con la vida*, la relación positiva $r=0.395$, $p=0.003$, dando a mayor satisfacción con el trabajo mayor será la satisfacción en la vida personal. Concluyendo, existe tendencia a la satisfacción laboral; sugieren, efectuar un análisis a los jefes y supervisores. (Parra & Paravic, 2002).

Este antecedente argumenta que si hay una congruencia entre la Satisfacción Laboral y la Satisfacción con la vida, así como en viceversa; entonces, se puede decir que cuanto mayor sea la satisfacción laboralmente mayor será su satisfacción en su vida, se elevará su autoestima, la confianza

en sí misma, la tranquilidad y felicidad en el espacio familiar; por ende, su desempeño en su trabajo será sobresaliente, al conocer sus fortalezas y tener mayor seguridad de su capacidad para analizar y resolver los problemas que se presentan en el día a día en el espacio laboral.

Colmenares (2006) en su trabajo para optar el grado de magister denominada: “satisfacción laboral de los asalariados directivo, docente, técnico, administrativo y obrero en el I.E.E. Zulia. Tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral de los asalariados directivo, docente, Técnicos, administrativos y obreros que laboran en la I.E.E. El diseño es no experimental, transaccional; población 96 personas, y el recojo de datos a través de un cuestionario, escala de Likert compuesta por 54 ítems. Se concluye que el personal tuvo una mediana satisfacción con factores higiénicos; insatisfacción con el salario y beneficios, sin embargo, están muy satisfechos con el trabajo. Sugieren gestionar el mejoramiento de la infraestructura. (Colmenares de Rodriguez, 2006).

En este antecedente se demostró que hay un nivel mediano de satisfacción en los asalariados, entonces es necesario que los altos directivos tomen en cuenta las recomendaciones que ha sido propuesto por el investigador, para que se pueda elevar la satisfacción a un nivel alto o máximo. Por ende, el empleado que se encuentre complacido en su trabajo laborará de manera eficiente hacia el alcance de los objetivos que tiene planteados la institución.

Sifuentes, Ortega & Gonzáles (2012) en su investigación titulada: “El Compromiso Organizacional y Satisfacción y la Tranquilidad Laboral en empresas edificadoras asociados a la Cámara Mexicana de la fábrica y de la edificación en el Estado de Durango”. Tiene como objetivo examinar el vínculo entre el compromiso organizacional, satisfacción y la tranquilidad laboral en empresas edificadoras asociadas a la Cámara Mexicana de Fabrica y edificación en el Estado Durango, finalidad de obtener mayor conocimiento

y así mismo poder lograr mayor exactitud en toma de decisiones. Metodología: el diseño descriptivo, cualitativo, correlacional; Población 1160 y muestra de 304 empresas, con una fiabilidad alfa de Cronbach a una prueba de piloto de 30 empresas. Como resultado se obtiene que existe vínculo positivas en inseguridades y ambigüedades de la vida diaria con el compromiso organizacional; por otro lado, en el comportamiento general hay un vínculo negativa con el compromiso calculativo y afectivo. Conclusión hay una relación positiva de la variable satisfacción y tranquilidad con el compromiso afectivo, calculativo y normativo; según (Sifuentes García, Ortega Lazalde, & Gonzáles Peyro, 2012).

Este antecedente muestra que existe una correlación positiva entre la Satisfacción y Bienestar y el Compromiso Organizacional; así mismo, enfatizó el investigador, que debe de existir un buen trato, muestra de empatía y apoyo de parte de los supervisores hacia los subordinados, en virtud de ello, habrá mayor control, esfuerzo y empeño de parte de los trabajadores en su labor de día a día en la empresa. Por ende, en la persona le nacerá una sólida emoción positiva, lealtad y deseos de querer pertenecer y formar parte como miembro sólido hacia el alcance de los objetivos que tenga la compañía.

Córdoba (s.f.) es una tesis titulada “Compromiso Organizacional en los asalariados contratados por organizaciones de Trabajo Provisional”. Tiene como objetivo precisar los niveles de compromiso organizacional que ejecuta el trabajador hacia la organización de trabajo provisional y hacia la compañía usuario. Metodología de tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transversal. Población 1011 muestra 131 trabajadores; recolección de datos: técnica cuestionario consta 16 items. Resultado compromiso organizacional de asalariados provisionales hacia compañía usuaria es de nivel medio, interpretando que trabadores realizan esfuerzos por el beneficio de la organización. Conclusión, no tiene diferencia significativa entre destinado ETT y empresa usuaria. (Córdoba Pirela C. E.).

Este antecedente en mención quiso determinar cuál es el nivel de compromiso de parte del trabajador hacia la empresa de labor temporal y a la empresa usuaria que realizaba la supervisión del trabajo que se efectuaba. Al obtener los resultados en la diferencia de media notó que no había desigualdad significativa, pero sí en una de las tendencias arrojó un alto compromiso hacia la empresa usuaria, quiere decir que el trabajador tenía mayor compromiso con la empresa usuaria y menor era por la que lo había contratado; ello pueda ser, a razón de que la persona tenga aspiraciones de formar parte como miembro de empleados en la empresa usuaria ya que en la ETT el trabajador no es fijo. Por ello, el investigador recomendó ampliar la investigación y hallar otros factores que den presencia de diferencias del nivel de compromiso.

Bayona, Goñi & Madorrán (2000) en su averiguación titulada: “Compromiso Organizacional: participación para la gestión estratégica de los Recursos Humanos”. Tiene como objetivo “estudiar compromiso organizacional como instrumento de gestión de recursos humanos en la Universidad Pública Española”. Metodología de tipo correlacional. Población formada de 961 muestra 647 docentes, técnica cuestionario fiabilidad alfa de Cronbach de 0,87. Conclusión hay inexistencia de relación entre compromiso actitudinal y compromiso de continuidad, en consecuencia, son conceptos distintos que la organización puede aplicar en la gestión del talento humano. (Bayona, Goñi, & Madorrán, 2000).

En este antecedente el investigador e estudió al Compromiso Organizacional como un mecanismo para el área de Recursos Humanos de la empresa, mediante el cual puede analizar a su personal, definiendo cual es el nivel de lealtad, identificación hacia su Institución. De manera que, al tener los resultados del diagnóstico, la organización resaltará que es lo que ocasiona el bajo nivel de compromiso; por ende, hallará y propondrá las medidas y estrategias de tomar en acción en mejora o aumento del nivel de compromiso hacia la empresa.

Por otro lado, el trabajo realizado actualmente tiene un similar propósito, de analizar el nivel de compromiso del personal hacia la municipalidad, de tal forma que los altos directivos tengan en referencia los resultados obtenidos y tomen en cuenta las recomendaciones propuestas en esta investigación.

Cruz (2016) en su trabajo de investigación denominada: “Compromiso Organizacional y su vínculo con la Satisfacción Laboral de los asalariados en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. Tiene como objetivo determinar el vínculo que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en MPSC. La metodología diseño descriptivo, transversal, no experimental. Población 60 trabajadores. Recolección de datos, técnica (encuesta), instrumento (cuestionario), coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach en la prueba de piloto. Resultados de correlación Spearman de 0.149 indicando q existe un vínculo positiva muy baja. Conclusión la relación entre las variables es positiva muy baja. Recomendación en mejora del compromiso organizacional y satisfacción laboral: talleres en mejora de capacidades (autoestima y confianza); implementar actividades, reuniones en mejora de relaciones impersonales. (Cruz, 2016).

Este antecedente mostró que la relación de las variables en mención tuvo una relación positiva muy baja, así mismo, el investigador mencionó que la causa de los resultados obtenidos podría ser a consecuencia del cambio de mandato del gobernante de la Municipalidad que estaba aconteciéndose en ese instante. Por otro lado, se espera que los altos directivos de la Municipalidad tomen en cuenta las recomendaciones que propuso el autor de la indagación.

Cainicela & Pazos (2016) en su trabajo de investigación titulado: “El vínculo entre la Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional en mira de la rotación en profesionales de una Compañía minera en Perú”. Tiene

como objetivo precisar el vínculo que existe entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el visor de rotación en profesionales de una compañía minera en Perú, así mismo, analizar las variables que predicen la intención de rotación. Metodología, estudio correlacional, predictivo, explicativo, transversal no experimental, diseño cuantitativo, instrumento (cuestionario), confiabilidad de Cronbach. Población 350 muestra 150 profesionales. Para su estudio utilizaron tres instrumentos: el cuestionario de compromiso organizacional (OCQ), la Escala de Satisfacción y el cuestionario de intención de rotación. Resultados; existe una correlación negativa enormemente significativo. Conclusión no influye el factor socioeconómico en la rotación. Recomendación; efectuar más estudios para su precisión entre las variables. (Cainicela Ramírez & Pazos Egúsquiza, 2016).

La búsqueda de la permanencia del personal es uno de los temas de vital importancia para la compañía; ya que, si la persona no se siente satisfecho en su espacio laboral demostrará pocas ganas, esfuerzo, empeño en sus actividades que realice diariamente en su trabajo, por lo que es obvio que su compromiso con la compañía es muy bajo o cero. Por esos motivos, la persona optará por la decisión voluntaria de abandonar su trabajo e ir en búsqueda de mejores ofertas laborales, donde complazcan sus necesidades que no fueron satisfechos.

Ello no será bueno para la compañía, a razón, que le generará un impacto en su economía a la compañía; los costos y gastos que le implicará buscar a la persona idónea para sustituir el puesto vacío, además todos los demás gastos que implica todo ese proceso. Entonces, es de vital importancia que los trabajadores se sientan satisfechos en su ambiente laboral, perciban que la compañía sí se preocupa por su gente, que valoran el esfuerzo, el empeño y punche que dan los trabajadores en su labor y sobre todo que los reconozcan, los elogien por el buen trabajo desempeñado. En virtud de todo

ello, los trabajadores se sentirán complacidos y comprometidos con su compañía de manera positiva, les ofrecerán su lealtad.

Huertas (2016) en su trabajo de investigación denominada: “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores del programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU; Lima, 2016”. Tiene como objetivo precisar el vínculo entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los asalariados del programa MINEDU; Lima, 2016. Metodología; investigación de tipo descriptivo correlacional, el tipo diseño no experimental. Población conformada por 71 muestra censal, confiabilidad alfa de Cronbach. Resultado el coeficiente de Pearson dio 0,638-existiendo moderada positiva de relación entre las variables, significaría que el compromiso de colaboradores con su organización no es en base a nivel elevado de satisfacción laboral. Recomendando mejora continua de satisfacción laboral. (Huertas Castro, 2017).

Este antecedente realizada por la investigadora Huertas, muestra en sus resultados que sí hay vínculo moderado afirmativo entre las variables. De la misma forma, en la investigación que se está efectuando, se desea obtener un similar resultado o mejor con respecto a las variables planteadas. Por otro lado, Los altos directivos deben tomar en consideración las recomendaciones propuestas por Huertas en su trabajo de averiguaciones.

Hurtado (2017) en su tesis titulado “Las bases conceptuales del Compromiso Organizacional. Un visor de implicación, según Meyer, medición en dos fábricas del sector Retail en Piura”, definió como objetivo “determinar la existencia de vínculo entre el Compromiso Organizacional y variables sociodemográficas, tendencias del compromiso sobresalientes en departamentos de ventas de dos compañías Retail”. Metodología, diseño “no experimental, transeccional, correlacional”. Población de colaboradores 36 en Saga Falabella y 39 en Ripley, técnica para la recolección de datos es el cuestionario y su instrumento la encuesta. Resultado, el componente de mayor

predominio en las dos organizaciones es el compromiso organizacional siendo mayor en Ripley, las vendedoras full time tienen mayor compromiso de continuidad que hombres tanto en Saga Falabella y Ripley. Conclusión se afirma el predominio del elemento de continuidad en colaboradores, orientados a lo extrínseco: velar sus necesidades básicas que les satisfagan. Recomendaciones realizar encuestas termómetro para la identificación de satisfacción de colaboradores. (Hurtado Arrieta, 2017).

Este antecedente en los resultados muestra cual es el componente que influye, en que un trabajador decida permanecer tanto tiempo laborando en la empresa, y el más predominante es el compromiso normativo, debido que la persona en retribución a los beneficios ofrecidos por la empresa, el empleado ofrece su lealtad y deber moral hacia él. Así mismo, el autor recomienda que se realice una encuesta a los trabajadores, de cuán satisfechos están laboralmente, saber cuáles son las necesidades que tiene cada individuo, luego efectuar las acciones necesarias en mejora de las condiciones laborales y propias de la persona, con el propósito de aumentar la fidelidad e identificación del trabajador.

Flores (2013) en su tesis para optar título investigó: “Liderazgo y Compromiso Organizacional de los grupos de labor del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2013”, con el objetivo: precisar el vínculo del Liderazgo de los ejecutivos con el compromiso organizacional de los grupos de labor. Metodología de tipo no experimental, diseño transeccional. Población de 369 muestra 97 trabajadores en seis distintas áreas, con una prueba de piloto a 15 trabajadores, técnica “encuesta” instrumento “cuestionario”, fiabilidad del alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos afirmaron que si hay una relación directa y significativa. Conclusión la evidencia estadística refuerza que el liderazgo de ejecutivos se asocia con el compromiso organizacional. Recomendación, el GRM debe estipular ideas de acción con el fin de incentivar el compromiso organizacional. (Flores Llanqui, 2014).

El líder es aquella persona que guía a toda una colectividad a su cargo, motiva, es capaz de influir en los sentimientos de las personas para que se dejen guiar, de tal forma indicará que hacer y qué es lo que se tiene que lograr para el beneficio de todos. Así mismo, un líder tiene que velar por el bienestar de sus trabajadores, hacer que se sientan tranquilos, felices en su ambiente laboral, que sus ideas que apartan sean tomadas en cuenta. En virtud de ello, los trabajadores se sentirán comprometidos, identificados con la misión y visión de la entidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1/Satisfacción Laboral

Los estudios de Satisfacción Laboral han sido unos de los temas más indagados y desde varias disciplinas, como psicología (Argyle 2001), sociología (Hodson 1985; Kalleberg, Loscocco 1983), economía (Hamermesh 1977,2001; Freeman 1978). Para Hoppock (1935) en su libro “Job Satisfaction” expone que la satisfacción es el resultado con mayor prioridad para una organización, según (Gargallo Castel).

Etimológicamente

La palabra “*satisfacción*” proviene de la teología latina “*Satisfactio*”: *satis* (bastante, suficiente, conveniente), *facere* (hacer), aumentando el sufijo- *ción* que es “acción y efecto de hacer, dar o conseguir lo necesario”. Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Laboral en latín “*laboralis*” que significa “alusivo al trabajo”. Compuesto *labor* (trabajo), sufijo – *al* (referente a). Según (Anders & et.al., Etimología de Chile, 2001).

Definición

Existen incontables definiciones de Satisfacción Laboral, la mayoría de las interpretaciones planteadas reflejan una mirada complicada y multidimensional de la misma, como una condición final procedente de

un curso psicológico (Volkwein y Parmley, 2000). Algunos autores lo idean como un posición emocional o una contestación afectiva (Locke, 1976; Weinert, 1985; Price y Muller, 1986; David y Newstron, 1999), otros, lo interpretan como una condición generalizada en vínculo al empleo (Beer, 1964 y Bravo et al., 1996). Citado por (Gargallo Castel).

Según (Ortiz Delgadillo K. , 2013, pág. 19), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y la localización de componentes motivacionales en asalariados en una compañía de la colectividad civil”; mencionó las siguientes definiciones según algunos autores:

- a) Definición de Satisfacción laboral como un condición emocional, sentimental o contestación afectivas:
- Crites, 1969: La condición afectiva en el sentido de gusto o disgusto general, que el individuo muestra hacia su trabajo.
 - Smith, Kendall y Hullin, 1969: Respuesta o sentimiento de afecto referidas a situaciones laborales específicas.
 - Locke, 1976: Condición emocional positivo o agradable resultado de la percepción personal de la experiencia laboral de la organización.
 - Price y Mueller, 1986: Una directriz afectiva positiva hacia el trabajador.
 - Mueller y McCloskey, 1990: Una directriz afectiva positiva hacia el trabajo.
 - Muchinsky, 1993: Una contestación emocional o una contestación hacia el empleo.
 - Newstron y Davis, 1993: Un cúmulo de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los trabajadores ven su empleo.

b) Definición de satisfacción laboral como una posición generalizada ante el trabajo:

- Porter, 1962: La desigualdad que existe entre la retribución observada como oportuna por parte del empleado y la retribución verdaderamente percibida.
- Beer, 1964: Una actitud del trabajador hacia un aspecto concreto del trabajo sea como la compañía, el trabajo mismo, los colegas y otros elementos psicológicos en relación al trabajo.
- Scheinder y Snyder, 1975: Una postura generalizada ante el trabajo.
- Payne, Finman y Wall, 1976: Una postura generalizada ante el trabajo.
- Blum, 1976: Es el resultado de varias posturas que tiene el empleado hacia su trabajo y los elementos relacionados con él y hacia la vida en general.
- Salancik y Pfeffer, 1977: Una postura generalizada ante el trabajo.
- Aldag y Brief, 1979: Una postura generalizada ante el trabajo.
- Harpaz, 1983: Las personas que laboran frecuentemente desarrollan un conjunto de posturas que puede ser descrito por la expresión general de satisfacción laboral.
- Peiró, 1984: Una postura general producto de muchas posturas específicas vinculados con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
- Griffin y Baternan, 1986: Es una construcción global conseguida a través de aspectos específicos de satisfacción con el trabajo, el salario, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los colegas y los ejercicios de la organización.
- Arnold, Robertson y Cooper, 1991: Una postura generalizada ante el trabajo.

- Newstrom y Davis, 1993: Una conducta afectiva, para poner de realce que es el componente afectivo de la postura el que predomina en este constructo.
- Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996: Una conducta o cúmulo de conductas desarrolladas por el individuo hacia su situación de trabajo. Esas conductas pueden ir relacionadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo.
- Brief, 1998, Brief y Weiss, 2001: Es una mezcla entre lo que influye en los sentimientos y pensamientos. Lo que influye en los sentimientos aporta a la satisfacción laboral. Es como un condición interno que se manifiesta de manera afectiva.

Según (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2011) lo definieron como “el grado de aprobación del individuo con su entorno laboral. Incluyendo la remuneración, el tipo de labor, vínculo humanas, seguridad, etc.” La Satisfacción Laboral influye en el comportamiento del asalariado frente a sus funciones encomendadas. La satisfacción brota a partir de la reciprocidad entre la labor real y perspectivas del trabajador. Esas perspectivas que se forman son a través de la comparación con otros trabajadores o trabajos anteriores, si el trabajador ve o nota que tiene desventajas frente a sus compañeros, el nivel de satisfacción de ese trabajador disminuye.

“Entonces se puede deducir que si la Satisfacción Laboral es mayor, el compromiso del empleado con su trabajo y organización será mayor a la vez estará más motivado. Pero, si la Satisfacción Laboral es baja, el trabajador no pondrá el empeño necesario en el logro de sus responsabilidades encomendadas.”

(David y Newstrom, 1987) citado por (Ruiz Segura C. M., 2009) lo definió como “el cúmulo de sentimientos o conductas positivas o negativas con que los empleados distinguen sus sitios de trabajo” actitud

desarrollado a través de las creencias y valores que forjan en su trabajo. Así mismo, (Locke, 1976) lo definió a “Satisfacción Laboral como una contestación emocional que es “el producto de la apreciación del vigor de la labor propio para completar o ayudar el logro de valores que su ejecución sean coherentes con la necesidad de la persona”.

La Satisfacción Laboral es posiblemente la actitud ante la labor, este tema por los años de 1930 empezó a considerarse claramente como parte esencial del comportamiento humano en su espacio laboral; según (Galaz Fontes, Libro en Google Play, 2003). Así mismo, mencionó que en la actualidad es considerada como una variable independiente en dirección a varios comportamientos vinculado con la labor como son, la productividad, el ausentismo, los cambios de empleo o las rotaciones, el compromiso obvio con la institución, considerado como comportamientos por Organ.

Importancia de la Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral es considerada una obra muy significativa para la psicología organizacional y del trabajo. Juega un papel muy significativo entre las condiciones del contexto laboral y los desenlaces para el progreso organizacional como individual. (Dordmann y Zapf, 2001), citado por (Perez , 2011).

El interés por indagar la Satisfacción Laboral ha cambiado mucho, a lo largo del tiempo, debido a la gran importancia que significa el Recurso Humano en el espacio de la edificación. Resulta importante conocer y analizar cuáles son los factores que influyen en forma positiva y negativa en la satisfacción laboral en el empleado.

Los estudios desarrollados sobre la Satisfacción Laboral comienzan comprobando lo fundamental que esta variable social y organizacional ha tenido, tiene y tendrá dentro del terreno de la psicología del trabajo y

de las organizaciones. La investigación de la Satisfacción Laboral de los asalariados nació por el interés entre el vínculo de diversos conceptos: satisfacción, rendimiento y productividad. La Satisfacción Laboral es ideada como una actitud que mantiene relaciones muy estrechadas con consecuencias importantes para la persona.

“Entonces se puede interpretar que la Satisfacción Laboral es un tema de vital importancia en toda organización; porque es uno de los mecanismo mediante el cual, la organización, puede analizar el comportamiento de sus colaboradores en su espacio laboral. En caso de encontrar problemas, inmediatamente en el menor tiempo, diseñar actividades de acción hacia la mejora de la calidad de vida del colaborador en su espacio laboral así como en su vida personal, hacer que se sientan felices; de tal manera, que el colaborador aumente su rendimiento en la labor, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados de toda organización.”

Teorías o modelos de Satisfacción Laboral

a) Escuela de la organización científica del trabajo y las teorías de la organización formal.

Se remonta a entranes del siglo XX y su supremo exponente es Frederick Taylor. Desde sus comienzos identificó la causa de la ineficiencia de las organizaciones con el comportamiento indiferente de los asalariados, su inclinación innata les conduce a laborar lo menos que puedan, a lo que apoda “holgazanería sistemática”. Se produce a la persona como una maquina humana a la que hay que extraerle el máximo rendimiento. Comenzando de esa ideología, se ordena todo un sistema de organización del trabajo a través de un estudio científico y precisando la función primordial de los directivos en guiar a los trabajadores sobre cómo, dónde y en qué condiciones deben efectuar la labor. Según (Gonzales Santa Cruz, 2011, pág. 35).

Para Taylor (1911), las personas se trasladan por el simple bosquejo de estímulo – respuesta (directriz económica). La motivación esencial, por tanto, debió ser de carácter retributivo. Para los de la ideología tayloristas, las organizaciones deben estandarizar, especializar y jerarquizar las tareas; se plantea el pago por piezas, la baja de lotes y otros fases de trabajo alentadoras que no acrecientan directamente la producción pero si de forma indirecta por su posible alcance en la satisfacción laboral. (Gonzales Santa Cruz, 2011, pág. 36).

La evolución de la teoría de Taylor los llevo a cabo el industrial Henri Fayol, donde procura racionalizar la administración de personas colocando el énfasis más en los individuos que en el puesto de labor. Bajo este énfasis asciende la preocupación por las personas, abandonando de lado la visión mecanista, para contar más con las capacidades humanas, referentes a la unidad de mando y de excepción, la jerarquía y la superficie de control como elementos básicos de la administración científica. Los teóricos de la organización formal continúan considerando al empleado como un elemento esencial pasivo movido por estímulos de carácter económico. (Gonzales Santa Cruz, 2011).

b) Modelo de dos factores por Herzberg (1959)

Es una de las teorías que más ha intervenido en el campo de la satisfacción laboral. Herzberg (1959) manifestó que existen dos conjuntos o factores que intervienen en la motivación y que manejan en la satisfacción de los individuos en su labor. Una de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 23).

- **Conjunto de factores intrínsecos o motivacionales**

Son aquellos que son propios de las situaciones de la labor, el contenido del cargo, como son los quehaceres, deberes conexos con el cargo, generando en el empleado un efecto de satisfacción duradero y un

aumento en la productividad; así mismo cosechar logros, reconocimientos, responsabilidades. (Este conjunto de factores están asociados directamente a la satisfacción en el puesto de labor).

- **Conjunto de factores extrínsecos o higiénicos**

Son aquellos que son alusivos a las condiciones que cercan al personal cuando labora, en un sentido más extenso, donde existen retribuciones externas como son las condiciones físicas y ambientales que ocurren por separado en la naturaleza de la labor; salario, entorno físico, políticas de la compañía, seguridad en el trabajo, clima laboral. (Este conjunto de factores no ofrece una satisfacción inmediata al momento de efectuar la labor).

El creador plantea que cuando un individuo se siente bien en su espacio de labor, se le asignan peculiaridades del conjunto de factores intrínsecos o motivacionales, lo inverso a la orientación tradicional, también manifiesta que lo inverso a la satisfacción no es la insatisfacción, más bien, la no satisfacción, esto quiere decir, que la anulación de características insatisfactorias de un espacio de labor, no obligatoriamente hace que el lugar sea satisfactorio. Idéntico ocurre con la insatisfacción, planteando que lo inverso a esta no es la satisfacción, sino, la no insatisfacción. En base a lo anterior los factores que conducen a la satisfacción con el puesto se le aparta y son distintos a los que conducen a la insatisfacción con el punto de labor. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 24).

c) Teoría de las necesidades de Maslow (1954)

Esta teoría es seguramente una de las más tratadas sobre el tema de la motivación y guarda un ajustado vínculo con el concepto de satisfacción, ya que en el ideal postula que la personalidad de las personas es dirigida o causada exactamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow en su ideal formula la hipótesis de que en su interior de toda persona existe una categoría de cinco necesidades, conocida como la pirámide de Maslow. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 25).

- **Necesidades fisiológicas**

Se traduce en necesidades de; salud: aquella exigencia de respirar, alimentarse, beber líquidos “agua”, dormir y descansar sus horas necesarias; refugio: edificación determinada a hospedar y proteger a los individuos de las inclemencias meteorológicas; sexo y otras necesidades físicas. Porque aplicadas al ámbito laboral, se estaría refiriéndose al sueldo, de la presencia del periodo de descanso, de las condiciones de temperatura, ruido, humedad, etc. en las que la persona presta el trabajo.

- **Necesidades de seguridad**

Son exigencias de sentirse seguros y resguardados en el que incluye tanto la física, la psicología como la economía; seguridad y protección de daño físico y emocional; moral, familiar y resguardo de la propiedad privada. Entonces su aplicación se estaría haciendo referencia a los planes de pensiones y de jubilaciones, los seguros hospitalarios y de la existencia, las condiciones generales de seguridad y salud en el trabajo, etc.

- **Necesidades sociales**

Están vinculadas al desarrollo afectivo de la persona, aquellas necesidades de: asociación, participación y aceptación. El hombre por esencia siente la exigencia de relacionarse, formar parte de una sociedad, de aglomerarse en familias, amistades o en organizaciones colectivas. Envuelve tanto el otorgar afecto como hallar una contestación afectiva en otras personas, pertenencia, aceptación y amistad.

- **Necesidades de estima**

Incluye los factores intrínsecos como alcanzar una valoración firme y elevada de nosotros mismos, que concierne a la exigencia del autoconocimiento - auto respeto, la confianza, competencia (capacidad para el ejecutar algo), maestría (gran destreza para instruir o ejecutar algo), logros, autonomía y libertad; así como también los factores extrínsecos, que concierne la exigencia del

respeto de las personas en su entorno, de estima como son el estatus, el reconocimiento, la reputación (opinión, imagen o concepto que la gente tiene sobre una persona), la dignidad (cualidad del que se hace valer como persona, “honra”), y la atención. Atribuidas al ámbito laboral serían las promociones, la autorización de permisos, el reconocimiento al asalariado, el poder, etc.

La merma de estas exigencias se manifiesta en la disminución de autoestima y el complejo de inferioridad ante los demás.

“La exigencia de autoestima, es la exigencia de la estabilidad en el hombre, dado que se constituye un pilar elemental para que el individuo se transforme en el hombre de triunfo que constantemente ha anhelado, o un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede alcanzar nada por sus propios medios.”

- **Autorrealización**

Es la exigencia psicológica más elevada del hombre; el estímulo de metamorfosear en lo que uno es capaz de convertirse, logro del potencial propio, el hacer eficiente la satisfacción completa con uno mismo. En el desempeño laboral sería la ejecución de trabajos creativos, desafiantes y retadores, el progreso de las competencias y habilidades propias, resolución de problemas etc.

Su objetivo de Maslow era demostrar que, a lo prolongado de la vida, el hombre está en búsqueda incesante de nuevas satisfacciones para sus necesidades no cubiertas. Según (Gonzales Santa Cruz, 2011).

d) Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral de Lawer (1973).

En su teoría Lawler (1968), plantea el vínculo entre “expectativas-Recompensas”, desde distintas fases y aspectos del trabajo. En el fondo se refiere de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawer (1968). En su idear Lawler inicia de la hipótesis de que el

vínculo entre la expectativa y la realidad de la recompensa origina la satisfacción o insatisfacción en el espacio laboral, lo que quiere decir, que estas dependen de la comparación que se efectúa entre la recompensa conseguida verdaderamente por el rendimiento en el trabajo y la que la persona consideraba apropiada a cambio de este. Por ende, si la recompensa conseguida verdaderamente sobrepasa de la que se consideraba apropiada o si es equivalente, el empleado alcanza en estado de satisfacción. Si este vínculo se desenvuelve en sentido opuesto, se origina la insatisfacción. Según (Ruiz Segura C. M., 2009, pág. 30).

“Cuanto más elevado se localice una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, maestría y antigüedad tenga, espera recibir la mayor compensación. Cuanto más dependiente sean los trabajadores de sus retribuciones para satisfacer las necesidades existentes, tanto más se verá dañada la satisfacción con su pago por el costo de la vida (valor-coste de bienes y servicios que en las viviendas se consumen)”. Lawler (1973) citado por Según (Ruiz Segura C. M., 2009, pág. 30).

e) Teoría de la discrepancia (desacuerdo) Edwin Locke 1976

Locke (1976, 1984) define que la Satisfacción Laboral es “una contestación emocional positiva al puesto y que es el producto de la evaluación de si el puesto cumple o posibilita cumplir los valores laborales de la persona. En polo inverso se instala la insatisfacción laboral como una contestación emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignore, frustre o niegue los valores de uno”. Según (Salgado, Remeseiro, & Iglesias).

Entonces Locke quiere decir que la “Satisfacción Laboral es fruto del desacuerdo entre lo que el asalariado aspira de su trabajo y lo que verdaderamente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga,

lo que se interpreta en que a menor desacuerdo entre lo que aspira y lo obtiene, mayor será la satisfacción”. Citado por (Parra & Paravic, 2002).

La teoría elaborada por Locke (1976), donde plantea que “la Satisfacción Laboral está en función a valores laborales, mayor significancia que pueden ser alcanzados de su mismo trabajo realizado, donde esos valores están ordenados de acuerdo a su importancia, por lo que hay una jerarquía de valores de cada empleado”.

El concepto de discrepancia, tiene dos factores subjetivos que son primordiales para la Satisfacción Laboral: a) la discrepancia o desacuerdo entre la cantidad de una características propias que el individuo siente que tiene en la labor y la que le gustaría o desearía tener; b) el nivel de importancia personal o valor que el empleado asigne a cada faceta de la labor. Según (Gonzales Santa Cruz, 2011).

En cuanto a la definición de los valores laborales, tenemos; que según (De la Peña Cadenas, 2014) en su trabajo de investigación cito a Rodríguez, Díaz y otros (2004), quienes explicaron que los valores laborales son creencias y principios alusivos a actividades propias de una organización, por lo que el objetivo principal será de obtener la estabilidad de todo conjunto que forma parte de toda organización. Por otro lado, Robbins y Judge (2009), determinan que los valores son importantes para estudiar el comportamiento de los individuos en las organizaciones, hacia el entendimiento de las actitudes y las motivaciones que requieren ciertos individuos. Según (De la Peña Cadenas, 2014).

“Entonces al hablar de valores laborales nos referimos a todo lo que abarca alusivo al trabajo mismo, ejemplo: la creatividad (el uso de las propias ideas), etc.”

Locke mencionó tres elementos fundamentales en clarificación de la teoría de discrepancia: Según (Ruiz Segura C. , 2009)

- Satisfacción con las dimensiones del trabajo: Toca la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones de carácter individual relacionado al trabajo.
- Descripción de las dimensiones: Se alude a las percepciones que no se vinculan con los afectos y que se hallan en experiencias vinculadas con las especificaciones del trabajo.
- Relevancia de dimensiones: Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

Así mismo Edwin Locke reconoció y examinó las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, teniendo en consideración que esta proviene de un cúmulo de componentes vinculadas al trabajo. Lo desarrollo concentrando cualidades en donde las características de la labor misma y propios de cada empleado condicionaran la respuesta de esta hacia diferentes aspectos de la labor. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 27). Clasificándolas de la siguiente manera:

- **Satisfacción con el trabajo:** Se integró la atracción intrínseca a la labor. Posibilidad de éxito o control sobre los métodos, reconocimiento del mismo, ascenso, oportunidad de aprendizaje, etc.
- **Satisfacción con el salario:** Considera la forma como el efectivo es repartido (equidad). La teoría en estudio (discrepancia-desacuerdo; Edwin Locke 1976) mencionó que la satisfacción con la remuneración obedece de la diferencia del valor establecido a la labor y el desembolso recibido. Mientras que la teoría de la equidad las personas contrastan sus aportaciones propias y los beneficios que perciben con los otros y contestan suprimiendo cualquier desigualdad.

- **Satisfacción con las promociones:** Comprende la oportunidad de formación o el cimiento de soporte para posteriores promociones.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Comprende los beneplácitos, elogios, y cuan plausible resulta una labor desarrollada, así como incluso las críticas respecto al mismo. para Locke es un elemento más referido que causa satisfacción o insatisfacción.
- **Satisfacción con los beneficios:** Comprende beneficios tales como pensiones, seguros hospitalarios, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de la condición laboral que son importantes y necesarios para la persona; flexibilidad de horario, descanso, ambiente de trabajo óptimo.
- **Satisfacción con la supervisión:** Comprende los alcances técnica y administrativa, así como también las esencias a nivel interpersonal.
- **Satisfacción con los colegas del trabajo:** Determinados por habilidades entre compañeros, capacidad de comunicación y relación, apoyo, amistad y empatía entre los compañeros.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se resaltó en este ítem las políticas de beneficios y salarios. la organización establece en el puesto de labor el nivel de responsabilidad, carga laboral, oportunidad de promoción, cuantía de aumento y condición de la labor. La organización es la que posee mayor dominio sobre estos factores que el inspector inmediato del asalariado, por lo que dependerá de la organización el cambiar ciertos aspectos en beneficio del empleado.

Locke después de hacer un examen de una serie de modelos causales y teóricos que tenían correlación con la Satisfacción Laboral. Concluyó que “la satisfacción laboral es el fruto de la percepción que cada persona

hace, de su labor, que le accede conseguir o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo dichos valores coherentes o de refuerzo para complacer sus exigencias básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o psicológicas.” Según (Parra & Paravic, 2002).

Según (Gonzales Santa Cruz, 2011, pág. 55), mencionó que en el modelo de Locke (1969 y 1976) es muy parecido al de Lawler, sin embargo no se sostiene en la teoría de la equidad, estima que el nivel de satisfacción del trabajador es determinado por una comparación subjetiva:

- a.- “lo que desea y aspira a conseguir con su trabajo”.
- b.- “lo que ese individuo entiende que recibe realmente”.

Si $a > b$, el trabajador percibe que sus aspiraciones superan a lo que efectivamente recibe, experimentando insatisfacción.

Si $a < b$, el trabajador obtiene lo mismo o más de lo que aspira, experimentando en este caso satisfacción.

Según (Galaz Fontes, Libros en Google Play, 2003, pág. 21), Locke (1976) reconoció tres tendencias históricas o escuelas en la identificación de los factores apreciados como causantes de la satisfacción con el trabajo: el **físico-económico, las relaciones sociales o humanas y el trabajo *per se* como un medio de desarrollo humano**. La primera que es la escuela física-económica, donde los mayores determinantes de la satisfacción en la labor son las condiciones físicas del ambiente o espacio de trabajo y las remuneraciones hacia el asalariado. Por otro lado está la segunda escuela que es de las relaciones sociales o del hombre, donde enfatizó la supervisión o verificación, los grupos de trabajo y la conexión de empleado - dirección como las fuentes primordiales de satisfacción en la labor. Finalmente la tercera escuela que es de la labor en sí misma o del desarrollo personal, donde señaló a la habilidad, la eficacia y la

responsabilidad en ocupaciones mentales retadoras o desafiantes como los factores más intervinientes en la satisfacción laboral.

2.2.1.1. Dimensión 1/Satisfacción con el trabajo

Etimológicamente la palabra “*satisfacción*” proviene de la teología latina “*Satisfactio*”: *satis* (bastante, suficiente, conveniente), *facere* (hacer), aumentando el sufijo- *ción* “acción y efecto de hacer, dar o conseguir lo necesario”. Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001). Así mismo, la palabra “*trabajo*” proviene de trabajar en latín “*tripaliare*”- *tripalium*, tri (tres) palus (palos), actividad que genera dolor en el cuerpo. Según (Anders & et.al., Etimología de Chile, 2001).

Según (Galaz Fontes, Libros en Google Play, 2003) Herzberg mencionó que “la satisfacción con el trabajo es un estado emocional relacionado con el trabajo de uno, proveniente de la interacción de dos variables independientes; satisfacción con el trabajo y su insatisfacción”. La satisfacción laboral toma una reacción a la existencia de “cinco motivadores” (relacionado con el trabajo mismo o logro, reconocimiento por las funciones cumplidas, responsabilidad, oportunidad de desarrollo del individuo, y el trabajo en sí), todos ellos son factores de asunto del trabajo y tienen en común su conexión con las exigencias de crecimiento y auto- actualización de los individuos. Según (Galaz Fontes, Libro en Google Play, 2003) por otra parte, la insatisfacción es la reacción a la existencia de componentes inadecuados en el entorno laboral (políticas administrativas y supervisión disciplinario, condición del trabajo incorrecto, sueldos bajos y estatus bajos). Además indicó que esos elementos de insatisfacción son relevantes ya que el individuo puede evitarlos. Entonces se puede interpretar que mientras exista la presencia de motivadores, crean la reacción emocional afirmativa o negativo. Por otro lado, su carencia de motivadores genera baja satisfacción o

descontento. Por lo que el nivel inferior de motivadores no genera el descontento sino la “no-satisfacción”.

“La satisfacción con el trabajo fue relacionado a la ejecución de algunos valores, no depende a la disminución de las necesidades, sino enfatiza aquello que la persona supone es esencial en el logro de su bienestar” (Pinder, 1984).

Locke 1976, examinó las dimensiones de las que obedece la Satisfacción Laboral, considerando que una de ellas es la Satisfacción con el trabajo, donde se integró la atracción intrínseca a la labor. Posibilidad de éxito o control sobre los métodos, reconocimiento del mismo, ascenso, oportunidad de aprendizaje, etc. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 27).

En cuanto a los indicadores a considerar para la dimensión de la satisfacción con el trabajo que fue integrado como una atracción intrínseca relacionado a la labor. Se consideró cuatro indicadores según el presente trabajo de averiguación: La primera que es la posibilidad de éxito o control sobre los métodos, donde se brinde la oportunidad de aplicar o usar sus conocimientos y habilidades, así mismo, de proporcionar la oportunidad para que se pueda desarrollarse profesionalmente, el sentido de logro o de sentirse realizado en el trabajo. La segunda es el reconocimiento del mismo, la felicitación al empleado por lo que hace o el esfuerzo que le pone en su labor hacia la mejora de su desempeño, en el que les hace saber que su labor es útil, provocando una emoción positiva de felicidad. La tercera que es el ascenso, la promoción de un empleado a un cargo superior al que tiene, es en virtud a las buenas labores desempeñada; y finalmente el cuarto indicador que es la oportunidad de aprendizaje, en el que se le permite al empleado desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, que le den la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.

2.2.1.2. Dimensión 2/Satisfacción con los colegas de trabajo

Etimológicamente la palabra “*satisfacción*” proviene de la teología latina “*Satisfactio*”: *satis* (bastante, suficiente, conveniente), *facere* (hacer), aumentando el sufijo- *ción* “acción y efecto de hacer, dar o conseguir lo necesario”. Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001). Así mismo, la palabra colega proviene en latín “*collega*”, prefijo *con-*(conjuntamente, a la vez), *leg-* (*escoger, elegir*), también la palabra *lex* (*ley*) y sufijo de “*a*”, persona que comparte idénticas funciones, poderes y atribuciones. Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Según Robbins (2004), señaló que uno de los factores que contribuye a la moral del empleado son los colegas que brindan apoyo, porque para la mayoría de los trabajadores tienen la necesidad de una interacción social positiva. La conducta del patrón es uno de los vitales determinantes de alta moral (se incrementa cuando el controlador inmediato es comprensivo y brinda halagos por el desempeño efectuado, escucha opiniones y muestra interés e empatía). Según (Dorta, 2013).

“Entonces, un aspecto importante para los individuos de la organización es el apoyo que existe entre los colegas de trabajo, tener compañeros que sean amigables que apoyen, genera al aumento de la satisfacción laboral.”

Según (Perez , 2011, pág. 41), La teoría de coordinación relacional fundamenta que la efectividad de la coordinación está definido por la calidad de la comunicación entre los miembros del proceso del trabajo, que depende de la calidad del vínculo profundo, particularmente de la expansión en que se comparten objetivos, conocimientos y respeto mutuo (Gittel, 2006). Fenómeno vinculado con la Satisfacción Laboral.

Por otro lado, (Perez , 2011) cita a Pezeshki et al. (2008) quien afirmó que uno de los mejores pronosticadores de la satisfacción con el trabajo es el proceso de la comunicación (interpersonal, abierta y afectiva), la cual genera que dentro de una organización está vinculada positivamente con la Satisfacción Laboral.

Locke 1976, examinó las dimensiones de las que obedece la Satisfacción Laboral, considerando que una de ellas es la Satisfacción con los colegas del trabajo, mencionó que son determinados por habilidades entre compañeros, capacidad de comunicación y relación, apoyo, amistad y empatía entre los compañeros. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 27).

En cuanto a los indicadores a considerar para la satisfacción con los colegas de trabajo, se consideró a dos indicadores según el presente trabajo de averiguación: capacidad de comunicación y relación y el apoyo, empatía y compañerismo. La primera es aquella capacidad de escuchar y comprender a los colegas y sentir el gusto de compartir, de transmitir ideas y opiniones en una reunión de trabajo. Por otro lado, está el segundo indicador, el cual hace mención a la ayuda entre compañeros en una función específica a veces sin esperar nada a cambio, cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, brinda halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus colegas, muestras de empatía hacia sus compañeros, amistad, compañerismo, colaboración y solidaridad entre colegas.

2.2.1.3. Dimensión 3/Satisfacción con la organización y la dirección

Etimológicamente la palabra “*satisfacción*” proviene de la teología latina “*Satisfactio*”: *satis* (bastante, suficiente, conveniente), *facere* (hacer), aumentando el sufijo- *ción* “acción y efecto de hacer, dar o conseguir lo necesario”. Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

También el vocablo “*organización*” viene del sufijo- *ción* (acción y efecto) y componente – *izar* (convertir en). La palabra *órgano* que en griego “*orgañón*” (herramienta, útil, órgano o aquellos con lo que se trabaja). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Así mismo, la palabra *dirección* (acción y efecto de guiar), proviene en latín “*directio*”: prefijo *di-/dis* (indica desunión por vías múltiples), del verbo *regere es rectus* (conducir en línea recta), sufijo- *tio* (indica acción y efecto). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Según (Chiavenato I. , 2007) conceptualizó que la organización es un sistema de actividades coordinadas de dos o más individuos. Una organización existe solo cuando: hay individuos aptos de comunicarse, estar dispuestos a cooperar en una operación conjunta, con la intención de lograr un objetivo común.

Según (Ruiz Gomez) cita a Enrique Fayol, quien mencionó que la dirección es comprendida como las guías generales de acción, el dirigir se vincula con hacer “funcionar” a los empleados. Así mismo mencionó que puede ser aplicada a cualquier tipo de organización, e indicó que el utilizar de forma correcta es un arte que requiere de inteligencia, experiencia, decisión y mesura (hombre que actúa con cordura, moderación, calma).

Locke (1976), examinó las dimensiones de las que obedece la satisfacción laboral, considerando que una de ellas es la Satisfacción con la compañía y la dirección, en donde se resaltó en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La organización establece en el puesto de labor el nivel de responsabilidad, carga laboral, oportunidad de promoción, cuantía de aumento y la condición de labor. La organización es la que posee mayor dominio sobre estos factores que el supervisor inmediato de los asalariados, por lo que dependerá de la

organización el cambiar algunos aspectos en beneficio del empleado. Según (Ruiz Segura C. , 2009, pág. 27).

En cuanto a los indicadores a considerar para la satisfacción con la compañía y la dirección, se resaltó 5 indicadores según el presente trabajo de averiguación: políticas, beneficios, salarios, oportunidad de promoción y capacitación y condición de trabajo. La primera son las políticas, entendiendo que son directrices orientados a la acción la cual debe de ser publicado entendida y cumplida por todos los que forman parte de la institución; Ejemplo: código de vestimenta, los empleados que laboran en la institución deben vestir de manera específica como lo determine la institución. La segunda sobre los beneficios laborales como herramientas de motivación hacia el asalariado, ejemplo: salario promedio, seguro médico, CTS/gratificación, utilidad, asignación familiar, vacaciones, capacitaciones y licencia de maternidad, compartidos los puntos clave por (Pamela Aranibar Niño de Guzmán). La tercera que son los salarios, aquel pago monetario percibido por la prestación de un servicio. La cuarta que son las oportunidades de promociones y capacitación, se trata de la mejora de la posición de un empleado que ocupa en la jerarquía de la institución. Y por último la quinta. Que se menciona a las Condiciones favorables en el ambiente de labor, los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo tanto por su bienestar propio como de sus colegas y el facilitar el hacer un buen trabajo.

2.2.2. Variable 2/Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha sido un tema investigado ampliamente cuyo interés procede del hecho de estar vinculado a algunos de los principales resultados organizacionales como es el desempeño de los asalariados, la Satisfacción laboral, el Absentismo, el descenso en las tasas de rotación de empleados, la moral o la eficacia organizativa (de

Cotis y Summers, 1987; Griffin y Baternan, 1986; Mathieu y Zajac, 1990; Meyer y Allen, 1991; Morrow, 1983; Mowday, Porter y Steers, 1982; Reichers, 1985; Schein, 1970; Steers, 1977); citado por (Juaneda Ayensa & González Menorca).

Etimológicamente

El término “*compromiso*” proviene de latín “*compromissum*” (responsabilidad u obligación): prefijo – *com* (junto, cerca de), “*promissus*” (promesas): prefijo- *pro* (hacia adelante), raíz de *missus* (enviado, mandado). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Y el término “*organización*” viene del sufijo- *ción* (*acción y efecto*) y componente – *izar* (*convertir en*). La palabra *órgano* que en griego “*orgañón*” (herramienta, útil, órgano o aquellos con lo que se trabaja). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Definición

Definiciones de compromiso de algunos autores, según (Juaneda Ayensa & González Menorca, pág. 2):

- Becker (1960): El compromiso nace cuando un individuo, por la ejecución de inversiones para la conservación de ciertos intereses, persiste con una sólida línea de actuación.
- Mowday, Porter, y Steers, (1982) Mowday, Steers, Porter, (1978) Mowday et al (1979) Mowday et al (1998): Refieren que el compromiso organizativo es la fuerza con la que una persona se identifica con una compañía en particular y su intervención en ella.
- Sheldon (1971): Una postura u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de la persona a la organización.

- Wiener (1982): La totalidad de presión normativa para actuar en un sentido que se corresponde con las metas y objetivos de organización.
- O'Reilly y Chatman, (1986): Vínculo psicológico sentido por un individuo hacia una organización, que reflejara el grado con el cual la persona interioriza o adopta características o perspectivas de la organización.
- Allen y Meyer, (1990): Estado psicológico que ata a una persona a una organización.
- Mathieu y Zajar, (1990): Amarradura o vínculo de una persona hacia la organización.
- Morris y Sherman, (1981): postura en forma de vínculo existente entre una organización y una persona.
- Salancik, (1977): Una condición de la persona el cual llega a estar relacionado por sus acciones y a través de ellas a unas creencias que a su vez sustentan esas acciones.
- Dwyer; Oh. (1987): Refiere al compromiso como una promesa entendida o evidente entre los colegas de intercambio, de cara a conservar la relación.

Según (Córdoba Pirela C. , pág. 24), cita a Meller y Allen (1990) quienes definieron a la variable Compromiso Organizacional como una condición psicológica que caracteriza el vínculo que ata a los trabajadores con la organización.

El Compromiso Organizacional se localiza sólidamente ligado con la satisfacción en el trabajo (Mathieu, 1991), las personas que no está satisfecho en sus trabajos es menos simpática y amable, manifiesta mayor desinterés, ensueño y descontento general que sus colegas satisfechos. El empleado insatisfecho le es complicado adecuarse a las normas arbitrarias de la labor o a las estrictas exigencias del administrador, esto quiere decir, que el trabajador no se halla atraído ni identificado con la

compañía, por lo tanto, su compromiso con la misma correspondería ser mínima o nula (Mathieu, 1991); citado por (Marquez Llorca, 1998).

Según (Juaneda Ayensa & González Menorca, pág. 14), delimitaron el compromiso organizativo como la conexión de una persona a una organización y por ello, una disminución de la posibilidad de abandono. En base a ello, “consideran el compromiso como un sentimiento de la persona hacia la compañía que le condiciona hacia un peculiar comportamiento o línea de actuación y que disminuye la probabilidad de abandono a la compañía”.

Así mismo, según (García Ramírez & Ibarra Velazquez , 2012), cita a Robbins (1998) quien definió “Compromiso Organizacional como una actitud del empleado que se identifica con la organización en específico, sus deseos y metas para prolongar su permanencia en la organización. Un elevado compromiso en trabajo representa identificarse con la función específica que fue designado por la organización.”

También, según (Marquez Llorca, 1998) cita a (Mowday, Porter y Steers, 1982) quienes definieron al “Compromiso Organizacional como una contestación actitudinal resultado de un análisis de la situación laboral la cual ata o une el trabajador a la organización”.

Según (Mehech Vargas, Cordero Unghiatti, & Gómez Rabagliati, 2016), cita a Colquitt (2007), quien definió al “Compromiso Organizacional como el deseo del trabajador de seguir laborando en la organización”. Por otro lado, Cooper-Hakim (2005), lo definió al “Compromiso Organizacional como un estado psicológico, traslada a los trabajadores a tomar marcha de acciones relevantes para la organización, para uno o varios objetivos”.

Por otro lado, Porter (1974), definió al “Compromiso Organizacional como una compacta creencia y aceptación del trabajador con las metas organizacionales, deseo por lograrlos y esforzarse por permanecer dentro de la organización”. El hace una diferencia entre el compromiso y la motivación, ya que el trabajador comprometido puede poseer otras motivaciones independientes a la labor que desarrolla.

En otras definiciones, podemos mencionar que Kruse (2013), lo definió a un “trabajador comprometido como aquel que recomienda la organización en la cual labora a un amigo o sus colindantes, siente orgullo por su organización, y existe menos posibilidad de que busque otro trabajo”. Hellriegel (1999), indicó que el Compromiso Organizacional es la energía de la intervención de un trabajador y su identificación con su organización; la disposición del trabajador de desarrollar un gran esfuerzo para el beneficio de la organización. Citado por (Mehech Vargas, Cordero Unghiatti, & Gómez Rabagliati, 2016).

Importancia del compromiso organizacional

Según (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007), cita a (Hellriegel y Colbs, 1999), el Compromiso Organizacional va más allá de la lealtad y llega a la aportación activa en el alcance de las metas de la compañía, el compromiso es una postura hacia la labor.

Arciniega (2002), indicó que las indagaciones básicamente se han enfocado en examinar cuáles son los principales comportamientos que derivan en cada uno de los probables anexos que pueden adherirse a un trabajador hacia su organización, y por supuesto, qué elementos o variables intervienen en el progreso de estos anexos para poder alcanzar el involucramiento en la labor. Citado por (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

A este acumulado de vínculos que conserva a un individuo apegado a una organización en particular, los ha llamado compromiso organizacional, el estudio del mismo ha logrado predecir con mayor certeza el buen desempeño de un trabajador. Asimismo, sostuvo que existen evidencias de que las organizaciones cuyo completo poseen elevados niveles de compromiso, son aquellos que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo. Según (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

El nivel de compromiso suele reflejar el pacto del trabajador con la misión y las metas de la organización, su disposición a otorgar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus propósitos de continuar laborando en la institución (Davis y Newstrom, 1999), citado por (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

Para una institución, la conexión entre el Compromiso Organizacional y la rotación es uno de los elementos más significativos, pues mientras más fuerte sea el compromiso del trabajador con la institución, menos probabilidad de que abandone o desista voluntariamente de continuar laborando en la institución. Del mismo modo, resulta que un compromiso sólido se relacione con bajo ausentismo y productividad respectivamente alta. La asistencia a la labor (apersonarse a tiempo y desperdiciar corto tiempo) por lo habitual es mayor en los trabajadores comprometidos fuertemente con la organización. Es más, los individuos comprometidos son propensos a encaminarse más en dirección a las metas y desperdiciar menos tiempo durante la labor, con un efecto positivo referente a las mediciones específicas acerca de la productividad (Hellriegel y Colbs, 1999), citado por (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

Otro elemento muy significativo dentro del compromiso organizacional, es indudablemente, el de intervenir desde una asesoría administrativa

hacia una decisión de conjunto. En las que existen diferentes grados y tipos de participación. Pero en este se hace referencia al compromiso de la persona con la institución, de manera que se vea incluido en las decisiones que lo damnifiquen como integrante de la misma. Este tipo de participación le aseguran la oportunidad de compartir las recompensas que nacen de cooperar en el grupo que compone el sistema (Katz y Kahn, 1986) citado por (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

Según (Rivera Carrascal, 2010), cito a Bayona y Goñi (2007), en donde se menciona que la eficacia organizacional depende una gran medida de la obtención de los objetivos organizacionales. Recursos significativos como la tecnología o estructura organizativa pueden imitarse, excepto el capital humano con el que se dispone.

El enorme reto actual de la dirección y la gestión de talento humano radica en implantar herramientas eficaces mediante las cuales el trabajador pueda arribar a comprometerse con los objetivos organizacionales, para lograr ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo; según (Edel Navarro, Garcia Santillán, & Casiano Bustamante, 2007).

“Entonces se puede interpretar que el compromiso organizacional es un tema de vital significancia de toda organización; porque es uno de los mecanismo mediante el cual, la organización, puede analizar a su personal, definiendo cual es el nivel de lealtad, identificación hacia su Institución y mayor aun analizar si los colaboradores están involucrados con los objetivos de la institución. De manera que, al tener los resultados del diagnóstico, la organización resaltará cuales son los factores intervinientes del bajo nivel de compromiso; por ende, hallará y propondrá las medidas y estrategias de tomar en acción en mejora o aumento del nivel de compromiso. Todo ello, para generar un mejor servicio de calidad a la población.”

Teoría de compromiso organizacional según John P. Meyer y Natalie J. Allen (1991)

Según (Córdoba Pirela C. , pág. 24), cita a Meller y Allen (1990) quienes definieron a la variable Compromiso Organizacional como una condición psicológica que caracteriza el vínculo que ata a los trabajadores con la organización.

Allen y Meyer (1991) citado por (Marquez Llorca, 1998) identificaron tres dimensiones concordados con la definición Compromiso Organizacional, con respecto a las participaciones de la toma de decisiones de permanecer o dejar de pertenecer como integrante de la organización:

- **Compromiso afectivo:** Referido a la aceptación emocional del asalariado hacia la institución, refleja el apego emocional, obtenido como consecuencia de la satisfacción que siente el empleado de su organización (de acuerdo a sus necesidades y expectativas). Permanece en la organización, porque el trabajador así lo desea. Los asalariados con ese tipo de compromiso se sienten identificados y alagados de integrar a la institución/organización.
- **Compromiso de continuación:** Es un compromiso como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo del individuo y lo que perdería si dejara el trabajo; así mismo, el costo percibido por dejar la organización, es decir, el empleado se siente vinculado a la institución por que ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; también percibe pocas oportunidades de encontrar otro empleo fuera de la institución. Permanecerá en la organización porque lo necesita.
- **Compromiso normativo:** Conocido como deber moral o de gratitud y lealtad, como una obligación de mantenerse como integrante de la institución/organización en respuesta de manera recíproca a la organización en consecuencia de beneficios adquiridos en el trabajo. En este compromiso el asalariado ha creado un

sentimiento solido de mantenerse en la institución/organización, como reacción de experimentar una sensación de deuda hacia la institución por haberle otorgado una oportunidad o recompensa que fue valorado por el empleado. Continuará en la organización porque se siente obligado a ello.

2.2.2.1. Dimensión 1/Compromiso afectivo

Etimológicamente el término “*compromiso*” proviene de latín “*compromissum*” (responsabilidad u obligación): prefijo – *com* (junto, cerca de), “*promissus*” (promesas): prefijo- *pro* (hacia adelante), raíz de *missus* (enviado, mandado). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Así mismo, el término “*afectivo*” proviene de latín “*affectivus*” (sentimiento hacia algo o alguien). Compuesta de. Prefijo *.ad* (*hacia*), *facere* (*hacer*), aumentado del *sufijo - ivo* (correlación activo o pasivo). (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Definición

Según (Marquez Llorca, 1998, pág. 13) el Compromiso afectivo es definido como la fuerza relativa de la identificación individual en una organización en particular que se encuentra anexada a tres factores:

- 1: Alta aceptación y creencia en los valores y metas de la institución/organización.
- 2: Complacencia y espontaneidad por ejecutar esfuerzos notables en favor de la institución/organización.
- 3: Enérgico deseo por permanecer como integrante de la institución/organización.

(Mowday et al, 1982) citado por (Marquez Llorca, 1998, pág. 13) mencionó que los antecedentes afectivos comprenden características personales, organizacionales y experiencias laborales.

En las características organizacionales localizamos variables de estructura organizacional que influyen en el compromiso afectivo, tales como la descentralización que ha sido relacionada con un mayor compromiso afectivo (Bateman y Strasser, 1984, Morris y Steers, 1980; c.p. Meyer y Allen, 1997), pero en general las evidencias de estas relaciones no son sólidas ni precisas (Mathieu y Zajac, 1990). Puede que simplemente sea que al momento de ser empleado tome actitudes hacia la organización, por lo que el trabajador tiende a tomar en cuenta sus experiencias en el día a día del trabajo, que a ser influenciado por las variables de macroniveles (Meyer y Allen, 1997). Y en otras variables de interés como las percepciones de justicia de la política en cuanto a temas específicos como (exámenes antidrogas, el salario y la toma de decisiones estratégicas), así mismo la forma de cómo se anuncia una política han sido reportados relaciones positivas (Meyer y Allen, 1997) citado por (Marquez Llorca, 1998).

Por otro lado, sobre las características personales, los investigadores se han enfocado en dos tipos de variables: demográficas (ej. Género, edad, antigüedad) y disposición (ej. Personalidad, valores). Las relaciones de variables demográficas con el compromiso afectivo por lo general no son ni fuertes ni sólidas (Meyer y Allen, 1997). En los resultados de la meta análisis reportaron que el género y el compromiso afectivo no muestran vínculo (Aven, Parker y McEvoy, 1993; Mathieu y Zajac, 1990 c.p. Meyer y Allen, 1997), argumentan que la diferencia de géneros en el compromiso, cuando existe, son asignados más a diferentes características sea de trabajo y a experiencias que en algunas están vinculadas al género. Así mismo, correspondiente a la edad la evidencia meta-analítica demuestra que se encuentra poco significativo en relación con el compromiso (Mathieu y Zajac, 1990). Existe dicha relación cuando se controlan las variables que con constancia se confunde la edad con los tiempos de ejercicio (Allen y Meyer, 1993), una evidencia innegable de que envejecer influye en el compromiso

afectivo; puede ser en el caso de que los trabajadores más adultos tengan más experiencias positivas de trabajo que los empleados jóvenes (Allen y Meyer, 1997) citado por (Marquez Llorca, 1998).

Las exploraciones meta-analíticas también reportan una relación positiva entre la antigüedad o tiempo de ejercicio en la organización y el compromiso afectivo (Cohen 1993, Mathieu y Zajac, 1990; c.p. Meyer y Allen, 1997). Es difícil producir una interpretación innegable del hallazgo, puesto que es posible que los trabajadores necesiten obtener una cierta cantidad de experiencia con una organización para que así puedan estar fuertemente vinculados a ella, un apego afectivo a su organización (Meyer y Allen, 1997) citado por (Marquez Llorca, 1998) .

En cuanto a las variables demográficas como: el estado civil y el nivel educacional parecen no estar vinculadas firmemente con el compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997) citado por (Marquez Llorca, 1998).

Respecto a las variables de disposición tenemos que las personas con características personales particulares son más o menos propensas a sentirse emocionalmente comprometidas con una organización, empleados con bastante necesidad de superación y firme sentido ético tienen un fuerte compromiso afectivo (ej. Buchanan, 1974; c.p. Meyer y Allen, 1997), pero un reporte de la característica personal menciona que la unión más firme fue observada entre la competencia percibida y el compromiso afectivo (Mathieu y Zajac, 1990), su interpretación de la relación se sujeta en que el trabajador con una sólida confianza en sus habilidades y logros tienen un mayor compromiso afectivo que aquellos que tienen una convicción menor, otra interpretación, proviene del ejemplo de que el individuo competente fue capaz de seleccionar organizaciones de alta calidad, la cual en contestación les inspiró un compromiso más sólido.

Con relación a las experiencias laborales encontramos los vínculos más sólidos y consistentes con el compromiso afectivo siendo obtenidos por diferentes estudios, donde los trabajadores sus expectativas y necesidades básicas le han sido satisfechas en sus experiencias laborales tienen a construir un afecto mayor que aquellos sus experiencias son menos satisfactorias (Meyer y Allen, 1991) citado por (Marquez Llorca, 1998).

En las expectativas de trabajo el compromiso afectivo ha sido relacionado positivamente con: la dificultad en el trabajo, el grado de autonomía y la variedad de habilidades que usa el trabajador (ej. Colarelli, Dean, y Konstans, 1987; Dunhan, Grube y Castañeda, 1994; Steers, 1977; c.p. Meyer y Allen, 1997). También las características del rol del trabajador con la organización están relacionadas fuertemente con el compromiso afectivo como: ambigüedad de roles, conflicto de roles, de los cuales el compromiso afectivo será bajo (Mathieu y Zajac, 1990). Por último los vínculos entre el trabajador y sus líderes también podrían influir en el crecimiento del compromiso afectivo, será mayor su compromiso en aquellos trabajadores cuyos líderes le den la oportunidad de ser partícipes en la toma de decisiones, los traten a sus trabajadores con consideración y justicia (Meyer y Allen, 1997) citado por (Marquez Llorca, 1998, pág. 15).

Entonces en resumen, *“se puede resaltar la importancia de las experiencias de grupos porque son los que difunden de cómo es la organización de solidaria hacia con sus trabajadores, un trato justo, lo que acrecienta su sentido de significancia y capacidad personal pareciendo apreciar sus aportes a la institución.”*

(Sifuentes García, Ortega Lazalde, & Gonzáles Peyro, 2012) cita a Meyer y Allen (1991) quienes hacen mención el ejemplo del “trabajador que se emociona al mencionar que labora para su

organización cuando está en reuniones con amigos o familiares. Aquella identificación también se refleja en la solidaridad y percepción del trabajador con los problemas de su organización, se preocupa cuando su organización va mal, y manifiesta una enorme felicidad cuando va bien”. Habitualmente los trabajadores con un elevado compromiso afectivo, tienden a mostrar una buena voluntad a los cambios organizacionales, se implican en ellos, y están dispuestos a laborar más de lo que está determinado.

2.2.2.2. Dimensión 2/Compromiso de continuación

Etimológicamente el término “*compromiso*” proviene de latín “*compromissum*” (responsabilidad u obligación): prefijo – *com* (junto, cerca de), “*promissus*” (promesas): prefijo- *pro* (hacia adelante), raíz de *missus* (enviado, mandado). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Así mismo, el termino *continuación* proviene en latín “*continuatio*” (acción y efecto de seguir sin interrumpir), compuesta: prefijo- *con* (junto, completo), *tenere* (imperar, retener),-*uo* (indica relación), aumentado del sufijo- *ción* (acción y efecto). Según (Anders, Etimologías de Chile, 2018).

Definición

Según (Mamani Mamani, 2018) cito a (González y Antón, 1995) como se citó a Becker, 1960; Rusbult y. Farrell, 1983, “el compromiso continuo refleja el conocimiento de los costos anexadas con dejar la organización como antecedentes encontradas son las inversiones ejecutadas por el empleado, la percepción de costos y la posibilidad de alternativas”.

Según (Marquez Llorca, 1998, pág. 15) cita a (Hrebiniak y Alutto, 1972, c.p. Mathieu y Zajac, 1990) quienes definen el compromiso de continuación como “un fenómeno estructural que ocurre como resultado de una transacción individuo-organización y

alteración en proyectos o inversión en el tiempo”, dicho compromiso de continuación se puede producir como resultado de cualquier acción o acontecimiento que acreciente el costo que representa abandonar la organización , dado que el trabajador reconozca que aquellos costos existen (c.p. Meyer y Allen, 1997).

Según Meyer y Allen resumió estas acciones y acontecimientos, en su modelo de compromiso organizacional de tres componentes, en dos grupos de variables: la primera son las **inversiones** “proviene de la teoría de Becker (1960) quien argumenta que el compromiso con un curso en específico, resulta de la acumulación de apuestas separadas que hace un individuo, son acciones que atan a un individuo con un curso de acción específica en razón del hecho que algo se perdería si él o ella dejara de actuar”. La segunda variable propuesta es sobre la percepción de **alternativas de empleo** que tiene el trabajador, al igual de con las inversiones muchas acciones o acontecimientos pueden influir en la apreciación de alternativas del individuo como son las tasas de desempleo, el clima económico, “la apreciación de alternativas es en razón en el grado en que sus habilidades parezcan actuales y comerciales contra obsoletas y no-comerciales (Meyer y Allen, 1997)” citado por (Marquez Llorca, 1998, pág. 16).

En resumen los trabajadores admiten que tienen acumuladas oportunidades y ventajas que serían perdidas si dejaran la organización o bien si admiten que el beneficio comparada de las alternativas es limitada, por lo que quiere decir que a menor cantidad de alternativas que los trabajadores crean libres, mas solido será su compromiso continuo con su empleador actual (Allen y Meyer, 1990) citado por (Marquez Llorca, 1998).

Estudios realizados los trabajadores que pensaban que sus inversiones educativas o de entrenamiento eran más difíciles de

traspasar para otro lado, por lo que presentaban un más sólido sentido de compromiso continuo hacia su organización actual. Otro tipo de inversiones que los trabajadores podrían perder si dejaran a su organización son: las prestaciones, el estatus, la seguridad económica, las mismas estuvieron relacionados positivamente con el compromiso continuo (Whitener y Walz, 1993; c.p. Meyer y Allen, 1997) según (Marquez Llorca, 1998, pág. 16).

En los antecedentes del compromiso continuo algunos investigadores han empleado variables basados en el tiempo (edad, tiempo de ejercicio), los hallazgos obtenidos son que para algunos trabajadores los costos adquiridos en relación con dejar la organización aumenta con la edad y el tiempo de ejercicio (antigüedad), y en otros el costo que significa dejar la organización puede disminuir, al aumentar la experiencias y las habilidades del valor del trabajador para otras organizaciones (Meyer y Allen, 1997) según (Marquez Llorca, 1998, pág. 17).

El compromiso afectivo y continuo no son conceptos totalmente diferenciables y que las mediciones de cada uno comprenden elementos del otro. Así mismo, es posible aproximarse a una organización a través de intercambios de relaciones (compromiso continuo) así cómo es posible desarrollar actitudes firmes con el mantenimiento de la membresía (estado o estatus de ser miembro de la organización) (compromiso afectivo), (Mathieu y Zajac, 1990) según (Marquez Llorca, 1998, pág. 17).

2.2.2.3. Dimensión 3/Compromiso normativo

Etimológicamente el término “*compromiso*” proviene de latín “*compromissum*” (responsabilidad u obligación): prefijo – *com* (junto, cerca de), “*promissus*” (promesas): prefijo- *pro* (hacia adelante), raíz de

missus (enviado, mandado). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Así mismo, el término “*normativo*” proviene de raíces latinas “referente a reglas que fijan acción, modo”. Compuesta: *norma* (regla), aumentado el sufijo-*tivo* (correlación activa o pasivo). Según (Anders & et.al., Etimologías de Chile, 2001).

Definición

El compromiso normativo ha sido definido como “la totalidad de presión normativa internalizada para proceder de tal forma que se alcancen los objetivos e interés de la organización”, (lo que se internaliza es la creencia sobre la conveniencia de ser leal a la institución) (c.p. Wiener, 1982). Este compromiso es producto de las experiencias de socialización de la persona que resaltan la exigencia permanecer leal al contratante, o por medio de la acogida de beneficios que generan en el trabajador un significado de obligación de retribución a la institución, por ello, los trabajadores con un sólido compromiso normativo permanecerán con la institución en virtud de lo que creen que es “moral o correcto” (Wiener, 1982; Scholl, 1981; Meyer y Allen, 1991, Meyer y Allen, 1997), citado por (Marquez Llorca, 1998, pág. 17).

El compromiso normativo crece en base del tipo específico de inversión que la organización realiza en el trabajador (Meyer y Allen, 1991; Scholl, 1981), inversiones tales como: pagos de entrenamiento auspiciado a favor del trabajador, o políticas de contratación con beneficios exclusivos que favorezcan a los familiares del trabajador, y sabiendo las normas de reciprocidad (Goulner, 1960; c.p. Meyer y Allen, 1997), citado por (Marquez Llorca, 1998, pág. 18).

El compromiso normativo podría crecer con base en el “contrato psicológico” entre el trabajador y su organización (Argyris, 1990; Rousseau, 1989, 1995; Schein, 1980; c.p. Meyer y Allen, 1997). Los

contratos psicológicos están compuestos por las creencias de las partes envueltas en un vínculo de intercambio correspondientes a sus obligaciones mutuas, este tipo de contrato puede ser intrínseco y por lo que puede ser observada de distinta manera de ambas partes, asimismo están atados a cambios en el tiempo a la magnitud que una o ambas partes tengan en cuenta que las obligaciones fueron ejecutadas o quebrantadas (Robinson, Kraatz y Rosseau, 1994; c.p. Meyer y Allen, 1997). Vardi y otros en sus estudios encontraron que los trabajadores de una organización cuyos valores eran sólidos con los valores culturales su compromiso normativo era más firme con la organización que con otra. Según (Marquez Llorca, 1998, pág. 18).

Meyer y Allen (1991) sustentan que era más correcto el considerar el compromiso afectivo, continuo y normativo como componentes, que en vez de tipos de compromiso, a razón de que los vínculo de los trabajadores con la institución pueden evidenciar diversos niveles de los tres compromisos por ejemplo: Un trabajador puede sentir a la vez una fuerte relación con la institución y una obligación de permanecer en ella, y el segundo trabajador puede gozar trabajar para su organización y así mismo reconocer que abandonarla sería muy difícil desde el punto de vista económico. Por último el tercer trabajador puede experimentar un grado enorme de deseo, necesidad y obligación de permanecer con su empleador; Según (Marquez Llorca, 1998, pág. 19).

2.3. Marco conceptual

Satisfacción laboral

Condición emocional positiva y agradable resultado de la apreciación personal de las experiencias laborales del trabajador. (Edwin Locke, 1976).

Satisfacción con el trabajo

Es un estado emocional relacionado con el trabajo de uno. (Galaz Fontes, Libro en Google Play, 2003).

Posibilidad

La condición o propiedad de que alguna cosa es posible, ocurra, o pueda acontecer.

Posibilidad loc. Verb. Desus. Hacer lo posible, según (Real Academia Española, 2018).

Éxito

Se refiere al efecto o resultado acertado de una acción o emprendimiento, “sobresalir, salir por arriba de la competencia”. (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2008).

Reconocimiento del mismo

La acción y efecto de reconocer o reconocerse; o acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás (El verbo refiere a analizar algo o alguien con cuidado). (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2011)

Ascenso

Al acto de ascender: es decir, de subir (desplazarse hacia arriba). Según (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2015).

Oportunidad de aprendizaje

Carroll (1989), la cantidad de tiempo que necesita una persona para aprender una tarea determinada. (Ministerio de Educación, 2017).

Satisfacción con los colegas

Es un estado emocional relacionado con los compañeros de trabajo.

Colega

Persona que tiene la misma profesión que otra (él es un colega del trabajo), según (The Free Dictionary, 2018).

Capacidad de comunicación

La comunicación es la transferencia de información o significado de un individuo a otro. Así mismo, es la forma de vincularse con otros individuos por medios de ideas, hechos, pensamientos y valores. Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos - Octavo edición, 2007).

Relación

Trato o conexión que hay entre dos o más individuos o instituciones. Según (Diccionario, 2018).

Apoyo

Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo. (Diccionario, 2018).

Empatía

Se refiere a la capacidad de ponerse en el lugar del receptor y de verificar permanentemente la comprensión que él está entendiendo de lo que le estamos comunicando. (Camilo D'Amato & Asociacion Cconsultores, 2018).

Compañerismo

Relación amistosa, de colaboración y solidaridad entre compañeros. Según (Diccionario, 2018).

Organización

Es un sistema trazado para lograr ciertas metas y objetivos, dicho en otros términos, una organización es un conjunto social formado por individuos, tareas y administración, que interactúan en el cerco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Pérez Porto & Merino, Definicion.de, 2008).

Dirección

Es la acción y efecto de dirigir (trasladar algo hacia un término o espacio, guiar, conducir las operaciones a un fin, regir, proporcionar reglas, aconsejar u orientar). (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2010).

Políticas

Se puede definir como una forma de ejercer poder con la pretensión de solucionar o empujarse el choque entre los intereses hallados que se originan dentro de una sociedad. (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2008).

Beneficios

Es un bien que se hace o se recibe, es la ganancia conseguida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costos totales. (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2010).

Beneficios sociales

Beneficios son algunas regalías y ventajas que las instituciones/organizaciones otorgan a la totalidad o parte de los trabajadores como pagos adicionales de los salarios. (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2008).

Salarios

El concepto se emplea para nombrar a la remuneración que un individuo recibe de manera periódica por realizar un cierto trabajo. (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2014).

Remuneración

Persona que realizar una labor profesional o cumple con una específica tarea en una organización, aguarda recibir un pago por su esfuerzo. Aquella recompensa o retribución se conoce como remuneración. (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2012).

Promoción

La acción y efecto de promover, refiere a comenzar o impulsar un proceso o una cosa; ascender a alguien a una plaza o trabajo superior al que tenía; o tomar la iniciativa para efectuar algo. (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2011).

Capacitación

Al acto y el resultado de capacitar; formar, instruir, entrenar o educar a un individuo. La capacitación busca que un individuo adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones. Según (Pérez Porto & Gardey, Definicion.de, 2016).

Condiciones de trabajo

Las condiciones de la labor están anexadas al estado del entorno laboral. El concepto menciona a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que incurren en el bienestar y la salud del empleado. (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2010).

Compromiso organizacional

Es el grado en que un asalariado se identifica con una institución en particular y las metas de esta, y aspira conservar su vínculo con ella.

Compromiso afectivo

Se refiere al vínculo emocional, la identificación e involucración del asalariado con la organización, resultado de los valores e interés compartidos (Meyer y Allen) citado por (Vila Vázquez, Castro Casal , & Álvarez Pérez, 2016).

Apego emocional

El afecto, la devoción o la estima que se siente o se evidencia hacia una persona o una cosa. (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2015).

Identificación

Es la acción y efectos de identificar o identificarse a algo o alguien, está vinculada a la identidad, que es el cúmulo de los rasgos propios de un sujeto o de una colectividad. (Pérez Porto & Merino, definición.de, 2010).

Compromiso de continuación

Se basa en el reconocimiento del coste anexado con abandonar la institución. Según (Vila Vázquez, Castro Casal , & Álvarez Pérez, 2016).

Costo

Es el esfuerzo económico que le ha significado a quien produce aquel bien o presta aquel servicio.

Inversión

Acción de invertir una cantidad de dinero, tiempo o esfuerzo en una cosa, a cambio de la expectativa de conseguir beneficios durante un periodo de tiempo futuro.

Percepción

Es la acción como consecuencia de percibir (en otros términos, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos, las Imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo). (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2014).

Alternativa

Es la opción existente entre dos o más cosas, entonces es cada una de las cosas entre las cuales se elige. (Perez Porto & Merino, 2014).

Compromiso normativo

Se refleja el estado emocional de obligación de permanecer con el vínculo laboral (Meyer y Allen, 1991) citado por (Vila Vázquez, Castro Casal , & Álvarez Pérez, 2016).

Sentimientos de obligación y deber

Hecho o efecto de sentirse obligado moralmente (Real Academia Española, 2014) citado por (Mamani Mamani, 2018, pág. 50)

Lealtad

Estado emocional de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos determinados o hacia un individuo. Según (Diccionario, 2018).

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de alcance Descriptivo, correlacional. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, Quinta edición, 2010) un *estudio Descriptivo*, averiguan propiedades, características y perfiles sea de personas, grupos, objetos, fenómenos etc. que se sujeten al análisis. Son investigaciones que tiene una sola variable normalmente. Y un *estudio relacional*, tiene la finalidad de analizar el grado de asociación de dos variables o más variables.

3.2. Diseño de investigación

El trabajo de averiguación corresponde a un tipo “no experimental”, “transeccional o transversal”.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010), el tipo de diseño *no experimental*, es una investigación sin manipulación de las variables, observando el fenómeno en su naturalidad y como se presenta en un determinado momento, para su posterior análisis. Y por otro lado, *Transeccional o transversal* se caracteriza por su recolección de datos en una fecha única, de tipo descriptivo, correlacional.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

De acuerdo a la información brindada por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, la Gerencia de Administración cuenta con una población de 94 trabajadores, 44 contratados por planilla y 50 contratados por servicios por terceros.

3.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra es de clase probabilístico, aleatorio simple. Por lo tanto, se trabajó con una muestra de 60 trabajadores de la Gerencia de Administración.

Calculo siguiente:

Donde:

N: tamaño de la población:	94
Z: nivel de confianza 95%	1,96
P: es la proporción de éxito	0,7
Q: probabilidad de fracaso	0,3
E: error de precisión 7%	0,07
n: tamaño de la muestra	

Fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(94)(0,7)(0,3)}{94(0,07)^2 + (1,96)^2(0,7)(0,3)} = 60$$

P es la proporción, porcentaje que indica la parte de la población de la prueba piloto que posee las características de interés. Entonces para calcular P se consideró en referencia a la prueba piloto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y fiabilidad

Después de definir el alcance, seleccionar el diseño de investigación adecuado, así mismo, calcular el tamaño de la muestra con la que se trabajó y con el tipo de muestra con que se laboró “probabilístico” de manera que, todos los elementos que forman la población han tenido la misma posibilidad de ser elegidos.

Se prosiguió con la elección de la técnica y el instrumento apropiado para su aplicación y posterior recojo de los datos.

3.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta de las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los asalariados que laboran en la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

3.4.2. Instrumento

El instrumento para su aplicación a los asalariados de la Gerencia de Administración es el cuestionario de las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, fue con el propósito de obtener los datos para su posterior análisis respectivo.

Descripción del cuestionario

a) Cuestionario de Satisfacción Laboral

Se examinó la variable Satisfacción Laboral, mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 30 ítems, las cuales fueron agrupadas en tres dimensiones: satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con la organización y la dirección. La primera dimensión consta de cuatro indicadores siendo las siguientes: posibilidad de éxito o control sobre los métodos, reconocimiento del mismo, ascenso y oportunidad de aprendizaje; así mismo incluido con (8) preguntas respectivas. La segunda dimensión cuenta con dos indicadores siendo las siguientes: capacidad de comunicación y relación y apoyo,

empatía y compañerismo; igualmente adherida con (8) preguntas respectivas. Y la tercera dimensión que consta de cinco indicadores siendo las siguientes: políticas, beneficios, salarios, oportunidad de promoción y capacitación y condición de labor; de igual forma fue incluida con (14) preguntas respectivas.

De acuerdo al escalamiento de medición ordinal desarrollado por Rensis Likert en 1932, se le asignó cinco alternativas de respuesta con las siguientes valorizaciones: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Para el análisis de la variable se empleó el siguiente baremo.

Tabla 3
Baremos para el análisis de la variable: Satisfacción laboral

Dimensiones/Variables	NIVELES				
	MUY BAJO	BAJO	REGULAR	ALTO	MUY ALTO
Satisfacción con el trabajo	8-15	15-22	22-29	29-36	36-40
Satisfacción con los colegas	8-15	15-22	22-29	29-36	36-40
Satisfacción con la organización y dirección	14-26	26-38	38-50	50-62	62-70
Satisfacción laboral	30-54	54-78	78-102	102-126	126-150

Nota. Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

b) cuestionario de la variable de Compromiso Organizacional

Se examinó la variable Compromiso Organización, mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 24 ítems, las cuales fueron agrupados en tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuación, compromiso normativo. La primera consta de dos indicadores siendo las siguientes: apego emocional e identificación; incluido con (8) preguntas respectivas. La segunda cuenta igualmente con dos indicadores siendo las siguientes: costos o inversión asociado con

dejar el trabajo y percepción de alternativa; también adherida con (8) preguntas respectivas. Y la tercera dimensión consta de dos indicadores que son: sentimiento de obligación y deber y lealtad; de igual manera que las anteriores con (8) preguntas incluidas respectivamente.

De acuerdo al escalamiento de medición ordinal desarrollado por Rensis Likert en 1932, se le asignó cinco alternativas de respuesta con las siguientes valorizaciones: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Para el análisis de la variable se empleó el siguiente baremo.

Tabla 4

Baremos para el análisis de la variable: Compromiso organizacional

Dimensiones/ Variable	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Compromiso afectivo	8-15	15-22	22-29	29-36	36-40
Compromiso continuación	8-15	15-22	22-29	29-36	36-40
Compromiso normativo	8-15	15-22	22-29	29-36	36-40
Compromiso organizacional	24-44	44-64	64-84	84-104	104-120

Fuente: Cuestionario de Compromiso organizacional

3.4.3. Validez

La validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, para la presente investigación los instrumentos han sido validados por tres expertos (ANEXOS).

3.4.4. Fiabilidad de instrumento

Para establecer la fiabilidad de los instrumentos se calculó por medio de la aplicación del alfa de Cronbach (α).

La fórmula del alfa de Cronbach es el siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K= número de preguntas o ítems

S_i^2 = Varianza de los ítems

S_t^2 = Varianza de los valores totales observados

$\sum S_i^2$ = sumatoria de las varianzas de los ítems

Según Malhotra (2004) precisa al término prueba piloto como la aplicación de un cuestionario a un pequeño conjunto de encuestados con características similares para identificar y excluir los posibles problemas de la elaboración del cuestionario. Es imprescindible este punto porque la información que llegue apoya a probar la validación de confiabilidad de dicho instrumento. Previo a la aplicación del instrumento al campo real.

En este trabajo de investigación se efectuó la prueba piloto a 10 trabajadores encuestados con características equivalente a la población determina para su estudio, a lo cual se dio como pautas para corregir 2 preguntas, ya que estaban confusas.

- a) **Instrumento:** Cuestionario de la variable Satisfacción Laboral de asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

Para hallar la fiabilidad del cuestionario de la variable en mención, se aplicó en la Sub Gerencia de Obras en el Gobierno Regional Moquegua a un total de 10 encuestados, teniendo en cuenta que la entidad tiene características similares a la población real en estudio, por tal motivo fue considerado para efectuar la prueba piloto.

Los resultados de análisis de fiabilidad muestran que el índice de confiabilidad $\alpha = 0,940$, es muy alto, esto significa que los resultados del instrumento que utilizó en la investigación es muy confiable.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	30

Fuente: Resultados del SPSS V.25

- b) **Instrumento:** cuestionario de la variable Compromiso Organizacional de asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

Para hallar la fiabilidad del cuestionario de la variable en mención, se aplicó en la Sub Gerencia de Obras en el Gobierno Regional Moquegua a un total de 10 encuestados, teniendo en cuenta que la entidad tiene características similares a la población real en estudio, por tal motivo fue considerado para efectuar la prueba piloto.

Los resultados de análisis de fiabilidad muestran que el índice de confiabilidad $\alpha = 0,872$, es alto, esto significa que los resultados del instrumento que se utilizó en la investigación son confiables.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de la variable Compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	24

Fuente: Resultados del SPSS V.25

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de recolectar todos los datos de las dos variables empleando el cuestionario respectivo, se utilizó el software SPSS versión 25 para procesar

la información, se prosiguió con la elaboración de un consolidado de datos en una tabla agrupadas por variables y dimensiones, de tal forma poder procesar la información.

- Primero los datos de las respuestas ingresadas al cuestionario de cada encuestado, se trasladó a la hoja de cálculo de Excel, para que sea ordenado y seguidamente ingresar esos datos a un software estadísticos.
- Luego para la clasificación y ordenamiento de los datos ingresados se utilizaron las tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos en un software estadístico.
- Para establecer el vínculo de las dos variables se efectuó mediante un software estadístico, a través de los datos obtenidos al aplicar el cuestionario.
- Para la prueba de normalidad y contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

4.1.1. Descripción de resultados

Seguidamente se presentaron los resultados adquiridos luego de ser efectuada la aplicación de los instrumentos, con respecto a dos variables: la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. La primera que consta de 30 preguntas distribuidas a sus respectivas dimensiones y la segunda compuesta de 24 preguntas distribuidas a sus dimensiones respectivas.

Los instrumentos han sido aplicados a una muestra de 60 asalariados que laboran en la Gerencia de Administración de acuerdo a la información brindada, por las áreas correspondientes, de la cantidad total del personal con que contaba la gerencia en mención hasta el mes de setiembre. Los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los encuestados, han sido procesados en el programa del SPSS versión 25.

Para efectuar una mejor interpretación y análisis de los resultados, se ha organizado los datos en tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras, los cuales corresponden a los objetivos planteados de la actual investigación como se presenta a continuación.

4.1.2. Resultados

4.1.2.1. Resultados obtenidos para Satisfacción Laboral

Tabla 7

Resultado de la variable1: Satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20,0%
Regular	25	41,7%
Alto	21	35,0%
Muy alto	2	3,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

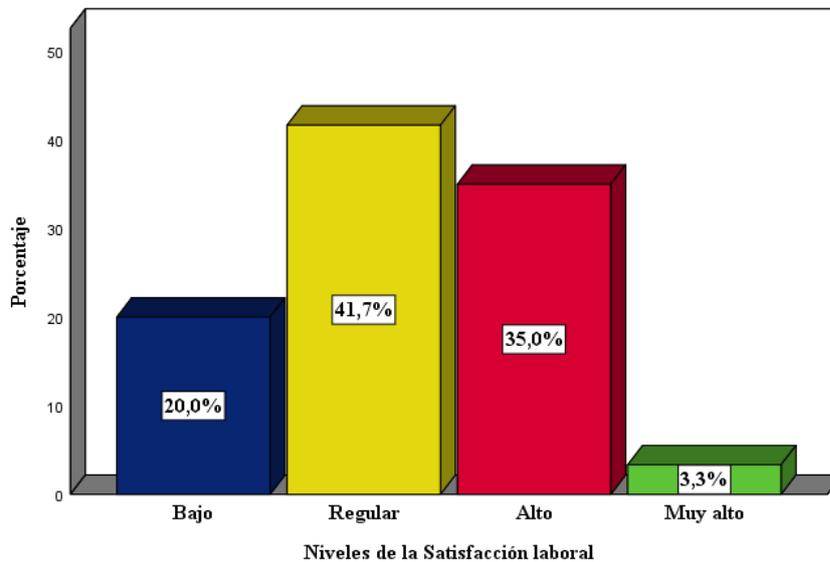


Figura 1: Resultados de la variable Satisfacción laboral

Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 7 y figura N° 1, se exhibe los resultados de la variable Satisfacción Laboral, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto – Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 20% de los trabajadores consideran un nivel bajo de satisfacción laboral, 41,7% de los trabajadores consideran un nivel regular de satisfacción laboral, el 35% de los trabajadores consideran un nivel alto de satisfacción laboral y el 3,3% de

los trabajadores consideran un nivel muy alto de satisfacción laboral. Esto quiere decir que, el 61,7% de los asalariados que laboran en la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a bajo en la satisfacción con el trabajo, con los colegas, con la institución y con la dirección de la Gerencia; mientras que el 38,3% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto en la satisfacción con el trabajo que realizan, con sus colegas de trabajo, con la institución y también con dirección de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 61,7% es mayor de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a bajo con la satisfacción laboral. Por lo tanto, se puede deducir que el 61,7% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, manifiestan un nivel bajo de satisfacción con el trabajo, no se sienten completamente realizados en su espacio laboral, en cuanto a la satisfacción con los colegas de trabajo se mostró una modera relación de compañerismo, y por último, la satisfacción con la compañía y la dirección es de nivel bajo por lo que se puede interpretar que hay una escasa satisfacción con la institución.

4.1.2.2. Resultados de las dimensiones

a. Dimensión 1/Satisfacción con el trabajo

Tabla 8

Resultados de la dimensión 1: Satisfacción con el trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	3,3%
Bajo	13	21,7%
Regular	24	40,0%
Alto	18	30,0%
Muy alto	3	5,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

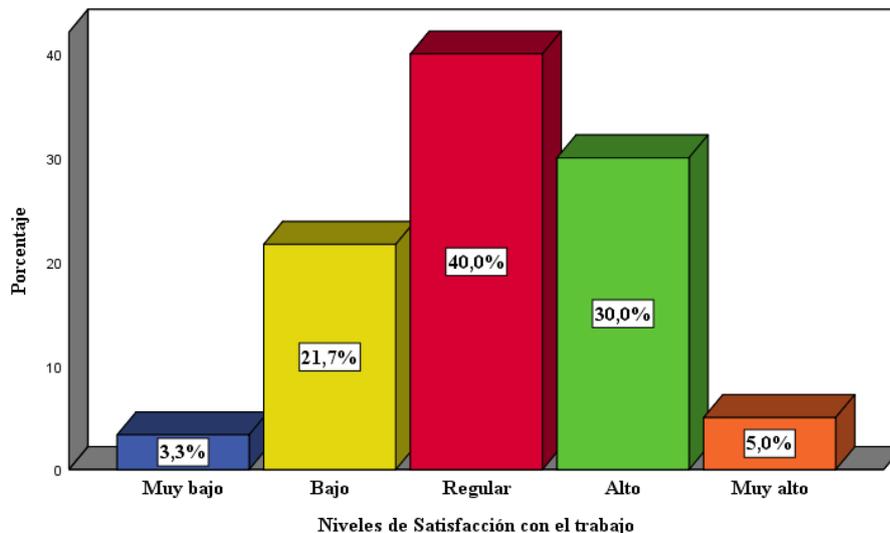


Figura 2: Resultados de la dimensión 1: Satisfacción con el trabajo

Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 8 y figura N° 2, se exhibe los resultados de la dimensión satisfacción con el trabajo, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 3,3% de los asalariados consideran un nivel muy bajo de satisfacción con el trabajo, el 21,7% de los asalariados consideran un nivel bajo de satisfacción con el trabajo, el 40% de los asalariados consideran un nivel regular de satisfacción con el trabajo, el 30% de los asalariados consideran un nivel alto de satisfacción con el trabajo y el 5% de los asalariados consideran un nivel muy alto de satisfacción con el trabajo.

Esto quiere decir que, el 65% de los asalariados que laboran en la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de satisfacción en la posibilidad de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso y oportunidad de aprendizaje en la Gerencia, mientras que el 35% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto de satisfacción en la posibilidad de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso y oportunidad de aprendizaje en la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 65% es más de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población

que manifiesta la existencia de un nivel de regular a muy bajo con la satisfacción con el trabajo. Por lo tanto, se puede deducir que el 65% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, perciben que la Municipalidad les proporciona pocas oportunidades para que se puedan desarrollarse profesionalmente, los superiores pocas veces reconocen el esfuerzo que le ponen los trabajadores en su labor o cuando contribuyen en la mejora en el trabajo, así mismo, perciben limitadas oportunidades de ser ascendido y la disposición a la información y formación necesaria para desempeñar sus funciones encomendadas, la considerada insuficiente ; por ende, no se sienten realizados completamente en su espacio laboral.

b. Dimensión 2/Satisfacción con los colegas de trabajo

Tabla 9

Resultados de la dimensión 2: Satisfacción con los colegas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	6,7%
Regular	14	23,3%
Alto	28	46,7%
Muy alto	14	23,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

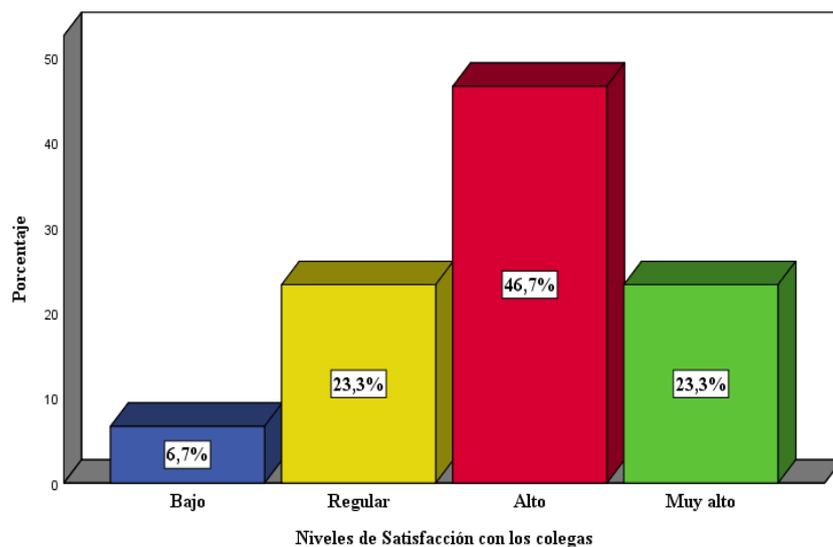


Figura 3: Resultados de la dimensión 2: Satisfacción con los colegas

Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 9 y figura N° 3, se exhibe los resultados de la dimensión satisfacción con los colegas, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto-Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 6,7% de los asalariados consideran un nivel bajo de satisfacción con los colegas, el 23,3% de los asalariados consideran un nivel regular de satisfacción con los colegas, el 46,7% de los asalariados consideran un nivel alto de satisfacción con los colegas y el 23,3% de los asalariados consideran un nivel muy alto de satisfacción con los colegas.

Esto quiere decir que, el 30% de los asalariados de la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a bajo de satisfacción en la capacidad de comunicación y relación, apoyo, empatía y compañerismo de la Gerencia, mientras que el 70% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto de satisfacción en la capacidad de comunicación y relación, apoyo, empatía y compañerismo en la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 30% es menos de la mitad de la muestra, por ende, hay una minoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a bajo con la satisfacción con los colegas de trabajo. Por lo tanto, se puede deducir que el 30% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, perciben que en la Municipalidad existe una moderada comunicación interna en el área que laboran, algunos trabajadores expresan que le resulta difícil expresar su opiniones en su espacio laboral, otros no conocen por completo las funciones y servicios que presta el área donde trabaja, así mismo, perciben que existe una moderada relación de compañerismo, de tal forma que ofrecen apoyo limitado a su colegas, empatía, y los jefes superiores pocas veces apoyan a sus subordinados cuando se les presentan inconvenientes en las funciones que realizan; por otro lado, consideran que la Municipalidad realiza acciones escasas para promover la participación

en la toma de decisiones; por ende, no se sienten completamente satisfechos con los colegas en el espacio laboral.

c. Dimensión 3/Satisfacción con la compañía y la dirección

Tabla 10

Resultados de la dimensión 3: Satisfacción con la compañía y dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	3,3%
Bajo	20	33,3%
Regular	27	45,0%
Alto	11	18,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

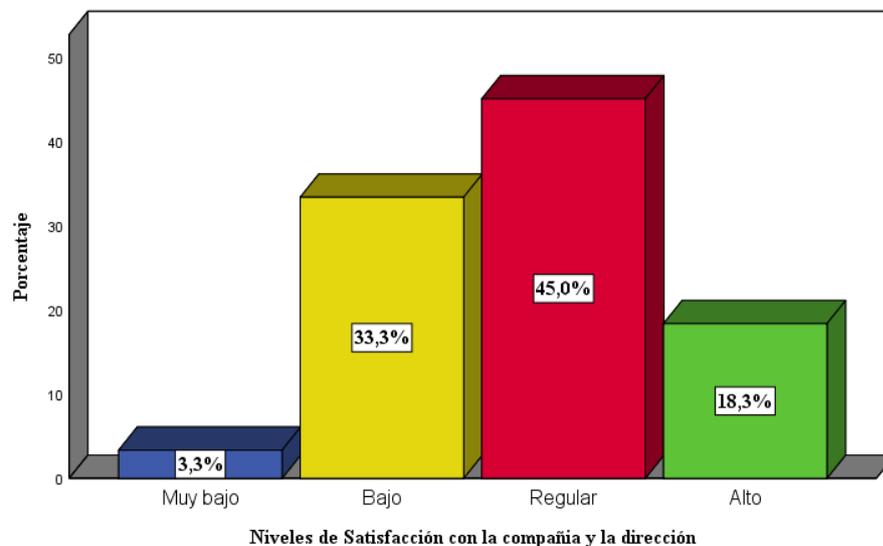


Figura 4: Resultados de la dimensión 3: Satisfacción con la compañía y dirección

Fuente: tabla 10

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 10 y figura N° 4, se exhibe los resultados de la dimensión satisfacción con la compañía y la dirección, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

- Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 3,3% de los asalariados consideran un nivel muy bajo de satisfacción con la compañía y la dirección, el 33,3% de los asalariados consideran un nivel bajo de satisfacción con la compañía y la dirección, el 45% de los asalariados consideran un nivel regular de satisfacción con la compañía y la dirección y el 18,3% de los asalariados consideran un nivel alto de satisfacción con la compañía y la dirección.

Esto quiere decir que, el 81,7% de los asalariados de la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de satisfacción en las políticas de la entidad, beneficios, salarios, oportunidad de promociones y capacitaciones y en las condiciones de trabajo dentro de la Gerencia, mientras que el 18,3% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto de satisfacción en las políticas de la entidad, beneficios, salarios, oportunidad de promociones y capacitaciones y en las condiciones de trabajo dentro de la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 81,7% es mayor de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a muy bajo con la satisfacción con la compañía y la dirección. Por lo tanto, se puede deducir que el 81,7% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, perciben que la Municipalidad aplica políticas deficientes para el bienestar del personal mismo y de la ciudadanía, en los beneficios laborales que perciben algunos trabajadores las consideran mínimas y el reconocimiento del esfuerzo y empeño realizado por el trabajador como escasas y poco satisfactorias, en cuanto al sueldo asignado al empleado las consideran poco adecuadas de acuerdo a las funciones que desarrollan manifestando una mínima satisfacción a sus exigencias básicas; por otro lado, los encuestados consideran que la Municipalidad realiza acciones escasas para promover la capacitación del personal, así mismo, las condiciones de trabajo las consideran poco seguras en el algunas ambientes y observan que algunas herramientas informáticas no están bien adaptadas

a las necesidades de la institución; por ende, no se sienten completamente satisfechos con la institución.

4.1.2.3. Resultados para Compromiso Organizacional

Tabla 11

Resultados de la variable 2: Compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1,7%
Bajo	4	6,7%
Regular	37	61,7%
Alto	16	26,7%
Muy alto	2	3,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

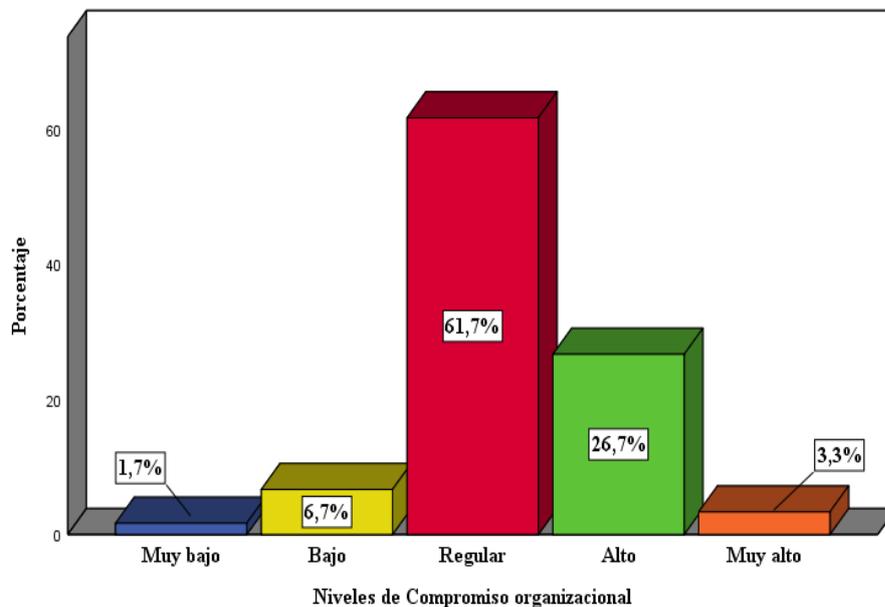


Figura 5: Resultados de la variable Compromiso Organizacional

Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación:

En la tabla 11 y figura 5, se exhibe los resultados de la variable compromiso organizacional, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del

cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 1,7% de los asalariados consideran un nivel muy bajo de compromiso organizacional, el 6,7% de los asalariados consideran un nivel bajo de compromiso organizacional, el 61,7% de los asalariados consideran un nivel regular de compromiso organizacional, el 26,7% de los asalariados consideran un nivel alto de compromiso organizacional y el 3,3% de los asalariados consideran un nivel muy alto de compromiso organizacional.

Esto quiere decir que, el 70% de los asalariados de la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de compromiso afectivo, de continuación y normativo en la Gerencia, mientras que el 30% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto de compromiso afectivo, de continuación y normativo en la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 70% es mayor de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a muy bajo del compromiso organizacional. Por lo tanto, se puede deducir que el 70% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración; manifiestan de tener un nivel bajo de compromiso afectivo, de existe un débil sentimiento de apego, el no sentirse emocionalmente involucrados completamente con todo lo que concierne con la municipalidad. Por otro lado, en el compromiso de continuación, manifestaron no percibir los costos o inversiones asociados con de la institución, a razón de que la municipalidad al no contribuir en mejora del bienestar y calidad de vida de sus empleados, el trabajador considera que encontrará mejores beneficios o condiciones laborales en otros lados. Y por último, manifiestan tener escasos sentimientos de obligación y deber moral, así mismo no están dispuestos a ofrecer su lealtad por completo a la municipalidad.

4.1.2.4. Resultados de las dimensiones

a. Dimensión 1/Compromiso afectivo

Tabla 12

Resultado de la dimensión 1: Compromiso afectivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1,7%
Bajo	9	15,0%
Regular	26	43,3%
Alto	20	33,3%
Muy alto	4	6,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

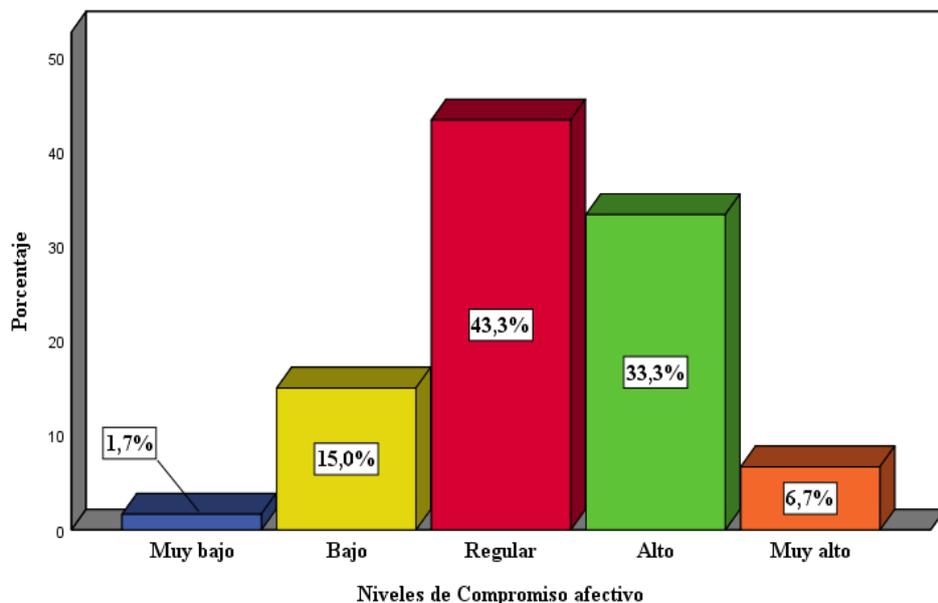


Figura 6: Resultados de la dimensión 1: Compromiso afectivo

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 12 y figura N° 6, se exhibe los resultados de la dimensión compromiso afectivo, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto-Moquegua;

en los resultados se puede apreciar que el 1,7% de los asalariados consideran un nivel muy bajo de compromiso afectivo, el 15% de los asalariados consideran un nivel bajo de compromiso afectivo, el 43,3% de los asalariados consideran un nivel regular de compromiso afectivo, el 33,3% de los asalariados consideran un nivel alto de compromiso afectivo y el 6,7% de los trabajadores consideran un nivel muy alto de compromiso afectivo.

Esto quiere decir que, el 60% de los asalariados de la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de compromiso en el apego emocional y en la identificación de la Gerencia, mientras que el 40% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto de compromiso en el apego emocional y en la identificación de la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 60% es mayor de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a muy bajo con el compromiso afectivo. Por lo tanto, se puede deducir que el 60% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, manifiestan el no sentirse emocionalmente vinculados por completo con la institución, y menos sentirse que forman como parte familiar de la institución, consideran que la municipalidad no tiene un gran significado para ellos; así mismo, no se sienten por completo identificados con su institución, sus problemas de la misma y antes su amigos o conocidos muy pocas veces declaran de la municipalidad como una gran institución o de sentirse orgulloso de trabajar en la municipalidad. Entonces, existe un débil sentimiento de apego, no se sienten involucrados completamente con todo lo que concierne con la municipalidad.

b. Dimensión 2/Compromiso de continuación

Tabla 13

Resultado de la dimensión 2: Compromiso de continuación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	5,0%
Bajo	17	28,3%
Regular	30	50,0%
Alto	10	16,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

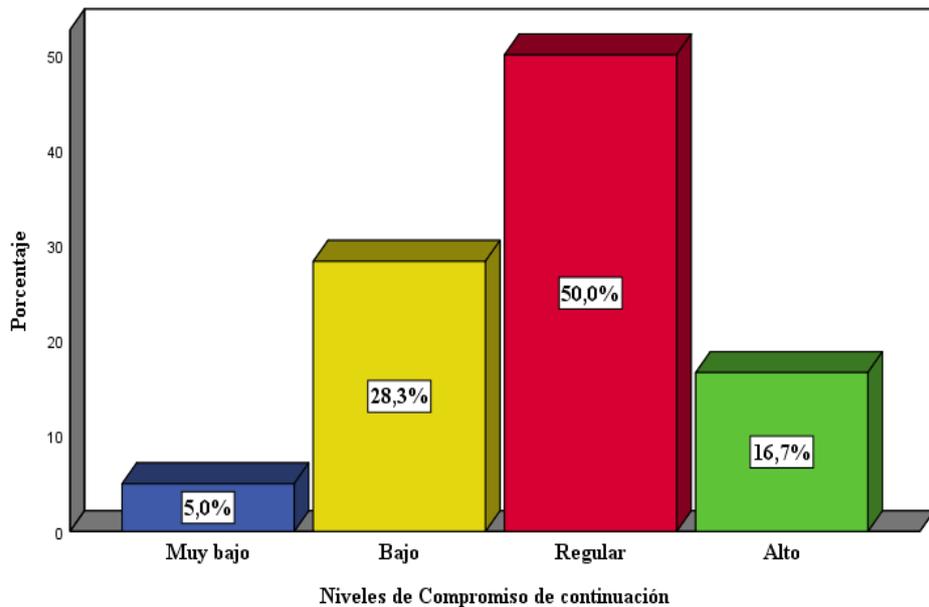


Figura 7: Resultado de la dimensión 2: Compromiso de continuación

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 13 y figura N° 7, se exhibe los resultados de la dimensión compromiso de continuación, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto-Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 5% de los asalariados

consideran un nivel muy bajo de compromiso de continuación, el 28,3% de los asalariados consideran un nivel bajo de compromiso de continuación, el 50% de los asalariados consideran un nivel regular de compromiso de continuación y el 16,7% de los asalariados consideran un nivel alto de compromiso de continuación.

Esto quiere decir que, el 83,3% de los asalariados de la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de compromiso en el costo o inversión asociados con dejar el trabajo y la percepción de alternativas en la Gerencia, mientras que el 16,7% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto de compromiso en el costo o inversión asociados con dejar el trabajo y la percepción de alternativas en la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 83,3% es mayor de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a muy bajo con el compromiso de continuación. Por lo tanto, se puede deducir que el 83,3% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, manifiestan no percibir los costos o inversiones asociados con dejar la municipalidad o pocas probabilidades de encontrar otras alternativas; considerando que la Municipalidad realiza acciones escasas para promover la capacitación del personal, en los beneficios laborales que perciben algunos trabajadores lo consideran mínimas y el reconocimiento del esfuerzo y empeño realizado por el trabajador como escasas y poco satisfactorias. Entonces, la municipalidad al no contribuir en mejora del bienestar y calidad de vida de sus empleados, el trabajador considera que encontrará mejores beneficios o condiciones laborales en otros lados.

c. Dimensión 3/Compromiso normativo

Tabla 14

Resultado de la dimensión 3: Compromiso normativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1,7%
Bajo	10	16,7%
Regular	29	48,3%
Alto	15	25,0%
Muy alto	5	8,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Datos del resultado del cuestionario aplicado a los trabajadores y procesados en el SPSS V.25

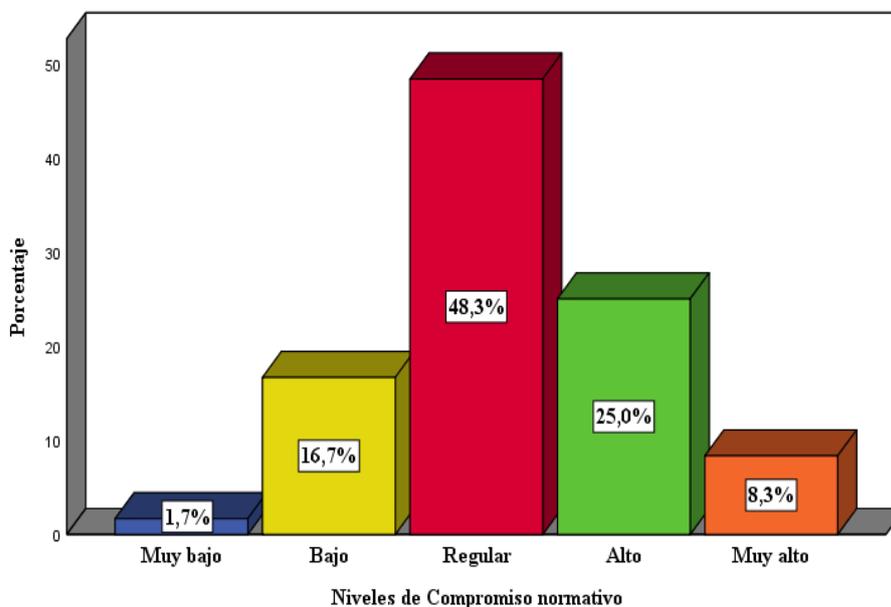


Figura 8: Resultado de la dimensión 3: Compromiso normativo

Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 14 y figura N° 8, se exhibe los resultados de la dimensión compromiso normativo, los cuales fueron conseguidos de la aplicación del cuestionario a una muestra de 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto -Moquegua; en los resultados se puede apreciar que el 1,7% de los asalariados consideran un nivel muy bajo de compromiso normativo, el 16,7% de los

asalariados consideran un nivel bajo de compromiso normativo, el 48,3% de los asalariados consideran un nivel regular de compromiso normativo, el 25% de los asalariados consideran un nivel alto de compromiso normativo y el 8,3% de los asalariados consideran un nivel muy alto de compromiso normativo.

Esto quiere decir que, el 66,7% de los asalariados de la Gerencia de Administración, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de compromiso en los sentimientos de obligación y deber con la entidad y de lealtad en la Gerencia, mientras que el 33,3% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto de compromiso en los sentimientos de obligación y deber con la entidad y de lealtad en la Gerencia de Administración.

Entonces ante los resultados visibles, se puede afirmar que el 66,7% es mayor de la mitad de la muestra, por ende, hay una mayoría de la población que manifiesta la existencia de un nivel de regular a muy bajo con el compromiso de normativo. Por lo tanto, se puede deducir que el 66,7% de los empleados que laboran en la Gerencia de Administración, manifiestan tener escasos sentimiento de obligación y deber moral, de tener sentimientos reducidos a la obligación de permanecer con sus empleadores o de sentir culpabilidad al renunciar al trabajo, ,así mismo, no están dispuestos por completo a poner una gran cantidad de esfuerzo para que la institución logre con los objetivo, por otro lado, manifiestan que no están dispuestos a ofrecer su lealtad por completo a la municipalidad, a razón de que no se lo ha ganado. Entonces, los trabajadores manifiestan que no estarían dispuestos a renunciar o a hacer algún sacrificio por el bienestar de la municipalidad.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

1. Formulación de hipótesis

H_0 : Los datos de las variables tienen la forma de distribución normal

H_a : Los datos de las variables no tienen la forma de distribución normal

2. Estadístico de prueba

Tabla 15

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,066	59	,200*	,987	59	,759
Compromiso organizacional	,081	59	,200*	,980	59	,420

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados de SPSS V.25

3. Toma de decisión

Como el p-valor (Sig.) = 0,200 de Satisfacción Laboral y p-valor (Sig.) = 0,200 de Compromiso Organizacional son mayores a 0,05 de significancia, entonces aceptamos la hipótesis nula y concluimos que los datos de las variables de la investigación tienen la forma de distribución normal, por lo que se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para probar las hipótesis de la tesis.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

H_0 : No es significativa y positivo el grado de relación entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

H_a : Es significativa y positivo el grado de relación entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 16

Correlaciones entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional

		Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Resultados de SPSS V.25

3. Toma de decisión

Como el p-valor (Sig. bilateral) = 0,000 es menor a 0,05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, concluimos que es significativa el grado de relación entre la variable satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018. Así mismo se observa que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,515$) indica que existe una correlación directa y moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

4.2.3. Prueba de hipótesis específicas

A. Hipótesis específica 01:

1. Formulación de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción con el trabajo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la satisfacción con el trabajo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 17

Correlaciones entre Satisfacción con el trabajo y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	Satisfacción con el trabajo
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,479**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Satisfacción con el trabajo	Correlación de Pearson	,479**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Resultado del SPSS V.25

3. Toma de decisión

Como el p-valor (Sig. bilateral) = 0,000 es menor a 0,05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, concluimos que existe relación significativa entre la satisfacción con el trabajo y el compromiso organizacional. Además, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,479$) indica que existe una correlación directa y moderada entre la satisfacción con el trabajo y el

compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

B. Hipótesis específica 02:

1. Formulación de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la Satisfacción con los colegas de trabajo y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la Satisfacción con los colegas de trabajo y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 18

Correlaciones entre Satisfacción con los colegas y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	Satisfacción con los colegas
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,490**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Satisfacción con los colegas	Correlación de Pearson	,490**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Fuente: Resultados del SPSS V.25

3. Toma de decisión

Como el p-valor (Sig. bilateral) = 0,000 es menor a 0,05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por

tanto, concluimos que existe relación significativa entre la satisfacción con los colegas y el compromiso organizacional. Además, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,490$) indica que existe una correlación directa y moderada entre la satisfacción con los colegas y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

C. Hipótesis específica 03:

1. Formulación de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la Satisfacción con la compañía y la dirección y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la Satisfacción con la compañía y la dirección y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 19

Correlaciones entre Satisfacción con la compañía y dirección y Compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	Satisfacción con la compañía y la dirección
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,428**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	60	60
Satisfacción con la compañía y la dirección	Correlación de Pearson	,428**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	60	60

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

Fuente: Resultados del SPSS V.25

3. Toma de decisión

Como el p-valor (Sig. bilateral) = 0,001 es menor a 0,05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto, concluimos que existe relación significativa entre la satisfacción con la compañía y dirección y el compromiso organizacional. Además, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,428$) indica que existe una correlación directa y moderada entre la satisfacción con la compañía y dirección y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

4.3. Discusión de resultados

En la presente investigaciones para la discusión se desarrolló la fiabilidad y validez de los instrumentos empleados que sirvieron para conseguir los resultados y a su vez garantizar la validez de la investigación. Se tomó como muestra a 60 asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, obtenidos de una población de 94 trabajadores. El tipo de investigación según su alcance es correlacional y de tipo no experimental, alcance temporal es transversal.

Según (Huertas Castro, 2017) en su trabajo de tesis denominada: “satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU, Lima- 2016”, en los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los 71 colaboradores, el 67,6% de los colaboradores expresan un nivel medio a bajo de satisfacción en las condiciones de trabajo, salario, ascensos, supervisión y compañeros del MINEDU; Lima, mientras que el 32,4% de los colaboradores expresan un nivel alto de satisfacción en las condiciones de trabajo, salarios, ascensos, supervisión y compañeros del MINEDU. Así mismo el 69% de los colaboradores del MINEDU expresan un nivel medio a alto de compromiso en las responsabilidades, afectivos, continuidad y lealtad del MINEDU-Lima, mientras el 31% de los colaboradores expresan un nivel alto de compromiso

en las responsabilidades, afectivos, continuidad y lealtad del MINEDU. Con respecto al estudio mencionado, guarda relación con los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto-Moquegua, 2018, donde el 61,7% de manifiestan que existe un nivel regular a bajo en la satisfacción con el trabajo, con los colegas, con la compañía y con la dirección de la Gerencia de Administración, mientras que el 38,3% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto en la satisfacción con el trabajo que realizan, con sus colegas de trabajo, con la institución y también con la dirección de la Gerencia de Administración. Así mismo, el 70% de los asalariados de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto-Moquegua, manifiestan que existe un nivel regular a muy bajo de compromiso afectivo, de continuación y normativo de la Gerencia de Administración, mientras que el 30% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel alto a muy alto de compromiso afectivo, de continuación y normativo de la Gerencia de Administración. Tales resultados son acordes a los que se encontró en la investigación realizada por (Huertas Castro, 2017).

En cuanto, a la contrastación de las hipótesis, están en función del objetivo general de determina el grado de correlación entre las variables de satisfacción laboral y el compromiso organizacional de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; Moquegua, 2018. Por siguiente, se efectuó la prueba de normalidad de las variables, los datos procesados en el software del SPSS versión 25, donde se demostró que el p-valor (Sig.) = 0,200 de satisfacción laboral y p-valor (Sig.) = 0,200 de compromiso organizacional son mayores a 0,05 de significancia, por lo que los datos de las variables de la investigación tienen la forma de distribución normal, en virtud de ello se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para probar las hipótesis de la tesis. Así mismo, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,515$) indica que existe una correlación directa y moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en

trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Las indagaciones realizados en ámbito internacional y nacional se toma en cuenta de nuevo a (Huertas Castro, 2017) en su trabajo de tesis denominada: “satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU, Lima- 2016”, de los datos de las variables obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los 71 colaboradores, efectuó la prueba de normalidad de las variables, donde demostró que el p-valor (Sig.) = 0,193 de satisfacción laboral y p-valor (Sig.) = 0,200 de compromiso organizacional son mayores a 0,05 de significancia, por lo que los datos de las variables de la investigación es paramétrica normal, en virtud de ello utilizó la prueba paramétrica de correlación de Pearson para probar las hipótesis de su investigación. Así mismo, observó que el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,638$) indica que existe una correlación moderada positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Con respecto a lo mencionado, podemos decir que en nuestra investigación concuerda con la existencia de la correlación moderada entre las variables al igual que en la investigación realizada por Huertas Castro.

Según investigaciones realizados en ámbito internacional y nacional, encontramos a Sifuentes, Ortega y Gonzáles (2012) investigo: “la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de Industria y Construcción- Estado Durango”. Concluyendo que la correlación de Pearson indicaría que existe una correlación positiva de la variable satisfacción y bienestar con el compromiso afectivo, calculativo y normativo. Con respecto a lo mencionado, podemos decir que en nuestra investigación concuerda con la existencia de la relación entre las variables al igual que en la indagación realizada por los investigadores en mención.

Según (Cruz, 2016) en su investigación; “Compromiso Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. Concluyendo que la correlación de Spearman es de 0,149 al vincularlos, lo que indicaría que existe una correlación positiva muy baja, por lo que señala que si existe una correlación entre estas dos variables. Con respecto a lo citado, podemos decir que en nuestra investigación concuerda con la existencia de la correlación entre las variables al igual que Cruz en su trabajo de investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- a. Al analizar las variables de la investigación, correspondiente al objetivo general de la investigación, se encontró que existe una correlación directa y moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la Gerencia de Administración, ya que el p-valor (Sig. bilateral) = 0,000 es menor a 0,05 de significancia, por tanto, concluimos que a medida que se incrementa la satisfacción laboral, se incrementara el compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua.

- b. Así mismo al analizar el resultado de la correlación entre la satisfacción con el trabajo y el compromiso organizacional, con respecto al primer objetivo específico; se encontró con una correlación de Pearson ($r= 0,479$) donde se observa que existe una correlación directa y moderada. Ya que el p-valor (Sig. bilateral) = 0,000 es menor a 0,05 de significancia.

- c. También al analizar el resultado de la correlación entre la satisfacción con los colegas de trabajo y el compromiso organizacional, con respecto al segundo objetivo específico; se encontró con una correlación de Pearson (0,490) donde de observó que existe una correlación directa y moderada. Ya que el p-valor (Sig. bilateral) = 0,000 es menor a 0,05 de significancia.

d. Del mismo modo al analizar el resultado de la correlación entre la satisfacción con la compañía y la dirección y el compromiso organizacional, con respecto al tercer objetivo específico; se encontró con una correlación de Pearson ($r= 0,428$) donde se observó que existe una correlación directa y moderada. Ya que el p-valor (Sig. bilateral) = 0,001 es menor a 0,05 de significancia.

5.2. Recomendaciones

- a. Se recomienda al Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, dar mayor énfasis al tema de la satisfacción laboral de los trabajadores, para ello es importante que se evalúe una serie de aspectos que están dentro de la variable satisfacción laboral como son: la satisfacción con el trabajo en cuanto a la (posibilidad de éxito, reconocimiento del mismo, ascensos y oportunidad de aprendizaje), la satisfacción con los colegas de trabajo en cuanto a la (capacidad de comunicación y relación, apoyo, empatía y compañerismo) y por último la satisfacción con la compañía “instituciones” y la dirección en cuanto a las (políticas, beneficios, salarios, oportunidad de promociones y capacitaciones y condiciones de trabajo). Ya que según los resultados obtenidos de la percepción de los trabajadores encuestados mostraron un nivel regular a bajo de satisfacción.

- b. Así mismo se recomienda al Gerente de Administración en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, dar la formación e información necesaria para que los trabajadores dispongan de ella para realizar un trabajo eficientemente, así mismo, reconocer los esfuerzos que le pone el empleado en el trabajo en mejorar la calidad de servicio a la ciudadana, y también, promover la oportunidad de ascenso de acuerdo al desempeño laboral. Ya que en los resultados obtenidos nos muestra un nivel regular a muy bajo de percepción del trabajador en la satisfacción con el trabajo.

- c. También se recomienda promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, buena comunicación interna, apoyo, empatía y compañerismo con los colegas en el área de trabajo, así mismo, incentivar la celebración de los onomásticos de los compañeros para la construcción de relaciones de calidad caracterizados por la confianza, el orgullo de pertenencia y compañerismo. Ya que en los resultados obtenidos mostraron un nivel de regular a bajo de percepción del trabajador en la satisfacción con los colegas de trabajo.

- d. Del mismo modo se recomienda al Gerente de Administración en la Municipalidad aplicar buenas políticas, cumplir con beneficios laborales, generar las condiciones apropiados en el trabajo y brindar la oportunidad de promociones y capacitaciones constantes para que los trabadores se desempeñen mejor en sus funciones. Ya que en los resultados obtenidos se mostró un nivel regular a muy bajo de percepción del trabajador en la satisfacción con la institución y la dirección.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Vila Vázquez, G., Castro Casal, C., & Álvarez Pérez, D. (2016). *Science Direct*.
Obtenido de Investigación Europea en Gestión y Economía de la
Empresa.:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000453>
- Anders, V. (2018). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Etimología de
continuación: <http://etimologias.dechile.net/?continuacion>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimología de Chile*. Obtenido de
<http://etimologias.dechile.net/?trabajo>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimología de Chile*. Obtenido de Radicación de la
palabra LABORAL: <http://etimologias.dechile.net/?laboral>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de etimología de
normativo: <http://etimologias.dechile.net/?normativo>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Etimología de
afectivo: <http://etimologias.dechile.net/?afectivo>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Radicación de la
palabra SATISFACCION: <http://etimologias.dechile.net/?satisfaccion>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Etimología de
colega: <http://etimologias.dechile.net/?colega>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Etimología de
organización: <http://etimologias.dechile.net/?organizacion>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Etimología de
dirección: <http://etimologias.dechile.net/?direccion>
- Anders, V., & et.al. (2001). *Etimologías de Chile*. Obtenido de Etimología de
compromiso: <http://etimologias.dechile.net/?compromiso>
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (Enero de 2000). *www.google.com.pe*.
Obtenido de
[file:///C:/Users/HP/Downloads/Compromiso_Organizacional_Implicaciones
es_para_la_ge.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_ge.pdf)
- Bellver Abardía, R. (2018). *Lifeder.com*. Obtenido de ¿ Que es el apego
emocional?: <https://www.lifeder.com/apego-emocional/>

- Brown, D., Chheng, S., Melian, V., Parker, K., & Solow, M. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015*.
- Cainicela Ramírez, F. J., & Pazos Egúsqüiza, P. J. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una Empresa minera en el Perú*. Perú.
- Camilo D'Amato & Asociación Cconsultores. (2018). *Emprendimiento para Docentes UGLC*. Obtenido de <http://cdaemprendimientoadocentesuglc.weebly.com/1-capacidad-de-comunicacioacuten.html>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de R. H. Quinta Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos - Octavo edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2008). *Gestión de Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Colmenares de Rodríguez, N. (Julio de 2006). *Satisfacción laboral del personal directo, docente, técnico, administrativo y obrero en la I.E.E. Zulia*. Maracaibo. Obtenido de Universidad Rafael Urdaneta: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-00287.pdf>
- conceptodefinición.de. (2018). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Copyright. (2018). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Córdoba Pirela, C. (s.f.). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*.
- Córdoba Pirela, C. E. (s.f.). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*. Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- F
- Cruz, P. (2016). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/430>

- Dorta, Q. A. (29 de Marzo de 2013). *Centro de Desarrollo Gerencial*. Obtenido de Un espacio para el aprendizaje:
<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/03/la-moral-de-los-empleados-bowdith-y.html>
- Edel Navarro, R., Garcia Santillán, A., & Casiano Bustamante, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Mexico.
- Flores Llanqui, E. L. (18 de Diciembre de 2014). *Repositorio Institucional Digital*. Obtenido de Universidad Nacional de Moquegua:
<http://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/37>
- Galaz Fontes, J. F. (2003). *Libro en Google Play*. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=xgmIpSVU6XUC&pg=PA24&dq=satisfaccion+laboral+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiBhubzuJzdAhWhp1kKHRJjDTQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=satisfaccion%20aboral%20segun%20autores&f=false>
- Galaz Fontes, J. F. (2003). *Libros en Google Play*. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=xgmIpSVU6XUC&pg=PA24&dq=satisfaccion+laboral+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiBhubzuJzdAhWhp1kKHRJjDTQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=satisfaccion%20aboral%20segun%20autores&f=true>
- García Ramirez, M. G., & Ibarra Velazquez , L. A. (2012). *eumed.net Enciclopedia Virtual*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- Gargallo Castel, A. F. (s.f.). *La Satisfacción laboral y sus determinantes en las Cooperativas*.
- Gonzales Santa Cruz, F. (2011). *Satisfacción laboral y Compromiso organizativo: estudio aplicado al sector Hotelero en la Provincia de Córdoba*. Córdoba.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. D. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 120). México: Mc Draw Hill Educacion.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández

- Collado, & M. D. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 121). México: Mc Draw Hill Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la investigación*, Quinta edición. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. D. Baptista Lucio, *Metodologia de la investigación* (págs. 76-85). México: Mc Graw Hill Education.
- Huertas Castro, Z. M. (2017). *Repositorio de la Universidad Autonoma del Perú*.
Obtenido de
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/404/1/HUERTAS%20CASTRO%20ZADITH.pdf>
- Hurtado Arrieta, M. F. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura.
- Juaneda Ayensa, E., & González Menorca, L. (s.f.). *Definición, Antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. España.
- Mamani Mamani, C. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad del C.P. de San Antonio, Moquegua*. Moquegua.
- Marquez Llorca, M. A. (1998). *Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas*.
- Mehech Vargas, C., Cordero Unghiatti, A., & Gómez Rabagliati, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*.
- Ministerio de Educación. (2017). *Oportunidad de aprendizaje en el ámbito rural*. Lima.
- Ortiz Delgadillo, K. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil*. Monterrey.
- Ortiz Delgadillo, K. S. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil*. Monterrey.

- Parra, S., & Paravic, T. (10 de Junio de 2002). *Scielo*. Obtenido de Ciencia y Enfermería:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005
- Perez , V. P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador*.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición.de*. Obtenido de definición de éxito: <https://definicion.de/?s=exit>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Política: <https://definicion.de/politica/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Dirección: <https://definicion.de/direccion/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Beneficio: <https://definicion.de/beneficio/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2011). *Definición.de*. Obtenido de Definición de satisfacción laboral: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Salario: <https://definicion.de/salario-minimo/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Ascenso: <https://definicion.de/ascenso/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de Capacitación: <https://definicion.de/capacitacion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de Organización: <https://definicion.de/organizacion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010). *definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/identificacion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Condicion de trabajo: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2011). *Definición.de*. Obtenido de definicion de reconocimiento: <https://definicion.de/reconocimiento/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2011). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Promoción: <https://definicion.de/promocion/>

- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición.de*. Obtenido de Definicion de Remuneración: <https://definicion.de/remuneracion/>
- Perez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/alternativa/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/?s=percepcion+>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2015). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/apego/>
- Ramirez, M. (1992). *Persona, Sociedad y Ley*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=bYMyydudFnQC&pg=PA305&dq=definicion+de+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8sra5vfcAhVLH5AKHT8jAvYQuwUILjAB#v=onepage&q=definicion%20de%20satisfaccion%20laboral&f=false>
- Real Academia Española. (2018). *Obra Social "la Caixa"*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=TnE0t3n>
- Rivera Carrascal, O. M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa privada de Lima Metropolitana y sus correlación con variables demográficas*. Lima.
- Ruiz Gomez, P. G. (s.f.). *Dirección*. México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Ruiz Segura, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privados de la ciudad de Chillán. Chillán.
- Ruiz Segura, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chillán.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (s.f.). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en una PYME*. España.
- Sifuentes García, G. M., Ortega Lazalde, J., & Gonzáles Peyro, I. A. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Durango.

Sifuentes, G., Ortega, J., & Gonzáles, I. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Durango.

Significados.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/posibilidad/>

The Free Dictionary. (2018). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/colega>

Wikipedia. (2018). Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia*. Obtenido de

https://es.m.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional