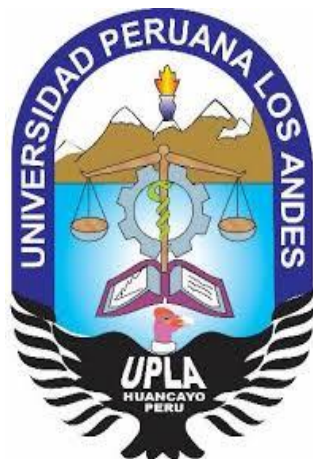


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Cristobal Huamani Dalila
Bach. Nina Castro Leticia Monica

Asesor : Dr. Aguado Riveros Uldarico Inocencio

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 30.04.2021 - 29.04.2022

Huancayo – Perú
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela profesional de Administración y Sistemas

TESIS

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los
Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019

PRESENTADO POR:

Bach. Dalila Cristobal Huamani

Bach. Leticia Monica Nina Castro

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRIMER MIEMBRO: _____

.....

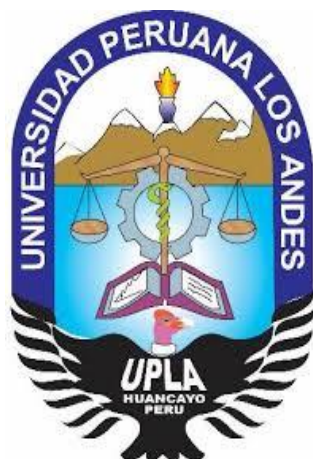
SEGUNDO MIEMBRO: _____

.....

TERCER MIEMBRO: _____

.....

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Dalila Cristobal Huamani
Bach. Leticia Monica Nina Castro

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Líneas de investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación : Del 30/04/2021 al 29/04/2022

Huancayo – Perú

2021- Diciembre

Asesor

Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Dedicatoria

A Dios por cuidarme y darme fortaleza en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres que han sido los pilares que han puesto su confianza para poder lograr mis objetivos

A las personas que me brindaron su apoyo y han hecho que la presente tesis se efectúe con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Autor Dalila

A Dios por haberme dado unos padres maravillosos que fueron ejemplo de honestidad, esfuerzo, perseverancia y deseos de superación y crecimiento profesional, a los que debo todo lo que soy, por sus consejos y sacrificios abnegados, permitiéndome lograr mi desarrollo personal y profesional.

Autor Leticia Monica

Agradecimiento

A Dios, primeramente, por habernos concedido la inteligencia, sabiduría, salud y fortaleza para llevar a cabo la realización de esta presente tesis.

A la Universidad Peruana Los Andes, y a los catedráticos por brindarnos todas las herramientas necesarias para nuestro continuo aprendizaje y preparación profesional.

A la municipalidad Provincial de Satipo, por habernos ofrecido la valiosa colaboración e Información, haciendo posible la realización de esta investigación

Mi más sincero agradecimiento al Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros, quien nos orientó y asesoró en la elaboración de esta tesis.

Dalila

A Dios quien está siempre a mi lado incondicionalmente guiándome por el mejor camino a seguir, a mis padres, asesores y profesores que me apoyaron a través de sus conocimientos y experiencias, a la Municipalidad de Satipo, por proporcionarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Leticia Monica

Contenido

Hoja de aprobación de jurado	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	xvi

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación del problema.....	6
1.2.1. Delimitación Espacial	6
1.2.2. Delimitación Temporal	6
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	7
1.3. Formulación del problema.	7
1.3.1. Problema general.	7
1.3.2. Problemas específicos.....	7
1.4. Justificación	8
1.4.1. Social.....	8
1.4.2. Teórica.	8
1.4.3. Metodológica.	9
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos.	10

Capítulo II

Marco Teórico

2.1.	Antecedentes.....	11
	2.1.1. Nacionales.....	12
	2.1.2. Internacionales.....	15
2.2.	Bases teóricas o científicas	16
	2.2.1. Variable N° 1: Satisfacción laboral.....	16
	2.2.1.1. Dimensión 1: Salario.....	18
	2.2.1.1.1. Indicador 1.1: Remuneración conforme al sistema de pago.....	19
	2.2.1.1.2. Indicador 1.2: Remuneración vinculada a la evaluación del desempeño.....	20
	2.2.1.2. Dimensión 2: Condiciones de trabajo.....	21
	2.2.1.2.1. Indicador 2.1: Existencia de los materiales necesarios para realizar el trabajo.....	22
	2.2.1.2.2. Indicador 2.2: Condiciones físicas del trabajo.....	22
	2.2.1.2.3. Indicador 2.3: Condiciones organizativas del trabajo.....	23
	2.2.1.3. Dimensión 3: Condiciones de bienestar.....	24
	2.2.1.3.1. Indicador 3.1: Desarrollo personal- profesional del trabajador.....	25
	2.2.1.3.2. Indicador 3.2: Bienestar social laboral.....	27
	2.2.1.3.3. Indicador 3.3: Mejoramiento del nivel de vida del trabajador.....	28
	2.2.2. Variable N° 2: Compromiso organizacional.....	28
	2.2.2.1. Dimensión 4: Compromiso afectivo.....	29
	2.2.2.1.1. Indicador 4.1: Unión emocional con la organización.....	30
	2.2.2.1.2. Indicador 4.2: El trabajador se identifica con su organización.....	30
	2.2.2.2. Dimensión 5: Compromiso continuo.....	31
	2.2.2.2.1. Indicador 5.1: Necesidad de contar con un empleo.....	32

2.2.2.2.2. Indicador 5.2: Vínculo con la organización por el tiempo invertido.	32
2.2.2.3. Dimensión 6: Compromiso normativo.	32
2.2.2.3.1. Indicador 6.1: Deber moral con la organización.	33
2.2.2.3.2. Indicador 6.2: Sentido de reciprocidad con la organización.	34
2.2.2.3.3. Indicador 6.2: Obligación de permanencia en la organización.	34
2.3. Marco conceptual.....	35

Capítulo III

Hipótesis

3.1. Hipótesis general.....	36
3.2. Hipótesis específicas.....	36
3.3. Variables	37
3.3.1. Definición conceptual.	37
3.3.2. Operacionalización.	38

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de investigación.....	39
4.2. Tipo de investigación.....	41
4.3. Nivel de investigación.....	42
4.4. Diseño de la investigación	42
4.5. Universo, población y muestra	43
4.5.1. Universo.....	43
4.5.2. Población.....	43
4.5.3. Muestra	46
4.5.3.1. Muestreo.	46
4.5.3.1.1. Criterios de inclusión.	47
4.5.3.1.2. Criterios de exclusión.....	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	51
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.	53
4.6.3. Confiabilidad del instrumento de recolección	54
4.6.4. Validez del instrumento de recolección.....	56
4.6.5. Procedimiento de recolección de datos.....	57
4.7. Aspectos éticos de la investigación.....	58

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de resultados	60
5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60
5.1.1.1. Técnicas de procesamiento de datos.....	60
5.1.1.2. Técnicas de análisis de datos.	61
5.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: Satisfacción Laboral	62
5.1.3. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Compromiso organizacional.	68
5.1.4. Resultados correlacionales.....	75
5.2. Contrastación de hipótesis:	78
Análisis y discusión de resultados	85
Conclusiones.....	89
Recomendaciones	92
Referencias Bibliográficas.....	94
ANEXOS	97
ANEXO 1: Matriz de Consistencia	98
ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	100
ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	103
ANEXO 4: Instrumento de Investigación.....	107
ANEXO 5: Validación de instrumento.....	109
ANEXO 6: Confiabilidad del Instrumento	127
ANEXO 7: Solicitud de Autorización	131
ANEXO 8: Consentimiento Informado	132

ANEXO 9: Data de procesamiento de datos.....	133
ANEXO 10: Evidencias Fotográficas.....	135

Contenido de Tablas

Tabla 1: Distribución poblacional de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2019	44
Tabla 2: Distribución muestral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2019	48
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de investigación.....	50
Tabla 4: Aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación	50
Tabla 5: Cronograma de aplicación de cuestionarios	58
Tabla 6: Resultados porcentuales de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	62
Tabla 7: Resultados porcentuales de la dimensión salario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	63
Tabla 8: Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	65
Tabla 9: Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de bienestar en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	67
Tabla 10: Resultados porcentuales de la variable compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	68
Tabla 11: Resultados porcentuales de la dimensión compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	70
Tabla 12: Resultados porcentuales de la dimensión compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	72
Tabla 13: Resultados porcentuales de la dimensión compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	73

Contenido de Figuras

Figura 5: Resultados porcentuales de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	62
Figura 6: Resultados porcentuales de la dimensión salario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	64
Figura 7: Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	65
Figura 8: Resultados porcentuales de la dimensión Condiciones de bienestar en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	67
Figura 9: Resultados porcentuales de la variable compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	69
Figura 10: Resultados porcentuales de la dimensión compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	70
Figura 11: Resultados porcentuales de la dimensión compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo	72
Figura 12: Resultados porcentuales de la dimensión compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.....	74

Resumen

La investigación tuvo como problema principal, ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?; en tanto, el objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019; mientras que, el método general del estudio fue el método científico, los métodos específicos fueron: hipotético-deductivo y estadístico; el estudio fue de tipo básica con un nivel de investigación correlacional, de diseño no experimental tipo transeccional ; la muestra de estudio fue conformada por 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, se usó como técnica de recolección de datos la encuesta con sus respectivos cuestionarios tipo escala de Likert confiables y validados que fue aplicado en un solo periodo de tiempo. Los resultados adquiridos por medio del coeficiente de correlación Tau-b Kendall fue $\tau = 0,761$, con una significancia bilateral de $p= 0,000$; por lo que, se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa notable con el compromiso organizacional; por esa razón, se sugiere que la Municipalidad Provincial de Satipo aplique acertadamente los conocimientos adquiridos en el trabajo de investigación con la finalidad de capacitar apropiadamente a sus empleados a fin de que estos experimenten satisfacción laboral y ; en consecuencia, se sientan comprometidos organizacionalmente con la entidad al asumir como propias las objetivos institucionales, propiciando que el personal sea más productivo .

Palabras Clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional .

Abstract

The research work had as a general problem, in what way is job satisfaction related to the organizational commitment in the workers of the Provincial Municipality of Satipo-2019 ?; meanwhile, the general objective was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the workers of the Provincial Municipality of Satipo-2019; whereas, the general method of the study was the scientific method ,the specific methods were: hypothetical-deductive and statistical; The study was of a basic type with a correlational research level, of a non-experimental, transectional; The study sample was made up of 73 workers of the Provincial Municipality of Satipo, the interview and the survey with their respective reliable and validated Likert scale questionnaires were used as a data collection technique that was applied in a single period of time. . The results obtained by means of the Tau-b Kendall correlation coefficient were $\tau = 0.761$, with a bilateral significance of $p = 0.000$; Therefore, it was concluded that job satisfaction is directly related to organizational commitment; For this reason, it is suggested that the Provincial Municipality of Satipo correctly apply the knowledge acquired in the research work in order to properly train its employees so that they experience job satisfaction and; Consequently, they feel organizationally committed to the entity by assuming the institutional objectives as their own, encouraging the staff to be more productive .

Key Words: job satisfaction, organizational commitment.

Introducción

La investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Satipo-2019”, realiza un estudio objetivo respecto a la administración municipal; dado que, la población de estudio de la Municipalidad Provincial de Satipo conforma una unidad política administrativa dentro del aparato estatal, pues tiene como función principal la prestación de bienes y servicios públicos en beneficio de su población; no obstante, dicha entidad viene afrontando dificultades en cuanto al compromiso organizacional de su personal; habida cuenta de que, estos no muestran sentido de pertenencia, reciprocidad e identificación con la institución; puesto que, no asumen como propios las metas y objetivos institucionales; asimismo, estos acontecimientos se vienen originando; a consecuencia de, diversos factores tales como: el no estar conforme con el sueldo que le es asignado (consideran que es inferior al trabajo realizado), el no contar con las condiciones adecuadas de trabajo (ambientes físicos, horarios de trabajo, puestos laborales, disponibilidad de materiales de trabajo), el considerar que las condiciones de bienestar (clima laboral, gratificación, asignación familiar, actividades recreativas) que le son otorgadas no son del todo beneficiosos para su desarrollo personal, profesional y familiar. Ante ello un elemento imprescindible a fin de fortalecer y afianzar el compromiso organizacional de los empleados es sin duda alguna la satisfacción laboral; debido a que, permite que el personal muestra conformidad, motivación, satisfacción respecto a su trabajo y su situación laboral, lo cual ha de incidir favorablemente en su compromiso organizacional, pues a de mejorar su desempeño laboral al administrar eficientemente los fondos y bienes públicos.

En tanto, dentro de este contexto se establece que el objetivo principal es, determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

En lo referente a la metodología se emplea como método general: el método científico y como métodos específicos: hipotético-deductivo y estadístico; el estudio es de tipo básica de nivel correlacional y de diseño no experimental-transeccional; por cuanto, describe las particularidades y la relación que existe entre las variables de estudio. Los 2 instrumentos de medición confiables y validados para las variables 1: Satisfacción laboral y la variable 2 : compromiso organizacional, que son aplicados a los 73 empleados de la Municipalidad de Satipo con el objeto de recabar información referente a las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, los datos recolectados son procesados y analizados en el programa SPSS mediante el coeficiente de correlación Tau-b Kendall a fin de establecer la correlación entre las variables de interés.

La presente investigación se ha desarrollado de manera estructurada a fin de realizar un estudio riguroso del fenómeno de investigación:

En el Capítulo I: se planteó la realidad problemática del estudio describiendo rigurosamente el estado actual de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, así también, en este capítulo se encuentra redactado los objetivos, justificación, delimitación del problema e interrogantes.

En el Capítulo II: se ha de analizar, exponer y explicar el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual con el objeto de fundamentar, sustentar teóricamente la problemática en cuestión.

En el capítulo III: se plantea la hipótesis como predicción que ha de dar una posible explicación al problema de investigación; así también se exponen las variables y su operacionalización.

En el Capítulo IV: se especifica la metodología (método, tipo, nivel, diseño) que se ha de emplear en el desarrollo de la investigación, detallando del por qué de su utilización; así

también en ella se define el instrumento de medición que se ha de usar para la adquisición de los datos de estudio.

En el Capítulo V: se procede con la descripción minuciosa de los datos de investigación; al igual que con la contrastación de hipótesis a fin de evaluar su veracidad.

Al respecto, en función a los resultados adquiridos, se realiza la discusión de resultados, conclusiones finales y recomendaciones.

Este trabajo de estudio permitió establecer la relación entre las variables del fenómeno de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como también la administración del personal.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

“El planteamiento del problema consiste en explicar el tema que se pretende investigar. Se trata de concretar una situación para analizarla, describirla” (Neill & Cortez, 2018, pág. 94).

El estudio planteado describe de forma clara y precisa la realidad actual de los elementos que se observan en el problema de investigación: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Satipo-2019”.

1.1. Descripción de la realidad problemática

“Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia” (Art. 194°, Constitución Política del Perú, 1993). Puesto que, son catalogados como “la entidad territorial fundamental de la división político administrativa del Estado, [...], dentro de los límites que le señalen la Constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio” (Salas, 2013, pág. 186); dado que, tiene la enorme tarea:

“De elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable. Todo se basa en un proceso de planificar y administrar los recursos propios de un municipio de manera eficiente y eficaz, con visión de desarrollo” (Parras, 2016, pág. 10).

Al respecto, una de los principales problemas que afrontan las municipalidades en nuestro país es precisamente aquella que está ligada a la mala administración de sus recursos públicos que; por consiguiente, impactarán de forma negativa en el desarrollo de sus actividades, pues los bienes y servicios que brindan a la población en general serán ineficientes. Dentro de este contexto cabe señalar que un componente elemental e influyente es el factor humano (trabajadores que laboran en la institución); debido a que, son los encargados de llevar a cabo las labores municipales. Ahora bien, en lo concerniente a la investigación, la Municipalidad Provincial de Satipo no solo requiere del personal idóneo sino de empleados que se sientan comprometidos con su institución; de modo que, todos ellos estén identificados e involucrados en el logro de sus metas y objetivos institucionales; no obstante, la municipalidad motivo de estudio viene afrontando inconvenientes referente al compromiso organizacional; dando lugar a que se realice una explicación más próxima del fenómeno en cuestión a fin de darnos a conocer de manera detallada el comportamiento de las desviaciones y anomalías que se vienen dando durante el desarrollo de las labores en la Municipalidad Provincial de Satipo.

Es por ello que se ha de efectuar un correcto diagnóstico con el objeto de identificar, analizar y caracterizar el estado actual del fenómeno de estudio, al igual que los sucesos y actos comprendidos en ella que requieren ser abordados; por lo cual se hace necesario exponer los síntomas, causas, consecuencias y control de pronóstico a fin de

precisar la información trascendental de la investigación con el propósito de abordar acertadamente la problemática del compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, posibilitándonos pasar de un estado adverso a uno deseado.

Síntomas:

En función a la información obtenida encontramos que el personal de la Municipalidad de Satipo viene mostrando una baja productividad laboral; al igual que, insatisfacción laboral, falta de interés en la labor que desempeñan, ambiente de trabajo negativo, falta de trabajo en equipo, por la comunicación deficiente en su centro de trabajo; pues el personal no se siente identificado con su institución al consideran que no tiene la obligación moral de estar comprometidos con esta; ya que, experimentan un sentimiento negativo hacia el vínculo afectivo que el trabajador desarrolla con la municipalidad; asimismo, otro factor adverso que evidencia la problemática de estudio (compromiso organizacional) es sin lugar a dudas las condiciones inapropiadas de trabajo en las que viene laborando personal.

Causas

En tal sentido, los incidentes desfavorables ocurridos en la Municipalidad Provincial de Satipo en cierto modo son causados por la disconformidad salarial de los empleados; ya que, estos consideran que el salario percibido es inferior al trabajo que realizan, pues también la jornada laboral en muchas ocasiones exceden las 8 horas; por otra parte, alegan que el área física de trabajo al que están expuestas son inadecuadas; por cuanto, los ambientes físicos de trabajo no son del todo amplios, limpios, seguros, iluminados y ventilados, lo cual afecta el confort del personal municipal; lo mismo ocurre con el clima laboral tenso la mala comunicación entre los trabajadores genera tensiones y conflictos en la institución; por otra parte, el ineficiente aprovisionamiento de materiales,

bienes muebles (escritorio, computadora, fotocopiadoras, impresoras, etc.), útiles de escritorio; así como también la inapropiada cultura de trabajo (negativa disponibilidad, empatía, responsabilidad) y de políticas de bienestar laboral repercuten de manera desfavorable en el compromiso que el trabajador ha de desarrollar con la entidad; asimismo, todos estos elementos afectan directamente el desempeño laboral; debido a que, el personal se encuentra desmotivado e insatisfecho, por lo que no se ha de identificar, comprometer con su institución.

Consecuencia:

De no atender oportunamente el fenómeno de estudio, se tendrá consecuencias negativas; puesto que, la Municipalidad Provincial de Satipo se encontrará al borde de la quiebra debido a su colapso financiero; por cuanto, se afectará el desempeño y rendimiento laboral del personal provocando improductividad laboral en la entidad; lo cual se verá reflejado en la ineficiente captación y utilización de los fondos públicos (ingreso, liquidez, pagos) y; por consiguiente en el pésimo servicio que se le ha de brindar a la población en general; ya que, los trabajadores al sentirse insatisfecho laboralmente adoptarán un sentimiento de rechazo hacia su propio trabajo y a la entidad donde laboran, puesto que, experimentarán un deseo subjetivo de no comprometerse con este adoptando comportamientos inadecuados (incumplimiento de sus funciones, ausentismo laboral), al igual que no se sentirán identificados y en la necesidad u obligación moral de permanecer en ella.

Control de pronóstico:

No obstante, a fin de dar solución a la problemática de estudio suscitada en torno a la variable compromiso organizacional, se ha de precisar que la variable satisfacción laboral se presenta como probable solución a dicho fenómeno; pues según (Atalaya, 2015) “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (p. 5). Es por ello “que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos [...]. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables” (Buentello et al., 2015, p. 1320); ya que, esta es “Aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre [...], los trabajadores prestadores del servicio y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él” (Charaja & Mamani, 2015, pág. 2).

Así pues, la satisfacción laboral resulta ser un elemento esencial que evidenciaría una posible relación directa con el compromiso organizacional; dado que, fortalecería el lazo entre municipio y empleado. Además, cabe considerar que la satisfacción laboral mostrará también correlación con las dimensiones compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo pues estas reflejan las expectativas e intereses del trabajador municipal; ya que, el compromiso afectivo se “refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades [...] y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización” (Arias, Varela, Loli, & Quintana, 2005, pág. 17). En tanto, el compromiso continuo “Se refiere a los lazos establecidos resultantes del apego de carácter material. El empleado está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, esfuerzo, e incluso, dinero en la organización y dejarla sería perderlo todo” (Herrero, 2016). Mientras que, el compromiso normativo “Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones” (Gómez et al., 2014, p. 63).

Dentro de este marco es evidente que la realidad problemática de la investigación reside en la falta de implementación de medidas organizativas y de funcionamiento que reorienten el accionar en el interior de la Municipalidad Provincial de Satipo a fin de que su personal se sienta comprometido porque disponer de un trabajador comprometido es haber ganado mucho.

1.2. Delimitación del problema

Desde el punto de vista de, (Neill & Cortez, 2018) la delimitación del problema “ayudará a orientar el rumbo del estudio planteado, [...], esta consiste en precisar y señalar el tiempo y el lugar específico del tema elegido” (p. 93).

El presente estudio enfocó de manera concreta el área de interés de la investigación con la finalidad de fijar sus límites: espacial, temporal y conceptual.

1.2.1. Delimitación Espacial

En la opinión de, (Neill & Cortez, 2018, pág. 93) la delimitación espacial “hace referencia al área geográfica en dónde se realizará la investigación. Aquí se precisa el lugar donde se llevará a cabo el estudio”.

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Provincial de Satipo, distrito de Satipo, provincia de Satipo, departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

De acuerdo con, (Neill & Cortez, 2018) la delimitación temporal “comprende el periodo o lapso de tiempo escogido para efectuar la investigación. Se refiere al momento en que se recaba la información y para el cual las conclusiones del estudio son válidas” (p. 93).

La presente investigación se desarrolló en el periodo correspondiente de enero a diciembre del año 2019.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Desde el punto de vista de, (Carrasco, 2019) la delimitación conceptual “Consiste en organizar en secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas ejes que forman parte del marco teórico en la que circunscriben las variables del problema de investigación” (p. 88).

El estudio comprendió los términos relacionados con las variables, dimensiones e indicadores:

1ª variable: Satisfacción laboral: Salario y la estimulación, condiciones de trabajo y condiciones de bienestar.

2ª variable: Compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.

1.3. Formulación del problema.

En la opinión de, (Sánchez et al., 2018, p. 70) la formulación del problema “Comprende el enunciado del problema de investigación considerando sus aspectos y relaciones esenciales. Preferentemente la formulación del problema de investigación se da en forma interrogativa”.

1.3.1. Problema general.

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?

1.3.2. Problemas específicos.

1. ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?
2. ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?

3. ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?

1.4. Justificación

Desde el punto de vista de, (Sánchez et al., 2018, p. 83) la justificación esta “Referido a la importancia y fundamentación de una investigación es decir responde a la pregunta por qué y para qué se investiga. Puede haber una justificación legal o normativa, justificación práctica o justificación teórica”.

1.4.1. Social.

En la opinión de, (Carrasco, 2019) la justificación social “radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico para la población” (p. 120).

La investigación se justifica socialmente; habida cuenta de que, le posibilita a la Municipalidad Provincial de Satipo saber qué medidas adoptar a fin de que sus trabajadores estén comprometidos con su institución al desempeñar con esmero y eficacia las labores que le fueron asignadas con el propósito de cumplir con los objetivos y metas institucionales, para de este modo brindar un servicio público de calidad a la población y; por consiguiente, promover el desarrollo sostenible de su localidad.

1.4.2. Teórica.

Desde el punto de vista de, (Carrasco, 2019) la justificación teórica “se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

La presente investigación se justifica teóricamente; debido a que, en función al análisis teórico de la variable 1: satisfacción laboral y la variable 2: compromiso organizacional, se propone teóricamente la relación entre las variables de estudio conforme a la generalización de los resultados adquiridos en la investigación a fin generar análisis en torno a los conocimientos existentes.

1.4.3. Metodológica.

De acuerdo con, (Carrasco, 2019, pág. 119) la justificación metodológica se realizan “si los métodos, procedimientos y técnica e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tiene justificación metodológica”.

En la investigación se elaboran dos instrumentos de medición para la variable 1: satisfacción laboral y la variable 2: compromiso organizacional, los cuales antes de ser empleados en la muestra de estudio son sometidos a rigurosas pruebas de validez mediante juicios de expertos de profesionales conocedores del tema, garantizando de este modo que los cuestionarios midan en realidad la variable de estudio que se desea medir. Seguidamente los cuestionarios de investigación afrontan la prueba de confiabilidad por medio de una prueba piloto que es medido por el Coeficiente Alfa de Cronbach certificando que los correspondientes instrumentos al ser aplicados en reiteradas veces generen los mismos resultados consistentes en la escala de medida; asimismo, cabe señalar que los instrumentos de recolección de datos podrán ser usados en posteriores investigaciones como prototipo para elaborar sus cuestionarios o simplemente mejorarlos.

1.5. Objetivos

A criterio de (Bernal, 2016), “los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse” (p. 126).

1.5.1. Objetivo general.

De acuerdo con, (Neill & Cortez, 2018) el objetivo general “Precisa la finalidad de la investigación, en cuanto a sus expectativas más amplias. Orienta la investigación” (p. 96).

1. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

1.5.2. Objetivos específicos.

1. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.
2. Señalar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.
3. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

Capítulo II

Marco Teórico

A juicio de (Báez, 2018), “El marco teórico es el conjunto de teorías y de información que nos sirve para fundamentar el problema y del cual nos auxiliamos para interpretar los resultados de la investigación” (p. 45).

El presente estudio describe, organiza e integra las investigaciones y teorías ligadas a las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional con el objeto de sustentar teóricamente la investigación.

2.1. Antecedentes

De acuerdo con, (Neill & Cortez, 2018) los antecedentes “Corresponde a las investigaciones y trabajos realizados con anterioridad por otros autores, ofreciendo un panorama general de los distintos enfoques previos tratados sobre el tema” (p. 101).

El trabajo de investigación cita trabajos previos que tienen relación con las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, posibilitándonos adquirir conocimientos ligados a la investigación.

2.1.1. Nacionales.

(Castillo & Pillaca, 2018) en su tesis “*Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cangallo 2016*”. Desarrollado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Maestro en Ciencias Empresariales; tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cangallo, el estudio fue de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 64 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta con su respectivo cuestionario validados y confiable. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe relación directa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cangallo; puesto que, el Coeficiente de Spearman fue 0.576 y el valor $p=0.000$; lo cual significó rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

El trabajo citado se relaciona con la investigación; habida cuenta de que, nos proporcionó dos instrumentos de medición validados y confiables para las variables del fenómeno de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional, las cuales nos sirvieron de prototipo para elaborar nuestros cuestionarios de recojo de datos; además, nos permitió conocer que pasos recorrer en el método científico a fin de obtener conocimientos científicos.

(Guerra, 2017) en su tesis “*Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*”. Elaborado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Maestro en Ciencias Empresariales; tuvo como objetivo principal establecer en qué medida la Satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso organizacional de los trabajadores en la VII Dirección Territorial Policial, la

investigación fue de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 90 empleados a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en la VII Dirección Territorial Policial.; dado que, el Coeficiente de Spearman fue 0.825 y el valor $p=0.000 < 0.01$; por lo cual se rechazó la H_0 y aceptar la H_1 .

El trabajo referido presenta vínculo con la investigación, dado que, nos facilitó un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos permitió desarrollar con coherencia y rigor científico el planteamiento del problema de investigación, sus objetivos e hipótesis; al igual que, nos facilitó entender cómo plantear una investigación de nivel correlacional a fin de entender y evaluar la relación existente entre las variables de estudio.

(Ibarra, 2019) en su tesis *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la empresa de transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018”*. Realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para optar el Título Profesional de Maestro en Ciencias Empresariales; tuvo como objetivo principal establecer de qué manera la satisfacción laboral de los empleados influye en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, el estudio fue de nivel correlacional, la muestra fue constituida por 124 empleados, a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos develaron que la satisfacción laboral de los empleados influye significativamente en su compromiso organizacional en la Empresa de Transportes San Martín de Porres.; debido a que, el resultado de la Prueba Estadística Chi - Cuadrado fue $P=0,001 \leq 0,05$; lo cual significó rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

El estudio citado se relaciona con el trabajo de investigación; debido a que, nos facilitó un modelo de matriz de consistencia que nos permitió analizar el nivel de consistencia y relación lógica entre las partes que integran el estudio; además, nos dotó de teorías científicas sobre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional que nos permitió consolidar nuestro marco teórico y fundamentar teóricamente nuestro objeto de estudio.

(Quino, 2017) en su tesis *“Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017”*. Elaborado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; tuvo como objetivo principal establecer la relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima; el presente estudio fue de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 40 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral; puesto que, el valor de correlación de Rho Spearman de 0.644 y p -valor= 0.000; lo cual nos conlleva a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

En relación, al trabajo citado este representó un buen aporte para la investigación; habida cuenta de que, nos proporcionó de un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos permitió orientar la ejecución de todo el proceso de investigación al mostrarnos de forma práctica la concatenación e interrelación de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional.

(Ramos, 2016) en su tesis *“Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – Periodo 2015”*. Realizado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de

Licenciado en Administración; tuvo como objetivo principal establecer el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 48 empleados a los cuales se les efectuó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos develaron que la satisfacción laboral influye inversa y significativamente en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Rioja.; debido a que, la correlación de Rho Spearman fue = -0.419 y p-valor= 0.003; lo cual implicó rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

El estudio referido se relaciona con el proyecto en curso; dado que, nos proporcionará un modelo de matriz de consistencia que nos permitirá analizar el grado de concordancia lógica de la estructura teórica entre las partes que integran el proyecto de estudio; asimismo, nos proveerá de teorías científicas respecto a la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional para de esta modo consolidar nuestro marco teórico y fundamentar teóricamente nuestro problema de investigación.

2.1.2. Internacionales.

(Bazurto, 2016) en su tesis *“Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Pública Ecuatoriana”*. Elaborado en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Título de Licenciada en Administración; tuvo como objetivo principal establecer cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de la entidad pública Ecuador S.A.; el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 92 funcionarios. a los cuales se les efectuó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos

concluyeron que la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional dentro de la entidad pública Ecuador S.A.; puesto que, la correlación de Pearson fue = 0.330 y p-valor= 0.001; lo cual implicó rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

El trabajo citado se relaciona con el estudio; ya que, nos proporcionó de un modelo de matriz de consistencia que nos permitió examinar de manera objetiva el rango de coherencia lógica de la organización teórica y metodológica de la investigación; además, nos suministró conocimientos científicos teóricos referentes a las variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional a fin de afianzar nuestro marco teórico y fundamentar teóricamente nuestro objeto de estudio.

2.2. Bases teóricas o científicas

En opinión de, (Neill & Cortez, 2018, pág. 102) las bases teóricas o científicas “Lo constituye el conjunto de conceptos interrelacionados de forma lógica que cumplen el propósito de explicar los procesos y/o fenómenos de estudio. Esta sección puede estar estructurada en función de la temática tratada o de las variables que serán investigadas”.

La presente investigación lleva a cabo un amplio desarrollo teórico de las variables dimensiones e indicadores del fenómeno de estudio que; en efecto, nos permiten fundamentar la investigación.

2.2.1. Variable N° 1: Satisfacción laboral.

Según (Bastardo, 2016), la “satisfacción laboral es un juicio emocional hacia el conjunto de actividades o tareas específicas que realiza el trabajador. Es decir, la satisfacción con el trabajo se presenta como un hecho emocional” (p. 9).

A criterio de (Arbaiza, 2015), la “satisfacción laboral es un estado emocional que causa agrado, el cual es el resultado de la evaluación que un empleado tiene sobre su trabajo y sus experiencias en este ámbito” (p. 45).

Desde el punto de vista de (Atalaya, 2015), la satisfacción laboral depende de numerosos factores:

“Como el ambiente físico donde trabajan, [...], el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos” (P. 10).

Desde la posición de (Zayas et al., 2016), la satisfacción laboral se encarga de analizar:

“Los factores hombre-trabajo interrelacionados para el desarrollo de la actividad laboral, lo que permite una realización más eficiente de la misma, e incide en la competitividad de la organización; [...]. Las dimensiones esenciales son: El salario, las condiciones de trabajo, las condiciones de bienestar” (p. 39).

Desde la perspectiva de (Charaja & Mamani, 2015), la satisfacción laboral es aquella sensación:

“Que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él” (p. 2).

De acuerdo con (Abrajan et al., 2016), la satisfacción laboral “se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional” (p. 108).

A juicio de (Cantón & Téllez, 2016), la satisfacción laboral “es percibida como una actitud, una emoción, un sentimiento, relacionada con el clima, con la salud mental y el equilibrio personal” (p. 215).

Al respecto, la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo se manifiesta cuando estos experimenten un estado de conformidad emocional respecto a sus experiencias labores y aspectos vinculado a su entorno (condiciones de trabajo y condiciones de bienestar); que son el resultado de sus trabajos concretados en sus correspondientes áreas de trabajo; asimismo, cuando el trabajador se encuentre satisfecho laboralmente se sentirá comprometido e identificado con su institución; puesto que, mejorará su desempeño laboral.

2.2.1.1. Dimensión 1: Salario.

Desde el punto de vista de (Rosales, 2016), el salario son los pagos que compensan:

“A los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios. Estos pagos incluyen no solo los ingresos por hora, día o semana trabajada de los trabajadores manuales, sino también los ingresos, semanales, mensuales o anuales de los profesionales y los gestores de las empresas” (p. 2).

Desde la posición de, (Zayas et al., 2016) dentro del salario “se hayan la remuneración y compensación que está asociado a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño” (p. 39).

A juicio de (Varela, 2017), “El salario es una retribución [...], indica el objeto que se entrega al trabajador por su labor” (p. 42).

De acuerdo con (Díaz, 2015), “Los salarios representan la base del patrón de vida del empleado, de su comodidad, de sus servicios y de las reservas financieras que proporciona para sí y para su familia” (p. 57).

A criterio de (Juárez, 2014), el salario es la parte más significativa de los pagos:

“En efectivo y periódicos, que el empleado recibe, por lo que resulta fundamental que la empresa tenga elementos técnicos para determinar el nivel de sueldos de su personal, entre otros motivos porque el mismo es el que le permite atraer, conservar y motivar con eficacia al personal” (p. 9).

En opinión de (Cardona, 2016), afirma que el salario es la “Retribución por el servicio tiende a satisfacer las necesidades personales del trabajador [...] también las de su familia, como son: alimento, techo, vestido, educación” (p. 48).

En relación, al salario cabe señalar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo acceden a esta compensación monetaria que será desembolsado por la municipalidad en función a su trabajo realizado, al cargo que desempeñan y al contrato laboral acordado.

2.2.1.1.1. Indicador 1.1: Remuneración conforme al sistema de pago.

En la opinión de (Jáuregui, 2016), la remuneración conforme al sistema de pago “está constituida por el conjunto de retribuciones existentes en todos los puestos o niveles ocupacionales, asignadas a quienes ocupan dichos puestos o niveles jerárquicos” (p. 2).

Desde el punto de vista de (Flores, 2016), la remuneración conforme al sistema de pago “constituye una parte muy importante de la gestión de una empresa. Al disponer de un sistema formal de sueldos, podrá controlar mejor

los gastos del personal, incentivar a los empleados y reducir la rotación de la plantilla” (p. 1).

En torno a, la remuneración conforme al sistema de pago es posible señalar que estos engloban a una serie de mecanismos, políticas y procedimientos fijados por la Municipalidad Provincial de Satipo a fin de regular, establecer la forma de pago de su personal; asimismo, estas incluyen las escalas de remuneraciones según el cargo que ocupan, el tipo de contrato y la periodicidad.

2.2.1.1.2. Indicador 1.2: Remuneración vinculada a la evaluación del desempeño.

A juicio de (Martinez, 2016), la remuneración vinculada a la evaluación del desempeño “ayuda a que los empleados estén más motivados y aumenten su productividad. Ellos querrán ver que su salario aumenta, y por lo tanto sacarán lo mejor de ellos para que los resultados se alcancen rápidamente y con éxito” (p. 3).

En la opinión de (Todolí, 2017), la remuneración vinculada a la evaluación de desempeño “es aquella forma de valoración del trabajo del empleado [...] consiste en la objetivación previa de las metas que el trabajador debe cumplir y la evaluación consistirá en comprobar si estos se han obtenido” (p. 17).

Con respecto a, la remuneración vinculada a la evaluación del desempeño es posible expresar que bajo esta modalidad los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo son remunerados en función a su productividad y a la contribución que hayan efectuado en beneficio de su institución al mejorar su competitividad.

2.2.1.2. Dimensión 2: Condiciones de trabajo.

Desde el punto de vista (Abrajan et al., 2016), las condiciones de trabajo Se refieren a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos:

“Tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos), prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo)” (p. 109).

En opinión de (Álvarez, 2015), las condiciones de trabajo es “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social” (p. 2).

De acuerdo con (Arias et al., 2014), las condiciones de trabajo están vinculada:

“Con el estado del entorno laboral. [...] están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras)” (p. 16).

A criterio de (Zayas et al., 2016), en las condiciones de trabajo “se percibe la existencia de los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo, la higiene y orden. Las condiciones ergonómicas son: las higiénicas, seguras y estéticas” (p. 39).

En cuanto, a las condiciones de trabajo podemos referir que son un conjunto de bienes y servicios de calidad que la Municipalidad Provincial de Satipo pondrá a disposición de sus trabajadores con el propósito de cumplir con las necesidades básicas que estos requieren en sus centros de trabajo para el desempeño óptimo de sus labores. Además, estos garantizan la disminución de riesgos a la que está expuesto el trabajador.

2.2.1.2.1. Indicador 2.1: Existencia de los materiales necesarios para realizar el trabajo.

Desde el punto de vista de, (Albaladejo, 2016) en la existencia de los medios necesarios para realizar el trabajo “se pueden considerar, entre otras condiciones materiales, los equipos y útiles de trabajo, los medios auxiliares” (p. 8).

Al respecto, la existencia de los materiales necesarios para realizar sus labores les permite a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo cumplir con sus tareas asignadas en sus respectivas áreas de trabajo; por cuanto, dispondrán de los materiales indispensables para concretar dicho fin. Así pues, conforme a la labor que desempeñan han de necesitar artículos de escritorios, computadora, impresoras, fotocopadoras, movilidad, combustible, etc.

2.2.1.2.2. Indicador 2.2: Condiciones físicas del trabajo.

Desde la posición de (Albaladejo, 2016), las condiciones físicas del trabajo hacen referencia a “las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo a las que el trabajador está expuesto, tales como: ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación y condiciones termohigrométricas” (p. 9).

A juicio de (Arias et al., 2014), las condiciones físicas del trabajo involucran a la “variedad y la complejidad de los espacios de los centros de

trabajo determinados por el ámbito físico (locales confinados, espacios semi cubiertos o a la intemperie)” (p. 19).

Las condiciones físicas del trabajo influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo; ya que, si no se contaría con un área de trabajo adecuado para el desarrollo de las labores del personal, se generaría una situación de riesgo que afectaría a los trabajadores; por cuanto, se pondría en peligro su integridad física, lo cual limita el buen desempeño de sus labores, dada las condiciones inadecuadas.

2.2.1.2.3. Indicador 2.3: Condiciones organizativas del trabajo.

Desde el punto de vista de (Albaladejo, 2016), las condiciones organizativas del trabajo son “todos aquellos factores organizativos y sociales del trabajo distribución de tareas, reparto de funciones y obligaciones, distribución horaria, ritmo de ejecución, relaciones interpersonales” (p. 6).

A criterio de (Arias et al., 2014), las condiciones organizativas del trabajo definen como se organizan las labores “durante cuánto tiempo, si se trata de trabajo nocturno, si es trabajo repetitivo y monótono, si las jornadas de trabajo son prolongadas, entre otros tantos factores como qué días se trabaja y cuál es la forma de contratación” (p. 18).

En la opinión de (Melero et al., 2016), las condiciones organizativas del trabajo “tiene que ver con la distribución formal de los roles y las funciones dentro de una organización que, a su vez, abarca distintas subestructuras con distintas funciones que actúan coordinadamente para conseguir los fines propuestos” (p. 98).

Al respecto, podemos referir que las condiciones organizativas del trabajo establecen la estructuración, distribución del trabajo en la Municipalidad

Provincial de Satipo, para que de esta manera sus trabajadores en función a la delegación de sus tareas, horarios de trabajo y puesto laboral conozcan sus roles y funciones a fin de alcanzar sus objetivos institucionales; además, estas condiciones organizativas han de incidir en el clima laboral; al igual que la cultura de trabajo del personal.

2.2.1.3. Dimensión 3: Condiciones de bienestar.

Desde la perspectiva de (Zayas et al., 2016), las condiciones de bienestar incluyen “el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación, los servicios de salud, actividades recreativas, culturales y deportivas” (p. 39).

Desde el punto de vista de (Ruiz, 2015), las condiciones de bienestar son el “estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social” (p. 5).

De acuerdo con (Ordoñez, 2016), las condiciones de bienestar es la “Búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social laboral, de los individuos y sus familias” (p. 3).

Desde la posición de (Virguez, 2015), las condiciones de bienestar son Un proceso permanente:

“Orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor [...], el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia,

eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad” (p. 1).

A juicio de, (Estrada & Ramirez, 2014) las condiciones de bienestar generan:

“Un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse” (p. 9).

En relación a, las condiciones de bienestar es factible afirmar que estas son proporcionadas por la Municipalidad Provincial de Satipo en favor de sus trabajadores (gratificaciones, asignación familiar) con la finalidad de mejorar su calidad de vida al promover su desarrollo personal y profesional, son un factor de motivación al personal con el objeto de mejorar su desempeño laboral.

2.2.1.3.1. Indicador 3.1: Desarrollo personal- profesional del trabajador.

Desde la perspectiva de, (Latorre, 2015) El desarrollo personal y profesional del trabajador es:

“Una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen” (p. 10).

Desde el punto de vista de, (Jiménez, 2016) el desarrollo personal del trabajador “es un proceso de construcción continuo que toda trabajador

experimenta, en el cual la identidad genérica, juega un papel importante para la conformación personal” (p. 6).

En opinión de, (Fernández, 2015, pág. 67) el desarrollo personal del trabajador “es el proceso por el que los trabajadores progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones”.

De acuerdo con, (Jiménez, 2016, pág. 15) el desarrollo profesional del trabajador es un “proceso amplio y flexible, compuesto por una serie de fases de maduración vividas en el transcurso de la vida profesional y que se enfrentan de manera personal”.

Según (Fernández, 2015) el desarrollo profesional del trabajador es “en el que se destacan los retos profesionales de los trabajadores y la posibilidad de las empresas de ayudarles a afrontarlos” (p. 2).

A criterio de (Nieves, 2015), el desarrollo profesional del trabajador “es ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para el crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa, o para estimular su eficiencia y productividad en el cargo que realiza” (p. 113).

En cuanto, al desarrollo personal y profesional del trabajador podemos afirmar que estas se dan en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo cuando en torno a su trabajo y capacidad de superación experimenten progreso, madurez, experiencia y un cambio positivo en su actitud y forma de pensar que; en consecuencia, repercute en su crecimiento personal-profesional; ya que, alcanzarán sus metas profesionales que dan como resultado un mejoramiento en su calidad de vida.

2.2.1.3.2. Indicador 3.2: Bienestar social laboral.

Desde el punto de vista de (Lever, 2016), El bienestar social laboral se encarga de:

“Brindar espacios para desarrollarse profesional y laboralmente realizando distintas actividades orientadas a los objetivos institucionales, apoyado desde el Plan de Capacitación de la Corporación. De las cuales se pretende desarrollar una serie de actividades que fomenten la capacidad de relación y de comunicación, desarrollar el sentido de pertenencia y el compromiso individual para con la institución” (p. 15).

Desde la perspectiva de, (Aguilar et al., 2015). el bienestar social laboral es un:

“Proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia, que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las organizaciones” (p. 3).

En la opinión de, (Ortíz, 2018) el bienestar social laboral “Se define como el grado de satisfacción que logra el empleado dentro de una organización, en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en el bienestar familiar y social del individuo” (p. 2).

Al respecto, el bienestar social laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo se materializa en el momento en el que la municipalidad centre su atención en suplir las necesidades organizacionales e individuales (comprende el área personal, profesional, social afectivo y

ocupacional) de sus empleados mediante actividades y programas (asistenciales e integracionales) que incidirán en su bienestar.

2.2.1.3.3. Indicador 3.3: Mejoramiento del nivel de vida del trabajador.

El mejoramiento del nivel de vida del trabajador se dará por los réditos obtenidos de su trabajo, puesto que, estos les posibilitarán a los empleados de la Municipalidad Provincial de Satipo lograr su bienestar esencialmente en el aspecto material, pues dispondrán de los recursos económicos necesarios para acceder a un mejor grado de confort material y calidad de vida.

2.2.2. Variable N° 2: Compromiso organizacional.

En opinión de, (Baez et al., 2019) el compromiso organizacional “Es considerado el lazo o vínculo entre la organización y el trabajador [...]. Se puede afirmar que las personas permanecen comprometidas con la organización, porque desean (afectivo), porque lo necesitan (continuo) o porque sienten que deben hacerlo (normativo)” (p. 5).

Desde el punto de vista de, (Sifuentes et al., 2015) el compromiso organizacional:

“Consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por el apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la organización” (p. 6).

De acuerdo con, (Gómez et al., 2014) “El compromiso organizacional ha sido estudiado como un constructo relacionado con las personas y su trabajo; y en relación hacia diferentes enfoques como puede ser la organización” (p. 6).

A juicio de (Edel et al., 2016), el compromiso organizacional puede ser considerado como un mecanismo para analizar:

“Con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma” (p. 57).

A criterio de (Garcia & Ibarra, 2014), “El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen” (p. 28).

Al respecto, es factible afirmar que el compromiso organizacional es un elemento imprescindible en la Municipalidad Provincial de Satipo; dado que, de esta manera la entidad tendrá la posibilidad de alcanzar sus metas y objetivos institucionales; puesto que, su personal experimenta empatía hacia su institución al comprometerse y verse como parte de ella, lo cual motiva a que sus trabajadores tengan un mejor desempeño y rendimiento laboral que fortalece su vínculo institución-trabajador, “ponerse la camiseta” de la municipalidad y verse como parte de ella.

2.2.2.1. Dimensión 4: Compromiso afectivo.

Desde el punto de vista de, (Edel et al., 2016) el compromiso efectivo (deseo):

“Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización” (p. 52).

Desde la perspectiva de, (Baez eta al., 2019) en el compromiso efectivo “se entiende la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como también por el deseo de permanecer en ella” (p. 15).

El compromiso afectivo se manifiesta en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo en el apego emocional hacia la municipalidad; puesto que, estos forjan un vínculo voluntario afectivo con su centro de labor al sentirse orgulloso de ser parte de dicha institución; lo cual se verá reflejado en los resultados de sus labores ejecutadas pues optimizarán su desempeño y rendimiento laboral en beneficio de la institución.

2.2.2.1.1. *Indicador 4.1: Unión emocional con la organización.*

En la opinión de, (Omar et al., 2015) la unión emocional con la organización es la “percepción de unidad o el sentimiento de pertenencia de un individuo hacia una organización. Por su impacto positivo sobre actitudes y comportamientos benéficos para las organizaciones” (p. 183).

En tal sentido, podemos expresar que la unión emocional con la organización es el estado afectivo positivo y sentimiento intenso que el trabajador desarrolla hacia su lugar de trabajo la Municipalidad Provincial de Satipo.

2.2.2.1.2. *Indicador 4.2: El trabajador se identifica con su organización.*

En la opinión de, (Topa & Morales, 2016) cuando el trabajador se identifica con su organización “puede llevar a los individuos a adoptar como propios los intereses y objetivos de ese colectivo. Esto implicaría que las personas estarán primeramente interesadas en los objetivos de la organización más que en su interés individual” (p. 235).

En cuanto, al trabajador de la Municipalidad Provincial de Satipo podemos afirmar que este se identifica con su institución al sentirse parte de ella y asumir como suyas las metas fijadas por la municipalidad sintiéndose responsable de alcanzarlas para beneficio de la entidad. No obstante, para que esto suceda el personal municipal debe sentirse satisfecho laboralmente.

2.2.2.2. Dimensión 5: Compromiso continuo.

Desde la perspectiva de (Edel et al., 2016), el compromiso continuo (necesidad):

“Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa” (p. 53).

En la opinión de, (Baez et al., 2019) el compromiso continuo es el que se “fundamenta en la inversión que el individuo realiza en la organización a lo largo de su estancia en ella y que le proporciona ciertos beneficios; esta base del compromiso se sustenta entonces en los costos asociados a dejar la organización” (p. 15).

Al respecto, el compromiso continuo se da en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo cuando estos muestren un apego hacia su institución basado en la necesidad, la conveniencia y el aspecto material (económico); puesto que, están ligados a la municipalidad porque en ella

invertieron tiempo, esfuerzo y dedicación; de ahí que; dejarlo significaría tener pérdidas económicas que afectarían su bienestar personal.

2.2.2.2.1. *Indicador 5.1: Necesidad de contar con un empleo.*

La necesidad de contar con un empleo es fundamental en la persona; puesto que, mediante la realización de una actividad específica en una entidad (Municipalidad Provincial de Satipo) podrá obtener una remuneración que le permitirá solventar económica sus necesidades, fomentar su desarrollo personal profesional y mejorar su calidad de vida; por lo cual se ve en la necesidad de estar comprometido con su institución por sus intereses pues deduce que sus oportunidades laborales fuera de la institución en donde labora se ven limitadas.

2.2.2.2.2. *Indicador 5.2: Vínculo con la organización por el tiempo invertido.*

El vínculo establecido con una organización por el tiempo invertido resulta ser un elemento fundamental para que el trabajador tenga la necesidad de permanecer en su empleo pues le dedico un periodo de tiempo amplio a su trabajo en una institución (Municipalidad Provincial de Satipo) y dejarlo significaría para él perder oportunidades laborales y tiempo perdido.

2.2.2.3. Dimensión 6: Compromiso normativo.

Desde la perspectiva de (Edel et al., 2016), el compromiso normativo (deber).:

“Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; [...]; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación

de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador” (p. 53).

De acuerdo con, (Baez et al., 2019) el compromiso normativo “se centra en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin hacer referencia a presiones sociales sobre lealtad” (p. 15).

Con respecto, al compromiso normativo es una actitud que adoptan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo de manera personal en base a sus valores adquiridos; por cuanto, se sienten con la obligación de estar comprometido con su institución y permanecer en ella por la oportunidad laboral que le fue brindada.

2.2.2.3.1. Indicador 6.1: Deber moral con la organización.

Desde el punto de vista de, (Aguilar et al., 2015) el deber moral con la organización:

“Contiene ante todo un conjunto de normas, sin las cuales no es posible concebirla; estas normas tienen como propósito regular la conducta del hombre en la sociedad, además deben ser realizadas en forma consciente y libre mediante ellas el individuo pretende llegar a realizar el valor de lo bueno” (p. 14).

En cuanto, al deber moral con la organización es factible señalar que este se da en el momento en que el trabajador afiance sus valores y normas éticas para comprometerse con su entidad (Municipalidad Provincial de Satipo), pues percibe que la conducta adoptada frente a su institución es la correcta porque le brindó la oportunidad de laborar en ella.

2.2.2.3.2. *Indicador 6.2: Sentido de reciprocidad con la organización.*

Desde el punto de vista de (Chiavenato, 2014), el sentido de reciprocidad con la organización surge cuando:

“La organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y status; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca ante su autoridad y, a su vez, el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y obre con justicia” (p. 2).

Al respecto, el sentido de reciprocidad con la organización se da en el caso de que exista correspondencia mutua entre el trabajador y su institución (Municipalidad Provincial de Satipo); debido a que, el trabajador responde llevando a cabo su trabajo con mayor empeño y esfuerzo en gratitud o compensación a los beneficios obtenidos en su centro de labor.

2.2.2.3.3. *Indicador 6.2: Obligación de permanencia en la organización.*

A criterio de (Calzadilla, 2017) la obligación de permanencia en la organización se da en el “caso de que un trabajador haya recibido cierta formación o especialidad profesional pagada por el empresario para un trabajo o una función concreta, puede darse lugar un pacto entre ellos respecto de la permanencia de aquel en la empresa durante un determinado plazo de tiempo” (p. 4).

En lo concerniente a, la obligación de permanencia en la organización cabe mencionar que esta surgirá fundamentalmente en el caso de que la institución (Municipalidad Provincial de Satipo) financie a su trabajador cierta capacitación, formación o especialización profesional que le será de beneficio

para su desarrollo personal y profesional; asimismo, contribuirán con su institución.

2.3. Marco conceptual

Desde el punto de vista de, (Sánchez et al., 2018) el marco conceptual “Es el marco de referencia mediante el cual se aclaran y definen los conceptos que serán tomados en cuenta en la investigación. [...]. Está conformado por un sistema de conceptos que definen, describen y sirven de fundamento a una investigación” (p. 87).

El presente estudio cita los principales conceptos y expresiones ligadas a las variables del fenómeno de investigación satisfacción laboral y compromiso organizacional.

2.3.1. Variables.

Compromiso

Son “mecanismo que produce comportamientos sólidos, que favorecen el involucramiento de las personas con líneas consistentes de actividad, que ellas mismas eligieron para la obtención de sus propósitos” (Llapa et al., 2008, p. 2).

Satisfacción

Es “algo deseado por la dirección de cualquier organización dado que tiende a relacionarse con resultados positivos y con mayores índices de productividad, favoreciendo el desarrollo empresarial” (Zubiri, 2015, pág. 194).

2.3.2. Dimensiones.

Compromiso afectivo, Compromiso continuo, Compromiso normativo

Salario ,condiciones de trabajo, condiciones de bienestar

Capítulo III

Hipótesis

En la opinión de, (Sánchez et al., 2018) la hipótesis “Es la respuesta tentativa a un problema de investigación en la forma de proposición o supuesto tentativo que debe ponerse a prueba para determinar su validez” (p. 74).

Hipótesis correlacional

Desde el punto de vista de, (Rivas, 2015) la hipótesis correlacional “Establecen correlaciones entre dos o más variables. Las correlaciones pueden ser positivas, negativas o mixtas” (p. 159).

3.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.
2. La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

3. Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

3.3. Variables

“Las variables de investigación son factores que tienen la característica de poder ser medidos y manipulados. Las variables constituyen un concepto de vital importancia dentro de un proyecto, ya que son los enunciados específicos que componen una hipótesis” (Neill & Cortez, 2018, pág. 99).

La investigación gira en torno a las variables del problema de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional; puesto que, son el objeto de análisis y medición del estudio.

3.3.1. *Definición conceptual.*

A criterio de (Sánchez et al., 2018), la definición conceptual “Comprende una identificación y descripción de los términos básicos o más importantes que se consideran en la investigación y que se hallan en relación con el sistema conceptual organizado en el marco teórico” (p. 44).

La presente investigación definirá conceptualmente las variables de estudio del problema de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional.

V1: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral “es percibida como una actitud, una emoción, un sentimiento, y relacionada con el clima, con la salud mental y el equilibrio personal” (Cantón & Téllez, 2016, pág. 215).

V2: Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el “Grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta” (Robbins & Judge, 2013, pág. 75).

3.3.2. Operacionalización.

Según (Sánchez et al., 2018) la operacionalización de variables “Es aquel proceso mediante el cual una variable pasa del nivel abstracto a un contexto operativo, a fin de hacer medible a una variable, permitiendo la recolección de información relevante de forma eficaz y eficiente” (p. 104).

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V₁ Satisfacción Laboral	Salario	Remuneración conforme al sistema de pago
		Remuneración asociada a la posibilidad de superación
		Remuneración vinculada a la evaluación del desempeño
	Condiciones de trabajo	Existencia de los materiales necesarios para realizar el trabajo
		Condiciones físicas del trabajo
		Condiciones organizativas del trabajo
	Condiciones de bienestar	Desarrollo personal y profesional del trabajador
		Bienestar social laboral
		Mejoramiento del nivel de vida del trabajador
V₂ Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Unión emocional con la organización
		El trabajador se identifica con su organización
		Deseo de permanecer en la organización
	Compromiso continuo	Necesidad de contar con un empleo
		Vínculo con la organización por el tiempo invertido
		Vínculo con la organización por el esfuerzo invertido
	Compromiso normativo	Deber moral con la organización.
		Sentido de reciprocidad con la organización
		Obligación de permanencia en la organización

Capítulo IV

Metodología

Desde la posición de (Zárate et al., 2019), en la metodología de investigación se “deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearan para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación” (p. 36).

En la investigación, con la finalidad de resolver la problemática en cuestión acontecido en la Municipalidad de Satipo, se emplearon tanto métodos generales como específicos.

4.1. Método de investigación

A. Método general

a. Método científico

En opinión de, (Monroy & Nava, 2018) “El método científico es un conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina, plantea problemas científicos y pone a prueba las hipótesis, las soluciones o aseveraciones del trabajo investigativo” (p. 93).

Con el objeto de adquirir conocimientos científicos sobre el fenómeno de estudio y sus variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en la

Municipalidad Provincial de Satipo, empleamos el método científico; dado que, se llevó a cabo ciertos procedimientos:

- Mediante la observación de los sucesos ocurridos en la Municipalidad Provincial de Satipo, identificamos el fenómeno de estudio.
- En función al fenómeno de estudio formulamos una pregunta a fin de establecer que es lo que queremos investigar ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?
- Planteamos la hipótesis: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019; como tentativa de solución a la problemática de estudio.
- Se realizó la experimentación con la intención de comprobar si la hipótesis y sus deducciones planteadas son correctas.
- Los datos de frecuencia, porcentuales y correlacionales obtenidos en el curso de la experimentación fueron analizados, concluyendo que se acepta la hipótesis de investigación.

B. Método específico

Los métodos específicos derivan del método científico, fueron usados con el objetivo de realizar una investigación rigurosa del fenómeno de estudio, los métodos utilizados son:

a. Método hipotético-deductivo

Desde la perspectiva de, (Neill & Cortez, 2018) el método hipotético-deductivo es:

“Aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial” (p. 24).

En el trabajo de investigación al observar la problemática de estudio en la Municipalidad provincial de Satipo se formuló la hipótesis como posible explicación a dicho fenómeno; así como sus probables consecuencias, finalmente al efectuar la contrastación de hipótesis se confirmó su veracidad lo cual implicó aceptar la hipótesis de estudio.

b. Método estadístico

Desde la posición de (Reynaga, 2016), “El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación” (p. 17).

A fin de administrar apropiadamente la información indispensable del estudio, se utilizó el programa estadístico Excel con el objeto de tabular los datos de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional; por otra parte, el software estadístico SPSS fue utilizado para llevar a cabo adecuadamente el procesamiento y análisis estadístico descriptivo e inferencial de los datos de investigación en medidas porcentuales, de frecuencias y correlacionales.

4.2. Tipo de investigación

A criterio de Baena (2014), la investigación básica “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11)

Al respecto, los conocimientos adquiridos en el curso de la investigación tuvieron como propósito medir el grado de relación.

4.3. Nivel de investigación

En opinión de Sánchez (2018), la investigación de nivel correlacional estudia “la asociación o relación entre dos o más variables” (p. 65).

En el presente estudio se midió el grado de relación existente entre las variables de investigación (satisfacción laboral y compromiso organizacional) en la Municipalidad de Satipo.

4.4. Diseño de la investigación

A) No experimental

En la opinión de (Hernández & Mendoza, 2019), “en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p. 174).

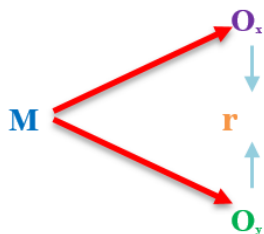
En la presente investigación nos limitamos a observar las variables del fenómeno de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Satipo, sin manipularlos intencionalmente.

a) Transeccional:

A juicio de (Báez, 2018), en el diseño transeccional “su principal objetivo es estudiar el fenómeno en un momento determinado” (p. 25).

En la investigación los datos de las variables del problema de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional fueron recolectados en un tiempo único de los 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Al respecto, en la investigación se estableció y detalló la relación entre las variables del problema de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional.



Dónde:

M= Muestra en la que se realiza el estudio.

O₁= Satisfacción laboral.

O₂= Compromiso organizacional.

O = Observación.

r = Relación.

4.5. Universo, población y muestra

4.5.1. Universo

En la opinión de (Carrasco, 2019), el universo “Es el conjunto de elementos [...] globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables” (p. 236).

En la presente investigación el universo del estudio fue integrado por los trabajadores de las municipalidades provinciales del Perú

4.5.2. Población

Desde el punto de vista de, (López & Fachelli, 2016) la población es el “conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica” (p. 7).

• Población finita

Desde la perspectiva de (Bernal, 2016), la población finita “es cuando se conoce el número de la población N” (p. 232).

La población de la presente investigación fue finita; debido a que, estuvo conformada por los 90 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Tabla 1

Distribución poblacional de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2019

N°	Nombres y apellidos	Área de trabajo
01	Nancy Marleny Coronel Camayo	Gerencia Municipal
02	Noemi Esther Palomino Valenzuela	Gerencia Municipal
03	Mayra Bellido Silva	Gerencia Municipal
04	Yayo Eduardo Gonzales Atapoma	Gerencia Municipal
05	Esperanza Carlota Aquino Calderon	Oficina de Imagen Institucional
06	Victor Esteban Mogollon Garcia	Oficina de Imagen Institucional
07	Rusbel Jhoseph Santos Bonifacio	Oficina de Imagen Institucional
08	Edwin Angel Hinostroza Enrique	Oficina de Imagen Institucional
09	Elmer Kevin Moscoso Quichca	Gerencia de Administración y Finanzas
10	Sonia Rosmery Chericiente Ñaco	Gerencia de Administración y Finanzas
11	Rosalinda Valladolid Huamani	Gerencia de Administración y Finanzas
12	Italo Gonzalo Silva Falcon	Gerencia de Administración y Finanzas
13	Juan Carlos Guerrero Ochoa	Subgerencia de Logística
14	Jose Josue Huaman Doroteo	Subgerencia de Logística
15	Liz Ruth Huamanchaqui Caceres	Subgerencia de Logística
16	Jefferson Bradly Morales Cahuana	Subgerencia de Logística
17	Zulma Camarena Palacios	Subgerencia de Logística
18	Sergio Alberto Cuzcano Alcala	Subgerencia de Logística
19	Olga Chipana Cardenas	Subgerencia de Logística
20	Jorge Jeronimo Ore Salas	Subgerencia de Logística
21	Lily Monica Peredes Quispe	Subgerencia de Logística
22	Jose Eduardo Cabanillas Plaza	Unidad de Almacén
23	David Perez Centeno	Unidad de Almacén
24	Pamela Carrasco Paucar	Unidad de Almacén
25	Engels Simon Espinoza Fernandez	Unidad de Almacén
26	Ruben Dario Vargas Quijada	Subgerencia de Tesorería
27	Graciela Milca Benavides Vega	Subgerencia de Tesorería
28	Jose Luis Padilla Garay	Subgerencia de Tesorería
29	Juan Jeremias Torres Ortiz	Subgerencia de Recursos Humanos
30	Ivan Cesar Romero Anyosa	Subgerencia de Recursos Humanos
31	Rider Leonel Lazo Rojas	Subgerencia de Recursos Humanos
32	David Santiago Villazana Acevedo	Subgerencia de Recursos Humanos
33	Mile Yanet Lizarraga Maravi	Subgerencia de Recursos Humanos
34	Nila Liz Ore Roman	Subgerencia de Recursos Humanos
35	Marianela Cardenas Solier	Subgerencia de Recursos Humanos
36	Harris Abel Chambi Chavez	Subgerencia de Contabilidad y Finanzas
37	Percy Marcelo Nina Castro	Subgerencia de Contabilidad y Finanzas
38	Eduardo Justino Gutierrez Guzman	Oficina de Control Patrimonial

39	Ines Betty Centeno Mendoza	Oficina de Control Patrimonial
40	Cesar Jorge Diaz Vilcahuaman	Oficina de Control Patrimonial
41	Cirilo Miller Sanchez Quispe	Oficina de Control Patrimonial
42	Edinson Santiago Cordova Castañeda	Informática
43	Edgar Saul Reyes Mauricio	Informática
44	Erick Anthony Wilber Salas Guzman	Informática
45	Braulio Joselin Perca Chambilla	Sub Gerencia de Maquinarias
46	Cirilo Miller Sanchez Quispe	Sub Gerencia de Maquinarias
47	Navarro Acuña Ana Lisset	Sub Gerencia de Maquinarias
48	Felix Fernando Zarate Crispin	Sub Gerencia de Maquinarias
49	Godoy Miranda Emilio Eloy	Sub Gerencia de Maquinarias
50	Rolando Campos Llanco	Sub Gerencia de Maquinarias
51	Roky David Rojas Lopez	Sub Gerencia de Maquinarias
52	Marco Antonio Campos Gonzales	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
53	Rosa Blanca Bastidas Mendoza	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
54	Percy Neil Gil Cabanillas	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
55	Katherine Helen Chilingano Aguilar	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
56	Fredy David Poma Quintana	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
57	Jhans Carlos Lopez Flores	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
58	Cinthy Maria Elena Huaman Ascarza	Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte Público
59	Mario Ricardo Gerardo Velarde Espinoza	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
60	Ever Ramon Miguel Villar	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
61	Marilyn Maritza Mallma Muñoz	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
62	Jose Limaco Pino	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
63	Eduardo Edgar Canchan Cordova	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
64	Elmer Gabriel Diaz Fernandez	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
65	Jessenia Mercado Orellana	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
66	Giacomo Ramon Astete Santos	Gerencia de Desarrollo Económico Local
67	Diana Luz Castro Balvin	Gerencia de Desarrollo Económico Local
68	Christian Danny Escalante Rosas	Gerencia de Desarrollo Económico Local
69	Jeny Elizabeth Tiellacuri Alanya	Gerencia de Desarrollo Económico Local
70	Jaime Nestor Marmolejo Vicente	Gerencia de Desarrollo Económico Local
71	Hilariocordova Quispe	Gerencia de Desarrollo Económico Local
72	Ela Jenny Maucaylle Mancha	Gerencia de Desarrollo Económico Local
73	Marco Antonio Mallma Muñoz	Gerencia de Desarrollo Económico Local
74	Lucinda Becerra Soto	Gerencia de Desarrollo Económico Local
75	Fernando Martinez Meza	Gerencia de Desarrollo Económico Local
76	Donato Eduardo Reyes Huiza	Gerencia de Desarrollo Económico Local
77	Jose Luis Carrion Carrion	Gerencia de Desarrollo Económico Local
78	Ronald Diego Obregon Vento	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
79	Yannet Del Rosario Gutierrez Perez	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
80	Norma Bravo Escobal	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
81	Elizabeth De La Cruz Quispe	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
82	Angel Francisco Avila Vejarano	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
83	Wilder Quintanilla Torres	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
84	Kelly Alejandra Valderrama Rengifo	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
85	Yudy Rosita Ollero Collachagua	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
86	Abraham Carlos Huari Ordoñez	Gerencia de Desarrollo Social y Humano
87	Susana Guadalupe Flores Paredes	Gerencia de Desarrollo Social y Humano
88	Zully Milagros Miranda Idone	Gerencia de Desarrollo Social y Humano
89	Yoni Heber Garcia Rivera	Gerencia de Desarrollo de Pueblos Indígenas
90	Magaly Marleny Sebastian Pitsasati	Gerencia de Desarrollo de Pueblos Indígenas

Nota. Datos tomados de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Satipo (2019).

4.5.3. Muestra

Desde la posición de (López & Fachelli, 2016), la muestra es “parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado” (p. 6).

La muestra de investigación fue obtenida por medio de una fórmula para población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n = tamaño de muestra ?

Z = nivel de confianza 1.96

p = probabilidad a favor 0.5

q = probabilidad en contra 0.5

e = error muestral 0.05

N = población 90

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 90}{(0.05)^2 (90-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 90}{0.0025 \times 89 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{0.96 \times 90}{0.22 + 0.96}$$

$$n = \frac{86.4}{1.18} = 73$$

Por lo tanto, la muestra de investigación estuvo conformada por los 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

4.5.3.1. Muestreo.

a. Probabilístico

En opinión de (López & Fachelli, 2016), el muestro probabilístico es “Aquel muestreo en que, de forma estricta, todas las unidades de la población tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra” (p.18).

4.5.3.1.1. Criterios de inclusión.

A criterio de (Arias et al., 2016), los criterios de inclusión “son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación” (p. 204).

El estudio adoptó ciertos criterios de inclusión para llevar a cabo el trabajo de investigación:

- Trabajadores que laboran en las distintas áreas de trabajo de la Municipalidad Provincial de Satipo.
- Trabajadores que cuentan con contrato de trabajo con la Municipalidad Provincial de Satipo.
- Trabajadores que laboraron en la Municipalidad Provincial de Satipo durante el periodo correspondiente al año 2019.

4.5.3.1.2. Criterios de exclusión.

Desde la perspectiva de (Arias et al., 2016), los criterios de exclusión “se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio” (p. 204).

Los criterios de exclusión tomados en consideración en el desarrollo de la investigación son:

- Trabajadores que no cuentan con un contrato de trabajo con la Municipalidad Provincial de Satipo.
- Trabajadores que no laboraron en la Municipalidad Provincial de Satipo en el periodo correspondiente al año 2019.

En la presente investigación de los 90 trabajadores de la población de estudio fueron seleccionados aleatoriamente 73 trabajadores para integrar la

muestra de investigación; asimismo, este proceso de selección aleatoria se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS (ir al menú Carpeta datos e ingresar al Submenú Seleccionar datos a fin de apuntar en la casilla exactamente la cantidad de 90), tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 2
Distribución muestral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2019

N°	Nombres y apellidos	Área de trabajo
01	Nancy Marleny Coronel Camayo	Gerencia Municipal
02	Noemi Esther Palomino Valenzuela	Gerencia Municipal
03	Mayra Bellido Silva	Gerencia Municipal
04	Yayo Eduardo Gonzales Atapoma	Gerencia Municipal
05	Esperanza Carlota Aquino Calderon	Oficina de Imagen Institucional
06	Victor Esteban Mogollon Garcia	Oficina de Imagen Institucional
07	Edwin Angel Hinostroza Enrique	Oficina de Imagen Institucional
08	Elmer Kevin Moscoso Quichca	Gerencia de Administración y Finanzas
09	Rosalinda Valladolid Huamani	Gerencia de Administración y Finanzas
10	Italo Gonzalo Silva Falcon	Gerencia de Administración y Finanzas
11	Juan Carlos Guerrero Ochoa	Subgerencia de Logística
12	Jose Josue Huaman Doroteo	Subgerencia de Logística
13	Zulma Camarena Palacios	Subgerencia de Logística
14	Sergio Alberto Cuzcano Alcala	Subgerencia de Logística
15	Olga Chipana Cardenas	Subgerencia de Logística
16	Jorge Jeronimo Ore Salas	Subgerencia de Logística
17	Lily Monica Peredes Quispe	Subgerencia de Logística
18	Jose Eduardo Cabanillas Plaza	Unidad de Almacén
19	David Perez Centeno	Unidad de Almacén
20	Pamela Carrasco Paucar	Unidad de Almacén
21	Engels Simon Espinoza Fernandez	Unidad de Almacén
22	Ruben Dario Vargas Quijada	Subgerencia de Tesorería
23	Graciela Milca Benavides Vega	Subgerencia de Tesorería
24	Jose Luis Padilla Garay	Subgerencia de Tesorería
25	Juan Jeremias Torres Ortiz	Subgerencia de Recursos Humanos
26	Mile Yanet Lizarraga Maravi	Subgerencia de Recursos Humanos
27	Nila Liz Ore Roman	Subgerencia de Recursos Humanos
28	Marianela Cardenas Solier	Subgerencia de Recursos Humanos
29	Harris Abel Chambi Chavez	Subgerencia de Contabilidad y Finanzas
30	Percy Marcelo Nina Castro	Subgerencia de Contabilidad y Finanzas
31	Eduardo Justino Gutierrez Guzman	Oficina de Control Patrimonial
32	Ines Betty Centeno Mendoza	Oficina de Control Patrimonial
33	Cesar Jorge Diaz Vilcahuaman	Oficina de Control Patrimonial
34	Cirilo Miller Sanchez Quispe	Oficina de Control Patrimonial
35	Edinson Santiago Cordova Castañeda	Informática
36	Edgar Saul Reyes Mauricio	Informática
37	Erick Anthony Wilber Salas Guzman	Informática
38	Braulio Joselin Perca Chambilla	Sub Gerencia de Maquinarias
39	Cirilo Miller Sanchez Quispe	Sub Gerencia de Maquinarias
40	Navarro Acuña Ana Lisset	Sub Gerencia de Maquinarias

41	Rolando Campos Llanco	Sub Gerencia de Maquinarias
42	Roky David Rojas Lopez	Sub Gerencia de Maquinarias
43	Marco Antonio Campos Gonzales	Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte Público
44	Rosa Blanca Bastidas Mendoza	Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte Público
45	Percy Neil Gil Cabanillas	Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte Público
46	Jhans Carlos Lopez Flores	Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte Público
47	Cinthy Maria Elena Huaman Ascarza	Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte Público
48	Mario Ricardo Gerardo Velarde Espinoza	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
49	Ever Ramon Miguel Villar	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
50	Eduardo Edgar Canchan Cordova	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
51	Elmer Gabriel Diaz Fernandez	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
52	Jessenia Mercado Orellana	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
53	Giacomo Ramon Astete Santos	Gerencia de Desarrollo Económico Local
54	Diana Luz Castro Balvin	Gerencia de Desarrollo Económico Local
55	Jeny Elizabeth Ticllacuri Alanya	Gerencia de Desarrollo Económico Local
56	Jaime Nestor Marmolejo Vicente	Gerencia de Desarrollo Económico Local
57	Hilariocordova Quispe	Gerencia de Desarrollo Económico Local
58	Ela Jenny Maucaylle Mancha	Gerencia de Desarrollo Económico Local
59	Marco Antonio Mallma Muñoz	Gerencia de Desarrollo Económico Local
60	Fernando Martinez Meza	Gerencia de Desarrollo Económico Local
61	Donato Eduardo Reyes Huiza	Gerencia de Desarrollo Económico Local
62	Jose Luis Carrion Carrion	Gerencia de Desarrollo Económico Local
63	Ronald Diego Obregon Vento	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
64	Yannet Del Rosario Gutierrez Perez	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
65	Elizabeth De La Cruz Quispe	Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos
66	Angel Francisco Avila Vejarano	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
67	Wilder Quintanilla Torres	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
68	Yudy Rosita Ollero Collachagua	Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura
69	Abraham Carlos Huari Ordoñez	Gerencia de Desarrollo Social y Humano
70	Susana Guadalupe Flores Paredes	Gerencia de Desarrollo Social y Humano
71	Zully Milagros Miranda Idone	Gerencia de Desarrollo Social y Humano
72	Yoni Heber Garcia Rivera	Gerencia de Desarrollo de Pueblos Indígenas
73	Magaly Marleny Sebastian Pitsasati	Gerencia de Desarrollo de Pueblos Indígenas

Nota. Datos tomados de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Satipo (2019).

La muestra obtenida para la investigación está constituida por 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de medición para recabar información de las variables del fenómeno de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional; asimismo, estas nos permitieron obtener datos de fuentes primarias y secundarias.

A) Fuentes primarias

Desde la perspectiva de (Heinemann, 2017), en las fuentes primarias “los datos se obtienen de una investigación empírica basada en los datos recogidos mediante un cuestionario propio” (p. 224).

B) Fuentes secundarias

Desde la posición de (Kothari, 2016), las fuentes secundarias recaban “datos que ya están disponibles, es decir, se refieren a los datos que ya han sido recopilados y analizados por otra persona. Cuando el investigador utiliza datos secundarios, tiene que buscar en varias fuentes de dónde puede obtenerlos” (p. 111).

Tabla 3
Técnicas e instrumentos de investigación

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Instrumentos de Registro
Primarias	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación • Cuestionario 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara fotográfica • Papel y lapicero (formato)
Secundarias	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha textual • Ficha bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel y lapicero (formato) • Papel y lapicero (formato)

Nota. Elaborado por el autor a partir de Metodología de investigación Hernández & Mendoza, (2019).

Tabla 4
Aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación

Técnica	Instrumento	Datos a Observar
Fichaje	Ficha textual, bibliográfica, transcripción y resumen	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información vinculado con la investigación.
Encuesta	Cuestionario de satisfacción laboral	Descripción de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.
Encuesta	Cuestionario de compromiso organizacional	Descripción del compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

Nota. Elaborado por el autor a partir de Metodología de investigación Hernández & Mendoza, (2019).

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

A juicio de (Sánchez et al., 2018), las “técnicas de recolección de datos, son medios que se emplean para recopilar la información en una investigación” (p. 120).

En la investigación se utilizaron un conjunto de técnicas de recolección que hicieron posible recolectar información útil sobre las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional.

A) Fuentes primarias

En la presente investigación se adquirió datos de primera mano de las variables del fenómeno de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional; asimismo, estos datos fueron proporcionados de forma directa por los 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

a. Observación

De acuerdo con (Neill & Cortez, 2018), “La observación es un método que hace uso del sentido de la vista, a fin de prestar atención a las conductas o características del objeto o hecho de estudio” (p, 25).

En la investigación se observó minuciosamente el fenómeno de estudio y sus variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Satipo, a fin de obtener información objetiva de estas; en tanto, para llevar a cabo estas acciones se usó la ficha de observación (instrumento); dado que, en ella se delimitó y registró lo que se ha de observar en la investigación.

b. Encuesta

A criterio de (Passos, 2016), la encuesta “Es una técnica que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias” (p. 76).

En la presente investigación mediante la encuesta se recopiló los datos de las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional; ya que, se aplicaron los cuestionarios validados y confiables a los 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.

B) Fuentes secundarias

En la opinión de (Sánchez et al., 2018), las fuentes secundarias de recopilación de datos esta “Referido a la información que se recoge de documentos, archivos, textos, etc.” (p. 71).

En la presente investigación se recolectaron datos de segunda mano de estudios previos (tesis, libros, revistas, artículos) que se han efectuado sobre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional.

a. Análisis documental

Desde la perspectiva de (Neill & Cortez, 2018), el análisis documental “se sustenta a partir de fuentes de índole documental, es decir, se apoya de la recopilación y análisis de documentos” (p. 31).

En el estudio se analizaron rigurosamente fuentes documentales (tesis, revistas, artículos científicos, libros) que contenían datos secundarios de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. La ficha textual nos permitió copiar la información relevante para el estudio; mientras que, la ficha bibliográfica registró los datos de origen (título, autor, año e editorial) de las investigaciones revisadas.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo con (Neill & Cortez, 2018), los instrumentos de recolección de datos “Son aquellos que se confeccionan para la recolección y registro de datos. Así tenemos: guías de observación, encuestas, cuadernos de notas, fichas de campo, entre otras” (p. 104).

A. Fuentes primarias

a. Cuestionario

En opinión de (Báez, 2018), “El cuestionario se define como una serie de preguntas que tienen como finalidad obtener datos para una investigación; su elaboración requiere de un procedimiento estricto” (p. 110).

• Cuestionario cerrado

Desde el punto de vista de (Báez, 2018), en el cuestionario cerrado se “plantean preguntas cerradas y directas, y se obtienen respuestas como son las de selección múltiple, las cuales le facilita la interpretación y el análisis al investigador. En estos cuestionarios los sujetos tienen diversas alternativas para dar respuesta a las preguntas” (p. 110).

B. Fuentes secundarias

a. Ficha textual

Desde la perspectiva de (Reyes, 2016), en la ficha textual se “recaban y transcriben fragmentos o párrafos completos del texto original, entrecomillas al principio y al final. Te servirán para aprobar o apoyar tus afirmaciones en el contenido de tu trabajo” (p. 102).

b. Ficha bibliográfica

Desde el punto de vista de (Sánchez et al., 2018), en la ficha bibliográfica es “en donde se registran los datos bibliográficos de alguna fuente documental, generalmente libros” (p. 70).

4.6.3. Confiabilidad del instrumento de recolección

A criterio de (Sánchez, et al., 2018), La confiabilidad del instrumento es la “confianza o certeza de que un instrumento tenga una estabilidad en sus resultados, es decir, que con dicho instrumento después de varias aplicaciones al mismo sujeto el resultado tiende a ser el mismo” (p. 69).

• Prueba piloto.

De acuerdo con, (Niño, 2019) la prueba piloto se utiliza “Para estar seguros que el instrumento elaborado responde a las necesidades y expectativas de la investigación y que está de acuerdo con la realidad de la población que se va estudiar, es necesarios probarlo, antes de su aplicación” (p. 95).

• Coeficiente Alfa de Cronbach

Desde la perspectiva de, (Sánchez et al., 2018) el coeficiente de Alfa de Cronbach “Es un indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista de reactivos” (p. 16).

Para comprobar que los cuestionarios de medición de las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional, son lo suficientemente consistentes y coherentes al ser aplicados en reiteradas veces, se realizó una prueba piloto con una pequeña muestra integrada por 15 trabajadores, cuyos resultados fueron medidos por el Coeficiente de Alpha de Cronbach e interpretadas según las escalas de confiabilidad.

Baremo de Interpretación

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

V1: Satisfacción Laboral:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,908	18

Debido a que el coeficiente $\alpha = 0,908$ se interpretó de acuerdo al baremo como magnitud excelente; en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y debe de aplicarse.

V2: Compromiso Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,831	,831	18

Debido a que el coeficiente $\alpha = 0,831$ se interpretó de acuerdo al baremo como magnitud buena; en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y debe de aplicarse.

4.6.4. Validez del instrumento de recolección

De acuerdo con (Sánchez et al., 2018) la validez del instrumento de recolección “Se refiere a que el resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, demuestra medir lo que realmente se desea medir” (p. 124).

- **Validez de contenido**

A juicio de, (Carrasco, 2019) la validez de contenido “permite conocer si en la elaboración del instrumento de investigación se ha considerado todos los temas y subtemas que comprenden la variable en estudio, es decir, si el instrumento pregunta o indaga acerca de todo lo que se necesita saber” (p. 337).

- **Juicio de expertos**

Desde la perspectiva de (Sánchez et al., 2018), el juicio de expertos a de “constatar la validez de los ítems, consiste en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado” (p. 125).

En la investigación se validó los dos instrumentos de medición de la variable 1: satisfacción laboral y la variable 2: compromiso organizacional, garantizando que los cuestionarios respectivos midan en verdad las variables que se quieren medir. No obstante, para consolidar dicho acto se llevó a cabo la validez de contenido a través de juicio de expertos, quienes certificaron que el contenido de cada instrumento involucre a los temas fundamentales de las variables, dimensiones e indicadores de estudio.

El cuestionario: “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo, 2019*”, fue validado mediante la validez de contenido por juicio de expertos a cargo de:

Experto	Grado académico	Opinión
Magaly Bazan Castillo	Lic. en Administración	Nivel alto
Roger A. Cerrón Collachagua	Lic. en Administración	Nivel alto
Richard Díaz Urbano	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	Nivel alto

Nota. Datos tomados de la Ficha de evaluación del cuestionario.

De acuerdo a la opinión de los expertos se estableció que el instrumento tiene un Nivel alto y por ello es aplicable; por cuanto, se corroboró que el cuestionario mide con exactitud las variables del fenómeno en cuestión (satisfacción laboral y compromiso organizacional).

4.6.5. Procedimiento de recolección de datos

De acuerdo con, (Hernández & Mendoza, 2019) “Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra” (p. 226).

• Trabajo de campo

A juicio de (Zárate et al., 2019), el trabajo de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios)” (p. 61).

Después de haber realizado la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, se procedió a llevar a cabo el trabajo de campo para lo cual se elaboró un cronograma de aplicación de los cuestionarios según fecha, hora y número de encuestados (trabajadores de la de la Municipalidad Provincial de Satipo).

Tabla 5
Cronograma de aplicación de cuestionarios

Descripción	Fecha	Horario de aplicación	N° de trabajadores
Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.	02/08/2021	09:00 am	18
Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.	03/08/2021	09:00 am	18
Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.	04/08/2021	09:00 am	18
Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.	05/08/2021	09:00 am	19
Total			73

Nota. Elaborado por el autor.

4.7. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación, cumple con las pautas establecidas por el diseño de investigación cuantitativa del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes, el cual propone una estructura a seguir durante el desarrollo de la investigación.

La investigación en curso se llevará a cabo con coherencia lógica, independencia de criterios, imparcialidad y responsabilidad científica.

Se respetará la autoría de la información teórica científica empleada en el estudio, citando a los autores con sus respectivos datos.

Las personas involucradas en el estudio serán plenamente informadas para acceder libremente a participar.

Se respetará la privacidad de la información personal recabada de los sujetos de la muestra de estudio.

Por otro lado, los datos estadísticos que se emplearán en la investigación corresponderán a datos reales obtenidos en las empresas objeto de estudio y se mantendrá en todo momento la confidencialidad de las fuentes y la información resultante en el desarrollo del presente trabajo.

Todos estos procedimientos son llevados a cabo tomando en cuenta a la ética como algo fundamental en el desarrollo de la investigación, a fin de evitar el plagio.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de resultados

A juicio de, (Ñaupas et al., 2018) la descripción de los resultados del estudio “constituyen la parte medular de la tesis, que consiste en presentar los hallazgos o descubrimientos, mediante la aplicación de las técnicas y procedimientos de la estadística descriptiva o inferencial” (p. 479).

5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

5.1.1.1. Técnicas de procesamiento de datos.

Desde la perspectiva de, (Arbaiza, 2015) el procesamiento de datos “implica una serie de labores sistemáticas y relacionadas, como el vaciado de datos y las tareas de codificación, clasificación, tabulaciones” (p. 225).

Al respecto, los datos recabados de la variable de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional, han sido revisados, seleccionados, registrados y tabulados en el programa Excel, para así ser trasladados a un archivo del software SPSS, en donde fueron codificados (nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5), a fin de facilitar su uso para ser analizados.

5.1.1.2. Técnicas de análisis de datos.

A. Análisis estadístico

En opinión de, (Hernández & Mendoza, 2019) el análisis estadístico efectúa por “un paquete muy completo para computadoras personales que contiene una variedad considerable de pruebas estadísticas (análisis de varianza, regresión, análisis de datos categóricos, análisis no paramétricos, etc.)” (p. 277).

Sobre el particular, el análisis estadístico descriptivo analizo mediante el programa SPSS los datos de estudio en medidas elementales tales como porcentajes y promedios, que fueron presentados por medio de tablas y gráficos para su interpretación. Por otro parte, el análisis estadístico inferencial nos permitió efectuar la contrastación y prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación Tau-b Kendall

a. Estadística descriptiva:

A juicio de, (Rendón, et al., 2016) el análisis estadístico descriptivo es la rama de “la estadística que formula recomendaciones de cómo resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras o gráficos. Antes de realizar un análisis descriptivo es primordial retomar el o los objetivos de la investigación” (p. 397).

b. Estadística inferencial:

De acuerdo con, (Mias, 2018) el análisis estadístico inferencial “implica hacer inferencias a partir de una muestra, explorar asociación o correlación de variables” (p. 68).

5.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: Satisfacción Laboral

Tabla 6

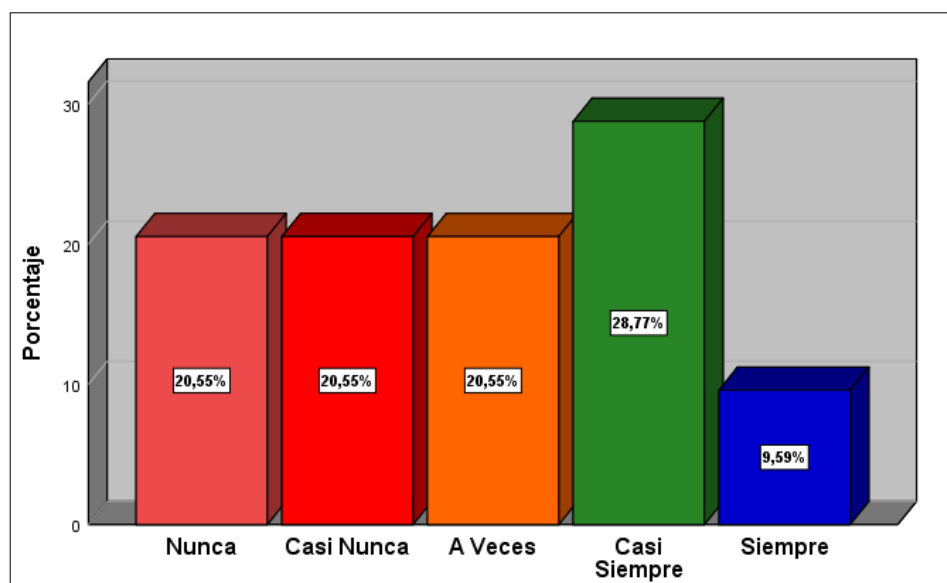
Resultados porcentuales de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	20,55
Casi Nunca	15	20,55
A Veces	15	20,55
Casi Siempre	21	28,77
Siempre	7	9,59
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 1

Resultados porcentuales de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 6.

Interpretación:

En la Tabla 6 y la Figura 1 de la investigación, observamos que 21 de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Satipo que representan al 28,77% de la muestra de estudio indicaron que casi siempre el personal se siente satisfecho laboralmente; puesto que, en cierto modo se encuentra a gusto en su trabajo; entre tanto, 7 de los encuestados que representan al 9,59% de la muestra de investigación

señalaron que siempre los trabajadores se encuentran satisfecho laboralmente; dado que, se sienten motivado laboralmente.

Por otro lado, 15 de los encuestado que representan al 20,55% de la muestra de investigación manifestaron que solo a veces los empleados se sienten satisfecho laboralmente; asimismo, 15 de los encuestado que representa al 20,55% de la muestra de estudio afirmaron que casi nunca el personal se encuentra satisfecho laboralmente; mientras que, 15 de los encuestado que representan al 20,55% de la muestra de investigación adujeron que nunca los empleados se sienten satisfecho laboralmente.

Conforme a los resultados obtenidos concluimos que predominantemente un 28,77% de los encuestados consideran que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo se sienten satisfecho laboralmente; ya que, según (Atalaya, 2015) han alcanzado, “el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos” (p. 10).

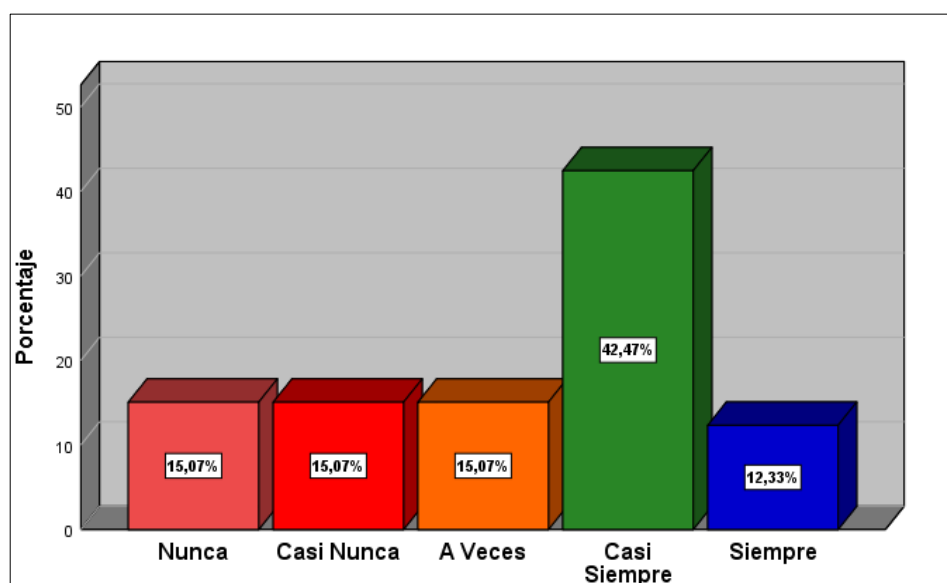
Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: Salario

Tabla 7
Resultados porcentuales de la dimensión salario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	15,07
Casi Nunca	11	15,07
A Veces	11	15,07
Casi Siempre	31	42,47
Siempre	9	12,33
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 2
Resultados porcentuales de la dimensión salario en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 7.

Interpretación:

En la Tabla 7 y la Figura 2, advertimos que 31 de los encuestados que representan al 42,47% de la muestra de estudio manifestaron que casi siempre el salario que les asignan no les es conveniente; debido a que, en cierto modo no les son otorgados en base su desempeño laboral; en tanto, 9 de los encuestados que representan al 12,33% de la muestra de investigación refirieron que siempre el salario que perciben no les es beneficioso; por cuanto, no cubre sus necesidades; asimismo, 11 de los encuestados que representan al 15,07% de la muestra de estudio indicaron que de algún modo solo a veces el salario que reciben por su trabajo le es provechoso.

Por otro lado, 11 de los encuestados que representan al 15,07% de la muestra de estudio mencionaron que casi nunca el salario les es desfavorable; ya que, estas garantizan sus condiciones de existencia dignas; mientras que, 11 de los encuestado que representa al 15,07% de la muestra de investigación señalaron que nunca el salario que perciben le es injusto; puesto que, se ajusta a su rendimiento laboral.

Por esta razón, en función a los resultados obtenidos concluimos que un porcentaje mayoritario representado por el 42,47% de los encuestados consideran que el salario que reciben le es beneficioso; pues según (Rosales, 2016) estos “compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios. Estos pagos incluyen no solo los ingresos por hora, día o semana trabajada de los trabajadores manuales, sino también los ingresos, semanales, mensuales o anuales de los profesionales” (p. 2).

Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: Condiciones de trabajo

Tabla 8

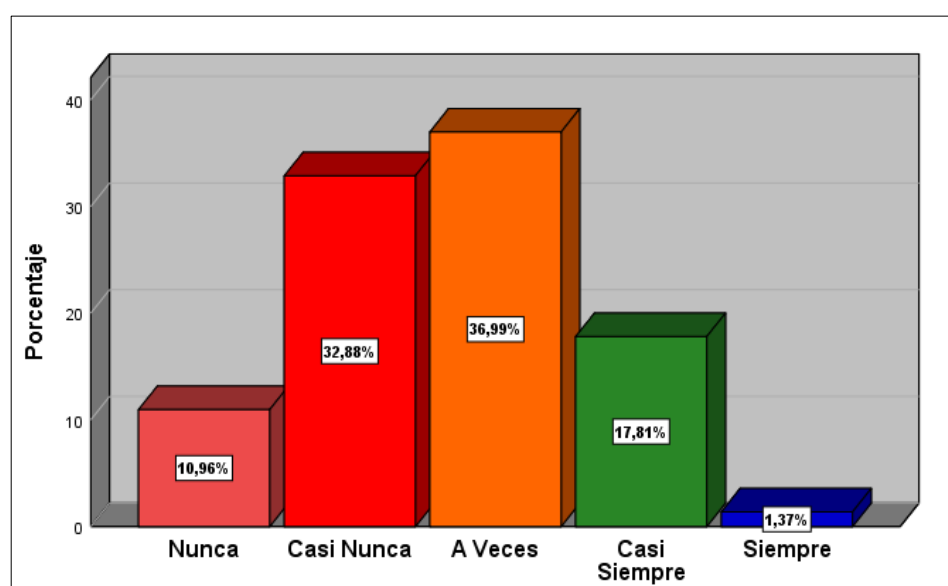
Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10,96
Casi Nunca	24	32,88
A Veces	27	36,99
Casi Siempre	13	17,81
Siempre	1	1,37
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 3

Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 8.

Interpretación:

En la Tabla 8 y Figura 3, notamos que 27 de los encuestados que representan al 36,99% de la muestra de estudio señalaron que solo a veces las condiciones de trabajo brindadas por la institución son las adecuadas para el desarrollo eficiente de sus labores; entre tanto, 24 de los encuestados que representan al 32,88% de la muestra de investigación refirieron que casi nunca las condiciones de trabajo proporcionadas por la municipalidad son las apropiadas; debido a que, el área de trabajo no cuenta con las instalaciones adecuadas; asimismo, 8 de los encuestados que representan al 10,96% de la muestra de estudio indicaron que nunca las condiciones de trabajo brindadas por la institución le son favorables para desarrollar de manera eficaz sus labores.

Por otra parte, 13 de los encuestados que representan al 17,81% de la muestra de estudio manifestaron que casi siempre las condiciones de trabajo otorgadas por la municipalidad son las apropiadas para llevar a cabo sus trabajos; mientras que, 1 encuestado que representa al 1,37% de la muestra de investigación afirmó que siempre las condiciones de trabajo brindadas por la entidad les resulta conveniente.

En tal sentido, conforme a los resultados obtenidos concluimos que fundamentalmente el 36,99% de los encuestados considera que en cierto modo las condiciones de trabajo otorgadas por la institución no le son del todo favorables; por cuanto, estas se relacionan con el entorno laboral al estar “compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras)” (Arias, et al., 2014, p. 16).

Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: Condiciones de bienestar

Tabla 9

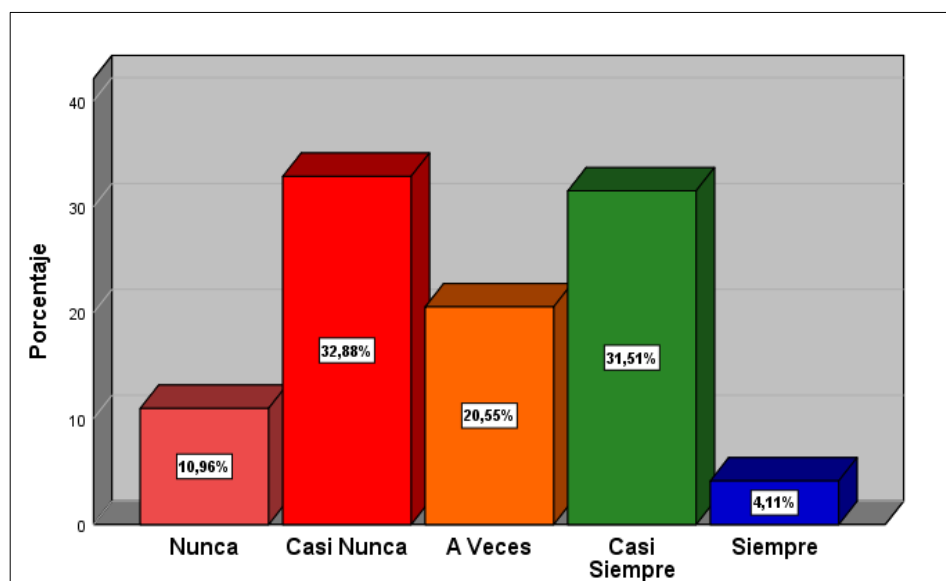
Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de bienestar en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10,96
Casi Nunca	24	32,88
A Veces	15	20,55
Casi Siempre	23	31,51
Siempre	3	4,11
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 4

Resultados porcentuales de la dimensión Condiciones de bienestar en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 9.

Interpretación:

La Tabla 9 y la Figura 4 del estudio, nos revela que 24 de los encuestados que representan al 32,88% de la muestra de estudio señalaron que casi nunca las condiciones de bienestar proporcionadas por la municipalidad le son favorables; ya que; en cierto modo no contribuyen plenamente en el desarrollo personal y profesional del trabajador; entre tanto, 8 de los encuestados que representan al 10,96% de la muestra de investigación indicaron que nunca las condiciones de bienestar brindadas

por la institución les resulta beneficioso; debido que, no cuentan con programas integracionales para el bienestar del personal; asimismo, 15 de los encuestados que representan al 20,55% de la muestra de estudio refirieron que solo a veces las condiciones de bienestar otorgadas por la entidad les son convenientes.

Por otra parte, 23 de los encuestados que representan al 31,51% de la muestra de investigación señalaron que casi siempre las condiciones de bienestar proporcionadas por la institución le son beneficiosas; mientras que, 3 de los encuestados que representan al 4,11% de la muestra de estudio mencionaron que siempre las condiciones de bienestar brindadas por la municipalidad le son convenientes.

Por lo tanto, en base a los resultados alcanzados concluimos que predominantemente el 32,88% de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Satipo consideran que las condiciones de bienestar no le son beneficiosos; por cuanto, no cumplen con “crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor [...], el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción” (Virguez, 2015, pág. 1).

5.1.3. *Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Compromiso organizacional*

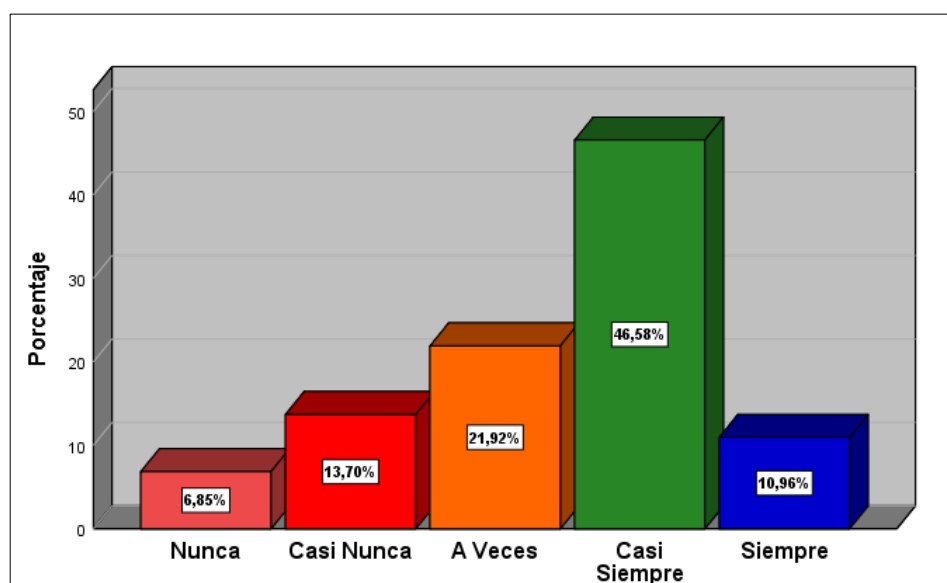
Tabla 10
Resultados porcentuales de la variable compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6,85
Casi Nunca	10	13,70
A Veces	16	21,92
Casi Siempre	34	46,58
Siempre	8	10,96
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 5

Resultados porcentuales de la variable compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 10.

Interpretación:

La Tabla 10 y la Figura 5 del estudio, nos revela que 34 de los encuestados que representan al 46,58% de la muestra de estudio afirmaron que casi siempre el personal no está comprometido organizacionalmente con la institución; debido a que, en cierto modo no han desarrollado un vínculo emocional con esta; en tanto, 8 de los encuestados que representan al 10,96% de la muestra de investigación indicaron que siempre los trabajadores no están comprometidos organizacionalmente con la municipalidad; ya que, no se siente identificados con esta; asimismo, 16 de los encuestados que representan al 21,92% de la muestra de estudio refirieron que solo a veces el personal se siente comprometido organizacionalmente con la entidad.

Por otra parte, 10 de los encuestados que representan al 13,70% de la muestra de investigación señalaron que casi nunca el compromiso organizacional que muestran los trabajadores con la municipalidad le es desfavorable; mientras que, 5 de los encuestados que representan al 6,85% de la muestra de estudio mencionaron que nunca el compromiso organizacional que tienen los empleados con la institución le es

Al respecto, conforme a los resultados obtenidos concluimos que mayoritariamente el 46,58% de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Satipo consideran que se sienten comprometidos organizacionalmente; por cuanto, no muestran su “apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la organización” (Sifuentes et al., 2015, p. 6).

Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 4: Compromiso afectivo

Tabla 11

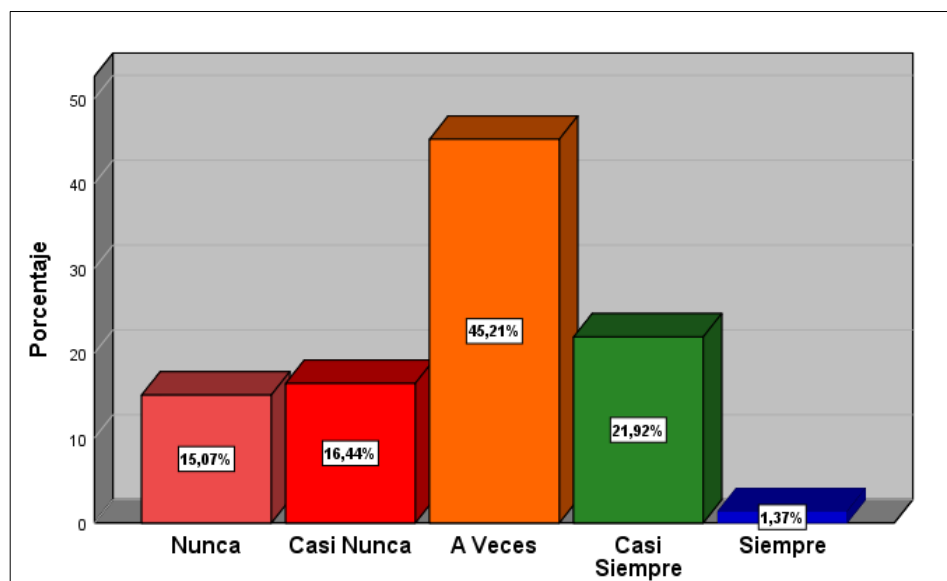
Resultados porcentuales de la dimensión compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	15,07
Casi Nunca	12	16,44
A Veces	33	45,21
Casi Siempre	16	21,92
Siempre	1	1,37
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 6

Resultados porcentuales de la dimensión compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 11.

Interpretación:

En la Tabla 11 y la Figura 6, observamos que 33 de los encuestados que representan al 45,21% de la muestra de estudio mencionaron que solo a veces el personal se siente comprometido afectivamente con la entidad; debido a que, medianamente asume como propias las metas y objetivos institucionales; en tanto, 16 de los encuestados que representan al 21,92% de la muestra de investigación refirieron que casi siempre el personal se muestra comprometido afectivamente con la municipalidad; puesto que, tienen el deseo de permanecer en ella; asimismo, 1 encuestado que representan al 1,37% de la muestra de estudio indicó que los empleados están comprometido afectivamente con la institución.

Por otro lado, 12 de los encuestados que representan al 16,44% de la muestra de investigación manifestaron que casi nunca el personal se siente comprometido afectivamente con la entidad; mientras que, 11 de los encuestado que representan al 15,07% de la muestra de estudio afirmaron que nunca se muestran comprometidos afectivamente con la institución; puesto que, no pretenden mantenerse en su puesto laboral.

En tal sentido, conforme a los resultados obtenidos concluimos que un porcentaje mayoritario representado por el 45,21% de los encuestados consideran que solo en cierta medida el personal se siente comprometidos afectivamente con la Municipalidad Provincial de Satipo; por cuanto, no se han fortalecido del todo “la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como también por el deseo de permanecer en ella” (Baez et al., p. 15).

Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 5: Compromiso continuo

Tabla 12

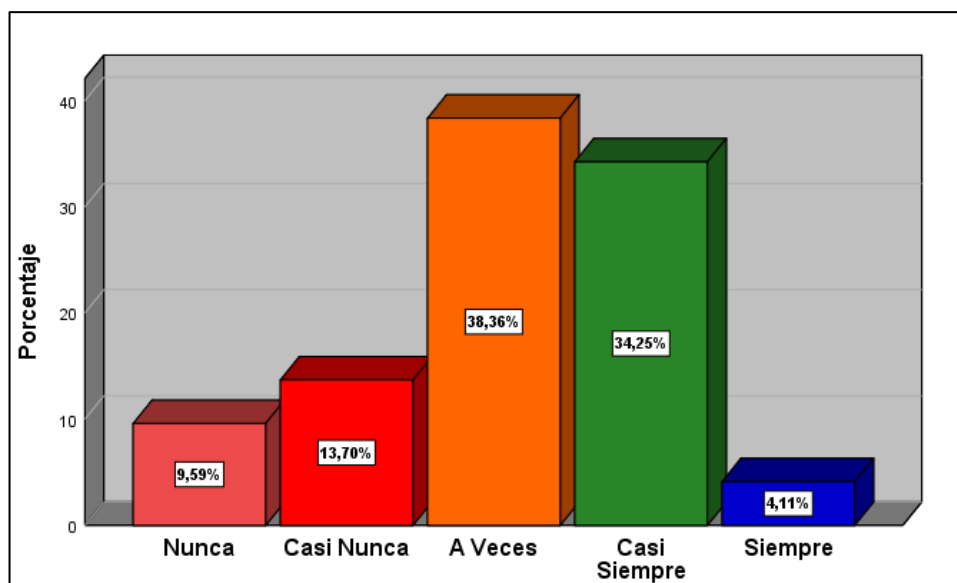
Resultados porcentuales de la dimensión compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9,59
Casi Nunca	10	13,70
A Veces	28	38,36
Casi Siempre	25	34,25
Siempre	3	4,11
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 7

Resultados porcentuales de la dimensión compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 12.

Interpretación:

En la Tabla 12 y la Figura 7 de la investigación, observamos que 28 de los encuestados de la Municipalidad Provincial de Satipo que representan al 38,36% de la muestra de estudio refirieron que solo a veces tienen un compromiso continuo con la entidad; debido a que, solo en cierto modo sienten que tienen el deber moral de estar comprometido con esta; entre tanto, 25 de los encuestados que representan al 34,25% de la muestra de investigación indicaron que casi siempre el personal ha tenido un compromiso continuo con la institución; ya que, muestran un sentido de reciprocidad

al momento de llevar a cabo sus labores; asimismo, 3 de los encuestados que representan al 4,11% de la muestra de estudio señalaron que siempre los trabajadores han mostrado un compromiso continuo con la municipalidad; a causa de que, se sienten en la obligación de permanecer en ella.

Por otro lado, 10 de los encuestados que representan al 13,70% de la muestra de investigación refirieron que casi nunca los empleados tienen un compromiso continuo con la entidad; ya que, sienten que esta no muestra reciprocidad por el empeño que le dedican a su trabajo; mientras que, 7 de los encuestados que representan al 9,59% de la muestra de estudio mencionaron que nunca el personal muestra un compromiso continuo con la institución.

En consecuencia, en base a los resultados obtenidos concluimos que mayoritariamente un 38,36% de los encuestados considera que en cierta medida los trabajadores muestran un compromiso continuo con la municipalidad; por cuanto, esta “se fundamenta en la inversión que el individuo realiza en la organización a lo largo de su estancia en ella y que le proporciona ciertos beneficios; esta base del compromiso se sustenta entonces en los costos asociados a dejar la organización” (Baez et al., 2019, p. 15).

Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 6: Compromiso normativo

Tabla 13

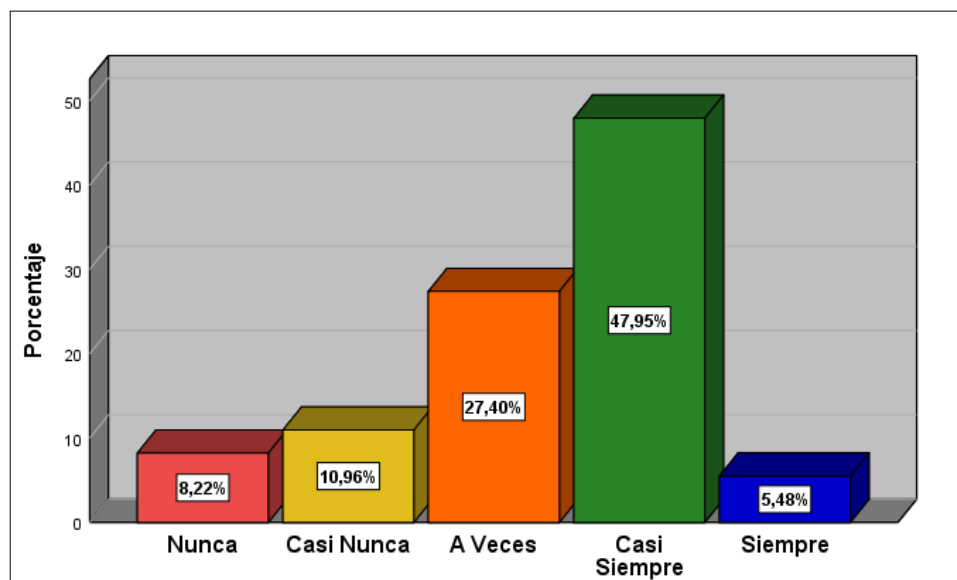
Resultados porcentuales de la dimensión compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8,22
Casi Nunca	8	10,96
A Veces	20	27,40
Casi Siempre	35	47,95
Siempre	4	5,48
Total	73	100,0

Nota. Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 8

Resultados porcentuales de la dimensión compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 13.

Interpretación:

En la Tabla 13 y la Figura 8, advertimos que 35 de los encuestados que representan al 47,95% de la muestra de estudio indicaron que prácticamente casi siempre el personal muestra un compromiso normativo con la Municipalidad Provincial de Satipo; debido a que, sienten que la institución no muestra reciprocidad con ellos pese al empeño que le dedican a su trabajo; en tanto, 5 de los encuestado que representan al 5,48% de la muestra de estudio señalaron que siempre gran parte de los trabajadores no tienen un compromiso normativo con la entidad; puesto que, no se sienten en la obligación de permanecer en ella; asimismo, 20 de los encuestado que representan al 27,40% de la muestra de estudio afirmaron que de alguna manera solo a veces tienen un compromiso normativo con la institución.

Por otro lado, 8 de los encuestados que representan al 10,96% de la muestra de estudio mencionaron que casi nunca el compromiso normativo mostrado por los trabajadores de la municipalidad les es desfavorable; ya que, estos infieren que tienen el deber moral de estar comprometido con su institución; mientras que, 6 de los

encuestado que representan al 8,22% de la muestra de investigación refirieron que nunca el compromiso normativo del personal a sido contrario a los intereses de la entidad.

Por esta razón, en función a los resultados obtenidos deducimos que un porcentaje importante representado por el 47,95% de los encuestados considera en gran medida estar comprometido normativamente con la municipalidad; por cuanto, desarrollan un “sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador” (Edel et al., 2016, p. 53).

5.1.4. Resultados correlacionales

Interpretación de los índices de correlación:

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Fuente: Guilford, 1956

Objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

Correlaciones			Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,761$ y la significación bilateral es $p = 0,000$, el coeficiente hallado es notable, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación elevada, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación notable.

Objetivo específico 1:

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Compromiso afectivo
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,600$ con una significancia bilateral de $p = 0,000$, el coeficiente hallado es considerable, y según el índice de interpretación el coeficiente obtenido indica una correlación moderada, y de acuerdo con Guilford existe una relación considerable.

Objetivo específico 2:

Señalar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

Correlaciones			Satisfacción laboral	Compromiso continuo
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Compromiso continuo	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,523$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; el coeficiente adquirido es considerable, y conforme al índice de interpretación el coeficiente obtenido indica una correlación moderada, y de acuerdo con Guilford existe una relación considerable.

Objetivo específico 3:

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

Correlaciones			Satisfacción laboral	Compromiso normativo
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El coeficiente tau-b Kendall hallado es $\tau = 0,608$ con una significancia bilateral de $p = 0,000$; el coeficiente obtenido es considerable, y según el índice de interpretación el coeficiente adquirido indica una correlación moderada, y de acuerdo con Guilford existe una relación considerable.

5.2. Contratación de hipótesis:

Prueba de hipótesis para la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional

• Hipótesis general formulada:

La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

• Prueba de hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H₀):

La satisfacción laboral no se relaciona de manera directa con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis Alternativa (H₁):

La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

3. Nivel de significancia

$$\alpha = 99\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 2,58$$

4. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

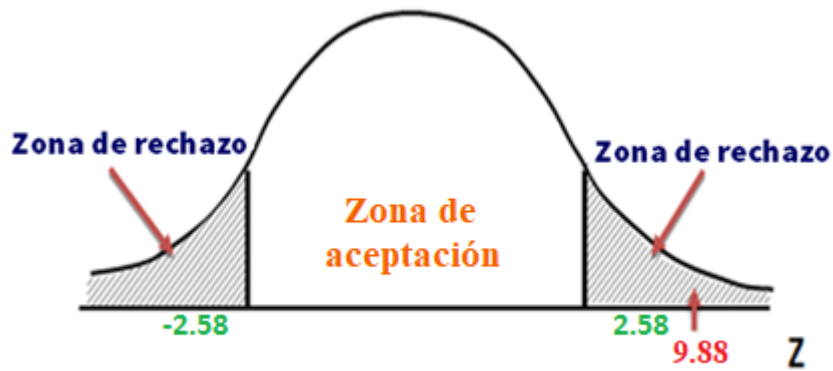
Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = 9.88$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 2,58$$

$$\tau = 0,761$$

$$N = 73$$



5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $9,88 > 2,58$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la H_1 , llegamos a la conclusión que la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional si están relacionadas de manera directa y notable en la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis para la dimensión compromiso afectivo y la variable satisfacción laboral.

• Hipótesis específica 1 formulada:

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

• Prueba de hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H_0):

No existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$H_0: \tau = 0$

2. Hipótesis Alternativa (H1):

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H1: \tau \neq 0$$

3. Nivel de significancia

$$\alpha = 99\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 2,58$$

4. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = 7.79$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 2,58$$

$$\tau = 0,600$$

$$N = 73$$



5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $7,79 > 2,58$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la H1, llegamos a la conclusión que la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo están relacionados de manera directa y considerable en la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis para la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso continuo.

• Hipótesis específica 2 formulada:

La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

• Prueba de hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis Nula (H₀):

La satisfacción laboral no se relaciona de manera directa con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis Alterna (H₁):

La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

3. Nivel de significancia

$$\alpha = 99\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 2,58$$

4. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la formula se tiene $Z = 6.79$

Dónde:

Z crítica = 2,58

$\tau = 0,523$

$N = 73$



5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $6,79 > 2,58$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la H_1 , llegamos a la conclusión que la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso continuo, si están relacionadas de manera directa y considerable en la muestra de estudio.

Prueba de hipótesis para la dimensión compromiso normativo y la variable satisfacción laboral.

• Hipótesis específica 3 formulada:

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

• **Prueba de hipótesis: Significancia estadística**

1. Hipótesis Nula (H₀):

No existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis Alterna (H₁):

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

3. Nivel de significancia

$$\alpha = 99\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 2,58$$

4. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = 7.90$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 2,58$$

$$\tau = 0,608$$

$$N = 73$$



5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que $7,90 > 2,58$ el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la H1, llegamos a la conclusión que la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo, si están relacionadas de manera positiva y considerable en la muestra de estudio.

Análisis y discusión de resultados

En lo referente al objetivo general, determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019; cabe señalar que en función a los resultados obtenidos se evidencia un nivel de correlación elevado, entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; por cuanto, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,761$, con una significancia bilateral de $p= 0,000$; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que indica que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa notable con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo. Asimismo, estos resultados guardan relación con la investigación de (Castillo & Pillaca, 2018), quienes concluyen que contar con trabajadores satisfechos laboralmente es tener el recurso humano comprometido organizacionalmente en su entidad a fin de lograr sus objetivos institucionales; así también (Zayas et al., 2016) refieren que la satisfacción laboral analiza “los factores hombre-trabajo interrelacionados para el desarrollo de la actividad laboral, lo que permite una realización más eficiente de la misma, e incide en la competitividad de la organización” (p. 39).

En este sentido, en función a lo referido y al analizar estos resultados, confirmamos que la satisfacción laboral experimentada por el trabajador se relaciona favorablemente con el compromiso organizacional que este desarrolla hacia la Municipalidad Provincial de Satipo; debido a que, el personal al encontrarse en un estado de bienestar y conformidad afectiva favorable hacia su trabajo producto de un salario justo, de un clima laboral apropiado y de las condiciones de trabajo y bienestar adecuadas, fortalecen de manera positiva su nivel de identificación y pertenencia hacia la institución.

En cuanto, al primer objetivo específico, establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019; los resultados alcanzados nos revelan una correlación moderada entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo; por cuanto, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,600$ con una significancia bilateral de $p = 0,000$; lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; ya que, la satisfacción laboral se relacionan de manera directa considerable con el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo. Estos resultados son corroborados por (Guerra, 2017) quien en su investigación llega a concluir que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso afectivo; ya que, el personal manifiesta un marcado orgullo de pertenencia hacia la institución; pues de acuerdo con (Baez et al., 2019), el compromiso afectivo es entendido como “la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como también por el deseo de permanecer en ella” (p. 15).

En este sentido, en base a lo citado y al evaluar estos resultados, deducimos que, al conseguir que los trabajadores se encuentren muy a gusto con el trabajo que desempeñan en la Municipalidad Provincial de Satipo estos se han de sentir satisfechos laboralmente, logrando la integración emocional del personal con la institución al asumir como propias las metas y objetivos institucionales que; por consiguiente, afianzan el compromiso afectivo con su centro de trabajo.

En relación, al segundo objetivo específico, señalar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019; los resultados obtenidos nos muestran que existe una correlación moderada, entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo; por cuanto, el coeficiente de correlación Tau-b

Kendall hallado fue $\tau = 0,523$ con una significancia bilateral de $p= 0,000$; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que indica que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa considerable con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo. Así pues, estos resultados se asocian con lo planteado por (Condor & Huatay, 2020) quienes en su investigación concluyen que cuando el empleado experimenta una mayor satisfacción laboral, se obtendrá un mayor compromiso continuo; debido a que, el trabajador desarrolla un vínculo con la entidad por el tiempo invertido; pues según (Baez et al., 2019) el compromiso continuo se “fundamenta en la inversión que el individuo realiza en la organización a lo largo de su estancia en ella y que le proporciona ciertos beneficios; esta base del compromiso se sustenta entonces en los costos asociados a dejar la organización” (p. 15).

Por lo tanto, en referencia a lo señalado y al analizar estos resultados, confirmamos que el grado de satisfacción laboral del trabajador respecto al entorno y a las condiciones de trabajo brindadas por la Municipalidad Provincial de Satipo, son determinantes al momento de consolidar el compromiso continuo del personal, pues ocasionan que estos tengan la necesidad de continuar trabajando en la institución; debido a que, sienten un vínculo con esta por el tiempo y el esfuerzo invertido; así como el costo que representaría perder su trabajo actual.

En lo correspondiente al tercer objetivo, establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019; los resultados obtenidos nos evidencian una correlación moderado, entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo; ya que, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,608$, con una significancia bilateral de $p= 0,000$; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que refiere que la satisfacción laboral se relaciona de forma directa considerable con el compromiso normativo en los trabajadores

de la Municipalidad Provincial de Satipo. Estos resultados son corroborados por (Ibarra, 2019), quien en su investigación concluye que la satisfacción laboral incide en el compromiso normativo de los empleados al generarle una sensación de deuda hacia la entidad por brindarle un puesto de trabajo; dado que, de acuerdo con (Edel et al., 2016), el compromiso normativo es “aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; [...] se crea un sentido de reciprocidad con la organización” (p. 53).

En torno a, lo referido y al examinar estos resultados, comprobamos que el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo al interiorizar un sentimiento afectivo de agrado hacia los aspectos del trabajo que realiza en su centro de labores, mejora su nivel de satisfacción laboral; que, por consiguiente al relacionarse con el compromiso normativo propicia y afianza un sentido de reciprocidad hacia la municipalidad que deviene en el sentido de obligación moral hacia este por haberle dado la oportunidad de trabajar en ella, pues a de fortalecer su compromiso normativo.

Al respecto, dada la complejidad del fenómeno de investigación se hace imprescindible efectuar futuras investigaciones que den respuesta a ciertas interrogantes:

¿El desempeño laboral del trabajador está asociado directamente con el grado de motivación?

¿El clima laboral es un factor determinante en el compromiso del personal con su institución?

¿Una sólida cultura de trabajo en equipo incide favorablemente en el logro de las metas y objetivos institucionales?

Conclusiones

En lo correspondiente a los resultados observados y analizados concluimos:

1. En cuanto al objetivo general se determina que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa notable con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo; habida cuenta de que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,761$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Sobre el particular, cabe señalar que la investigación muestra congruencia con la teoría formulada, debido a que, en la medida en que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo sientan una sensación afectiva gratificante y significativa hacia su trabajo como resultado de una remuneración justa y de las condiciones de trabajo y bienestar apropiadas; han de experimentar una satisfacción laboral que al relacionarse con el compromiso organizacional han de incidir favorablemente en esta; habida cuenta de que, ha de permitir que el personal asuma e interiorice como propias las metas y objetivos institucionales.
2. En referencia al objetivo específico 1 se estableció que existe una relación considerable entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo; por cuanto, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,600$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; lo cual implica aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; al respecto, estos resultados tienen concordancia con la teoría de estudio planteada; debido a que, mientras el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo se sienta a gusto con su trabajo porque este le posibilita desarrollarse personal y profesionalmente; la satisfacción laboral del empleado ha de ser mayor permitiéndole relacionarse de manera favorable con el compromiso afectivo al

fortalecer el vínculo emocional con la institución; al igual que el deseo de permanecer e identificarse con ella.

3. En relación al objetivo específico 2 se estableció que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa considerable con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo; puesto que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,523$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo tanto, el estudio muestra concordancia con la teoría de investigación; habida cuenta de que, cuando el empleado perciba subjetivamente conformidad respecto al trabajo que realiza en la Municipalidad Provincial de Satipo este a de experimentar satisfacción laboral, que al relacionarse con el compromiso continuo incide favorablemente en ella, pues debido al tiempo y al esfuerzo invertido en su trabajo tiene la necesidad de permanecer en la institución.
4. En lo correspondiente al objetivo específico 3 se determinó que existe una relación directa considerable entre la satisfacción laboral y el Compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo; a consecuencia de que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue $\tau = 0,608$ con una significación bilateral de $p = 0,000$; lo que significa aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, la investigación muestra coherencia con la teoría de estudio planteada; debido a que, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo al interiorizar una respuesta afectiva de agrado hacia los aspectos del trabajo que realiza en su centro de labores, mejora su nivel de satisfacción laboral; que, por consiguiente al relacionarse con el compromiso normativo propicia y afianza un sentido de reciprocidad hacia la municipalidad que deviene en el sentido de

obligación moral hacia este por haberle dado la oportunidad de laborar en ella, por lo cual se ha de afianzar su compromiso normativo.

Recomendaciones

En la presenta investigación se formulan las siguientes recomendaciones:

1. La Municipalidad Provincial de Satipo con la finalidad de cumplir con sus objetivos institucionales a de difundir los resultados del estudio, con el objeto de capacitar apropiadamente a sus trabajadores al transmitirle los conocimientos adquiridos respecto a las condiciones salariales, de trabajo y bienestar adecuadas; así como también el fomentar una cultura de trabajo en equipo, delegar funciones, desarrollar confianza a fin de que estos se sientan comprometidos organizacionalmente con la entidad, pues al sentirse identificados con ella brindaran un mejor servicio público a la población; asimismo, sobre el particular se sugiere realizar futuras investigaciones tomando en consideración los resultados del estudio; por otra parte, con el propósito de adquirir conocimientos trascendentales se recomienda efectuar mejoras en el método de investigación.
2. La Municipalidad Provincial de Satipo ha de publicitar los resultados del estudio, con el objetivo de capacitar acertadamente al personal responsable de cada área de trabajo, para así llevar a cabo los mecanismos adecuados con el propósito de afianzar el compromiso afectivo de los trabajadores al lograr la integración emocional de estos con la institución, al asumir como propias las metas y objetivos institucionales; sobre el particular, debido a su importancia se propone posteriores investigaciones en base a los resultados del estudio; además, con la intención de mejorar los resultados del estudio se recomienda perfeccionar los métodos de investigación.
3. La Municipalidad Provincial de Satipo en función a los resultados del estudio ha de capacitar apropiadamente a su personal a fin de emplear correctamente los conocimientos obtenidos en la investigación, para de esta manera propiciar el fortalecimiento del compromiso continuo del trabajador al fomentar que estos tengan la necesidad de

permanecer en la institución; ya que, sienten que deben quedarse en ella por el tiempo y el esfuerzo invertido; entre tanto, dada la trascendencia de los resultados de la investigación se hace indispensable difundir los resultados del estudio con el objetivo de sugerir futuras investigaciones; de igual modo, con la finalidad de generar conocimientos sólidos se recomienda mejorar los métodos de investigación en posteriores trabajos de investigación.

4. La Municipalidad Provincial de Satipo tienen el compromiso de publicar los resultados del estudio, así como la de capacitar adecuadamente a sus empleados con el propósito de poner en práctica de manera acertada los conocimientos adquiridos en la investigación; habida cuenta de que, al lograr que el personal interiorice subjetivamente un sentimiento de agrado hacia lo que significa su trabajo, a de mejorar su satisfacción laboral y; por ende, consolidar su compromiso normativo al propiciar un sentido de reciprocidad hacia la entidad por haberle dado la oportunidad de laborar en ella, la cual deviene en un sentido de obligación moral; ahora bien, por todo ello se propone llevar a cabo futuras investigaciones en base a los resultados de la investigación. asimismo, se sugiere perfeccionar los métodos de investigación con el fin de descubrir y detectar posibles fallas en el estudio.

Referencias Bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, J. M., & Montoya, S. (2011). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 105-118.
- Abreu, J. L. (2015). Análisis al Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 205-2014.
- Álvarez, P. (2015). Condiciones de trabajo. *UGT*, 2-21.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2005). El Compromiso Organizacional y su Relación con algunos Factores Demográficos. *USMP*, 13-25.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). Metodología de la investigación. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Atalaya, M. C. (2002). Satisfacción Laboral y Productividad. *EOI*, 1-20.
- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., & Lao, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XL(1), 14-23.
- Bazurto, Y. P. (2016). *Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una Entidad Pública Ecuatoriana (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Buentello, C. P., Valenzuela, N. L., & Morales, G. (2013). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios, en Piedras Negras Coahuila. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 8(2), 1319-1326.
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226.
- Cardona, G. (2012). Generalidades acerca del salario. *Derecho y Ciencias Políticas*, 41-49.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo, E., & Pillaca, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cangallo 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2013). Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional. *UNAP*, 1-9.
- C
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: CIEA.
- Estrada, Y., & Ramirez, M. (2010). El Bienestar Laboral y su Incidencia en la Gestión Exitosa de las Empresas en el Turismo. *Universidad de Málaga*, 1-15.

- Flores, O. (2016). Fijación de un Sistema de Remuneración. *Entreprises Canada*, 1-6.
- García, M. G., & Ibarra, L. A. (2011). *Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Universidad en Guanajuato.
- Gómez, D., Recio, R. G., Avalos, M. F., & González, J. H. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P.. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4, 59-76.
- Guerra, E. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Herrero, E. (1 de Agosto de 2016). *El Compromiso Organizacional*. Obtenido de Sesame: <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Ibarra, L. M. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la empresa de transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- J
- Juárez, J. O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones*. México: Grupo Editorial Patria.
- Lafuente, C., & Marín, A. (2015). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 5-18.
- LLapa, E. O., Trevizan, M. A., & Shinyashiki, G. T. (2008). Reflexión Conceptual sobre Compromiso Organizacional. *Latino-am*, 1-6.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *UAB*, 1-35.
- Martínez, S. (2016). Remuneración por desempeño. *Gestión de Equipos*, 1-10.
- Melero, L., Pérez, M., Sánchez, M. C., Melero, A., & Palacios, B. (2011). *Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa*. Salamanca: UGT.
- Nieves, I. C. (2015). Desarrollo Profesional y Puesto de Trabajo. *Observatorio Laboral*, 111-137.
- Omar, A., Vaamonde, J. D., & Salessi, S. (2015). Identificación Organizacional. *CONICET*, 179-188.
- Ordoñez, J. (2015). Bienestar Laboral. *Visión al Futuro*, 1-10.
- Ortíz, L. B. (2018). Bienestar social laboral. *SENA*, 1-12.
- Parras, M. (2016). Manual de gestión municipal. *MAP*, 1-93.

- Quino, V. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Ramos, C. L. (2016). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – Periodo 2015 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Moyobamba.
- Rodríguez, F. (2015). Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. *Corporación Universitaria Unitec*, 9-39.
- Roldán, P. (2015). Organización. *Economía*, 1-8.
- Rosales, C. (2012). Política Salarial, Salarios e Incentivos. *OMS*, 1-25.
- Ruiz, H. (2007). Bienestar social laboral. *International Consulting*, 1-15.
- Salas, A. (2013). Municipalidades del Perú. *Athina*, 178-186.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sifuentes, G., Ortega, J., & González, I. A. (2012). El Compromiso Organizacional, la Satisfacción y Bienestar laboral. *UNIPOLI*, 1-17.
- Todoí, A. (2017). La remuneración por desempeño en el ámbito educativo público. *Universidad de las Islas Baleares*, 1-34.
- Topa, G., & Morales, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de psicología*, 22(2), 234-242.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El Desarrollo de la Tesis*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Varela, R. (2013). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones* (Segunda ed.). México: PEARSON.
- Virguez, A. (2009). Guía para Diseño Programa de Bienestar Laboral. *MEC*, 1-17.
- Westreicher, G. (2015). Compensación. *Economía*, 1-7.
- Zayas, P. M., Báez, R. A., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Investigación y Reflexión*, XXIII(2), 35-51.
- Zubiri, F. (2015). Satisfacción y motivación profesional. *Ciencia y Trabajo*, 193-196.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>	<p align="center">V1. Satisfacción Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2016, pág. 39). • Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional (Charaja & Mamani, 2015, pág. 2). • Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2016, pág. 108). 	<p align="center">V1. Satisfacción Laboral</p> <p>D1. Salario</p> <p>I1: Remuneración conforme al sistema de pago</p> <p>I2: Remuneración asociado a la posibilidad de superación</p> <p>I3: Remuneración vinculada a la evaluación de desempeño</p> <p>D2. Condiciones de trabajo</p> <p>I2,1: Existencia de los materiales necesarios para realizar el trabajo</p> <p>I2,2: Condiciones físicas del trabajo</p> <p>I2,3: Condiciones organizativas del trabajo</p> <p>D3. Condiciones de bienestar</p> <p>I3,1: Desarrollo personal y profesional del trabajador</p> <p>I3,2: Bienestar social laboral</p> <p>I3,3: Mejoramiento del nivel de vida del trabajador</p>	<p>Método general: Científico</p> <p>Método específico: Hipotético deductivo Estadístico</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental -Transeccional</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph LR M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 --- R[R] --- O2 </pre> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra del estudio. O₁ = Satisfacción Laboral O₂ = Compromiso Organizacional O = Observaciones. r = Relación, Tau-b Kendall, entre las dos variables</p>
<p>Problema Específico:</p> <p>¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?</p>	<p>Objetivo Específico:</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>	<p>Hipótesis Específico:</p> <p>Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>			

<p>¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?</p>	<p>Señalar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>	<p>La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso continuo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>	<p style="text-align: center;">V2</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas (Baez, Zayas, Velázquez, & Lao, 2019, pág. 15). • Comportamiento organizacional (Robbins & Judge, 2013, pág. 75). • Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P. (Gómez, Recio, Avalos, & González, 2014, pág. 62). 	<p style="text-align: center;">V2.</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>D4. Compromiso afectivo</p> <p>I4,1: Deseo de pertenencia a la organización</p> <p>I4,2: Apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades</p> <p>I4,3: Orgullo de pertenecer a la organización</p> <p>D5. Compromiso continuo</p> <p>I 5,1: Necesidad de contar con un empleo</p> <p>I5,2: Vinculo con la organización por el tiempo invertido</p> <p>I5,3: Vinculo con la organización por el esfuerzo invertido</p> <p>D6. Compromiso normativo</p> <p>I6,1: Deber moral con la organización</p> <p>I6,2: Sentido de reciprocidad con la organización</p> <p>I6,3: Obligación de permanencia en la organización</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: 90 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.</p> <p>Muestra: 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnica: - Encuesta - Revisión documental</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario - Ficha textual - Ficha bibliográfica.</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</p> <p>-Análisis estadístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis descriptivo • Análisis inferencial
<p>¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el Compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019?</p>	<p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el Compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>	<p>Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.</p>			

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V₁ Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se encarga de “Analizar los factores hombre-trabajo interrelacionados para el desarrollo de la actividad laboral, lo que permite una realización más eficiente de la misma, [...]. Las dimensiones esenciales son: El salario, las condiciones de trabajo, las condiciones de bienestar” (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2016, pág. 39).	Dentro del salario “se hayan la remuneración y compensación que está asociado a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño” (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2016, pág. 39).	D1: Salario	I1: Remuneración conforme al sistema de pago	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
				I2: Remuneración asociado a la posibilidad de superación	
				I3: Remuneración vinculada a la evaluación del desempeño	
		En las condiciones de trabajo “se percibe la existencia de los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo” (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2016, pág. 39).	D2: Condiciones de trabajo	I2,1: Existencia de los materiales necesarios para realizar el trabajo	
		Las condiciones de trabajo “Está vinculada con el estado del entorno laboral. [...] están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras)” (Arias, Garcia, & González, 2014, pág. 16).		I2,2: Condiciones físicas del trabajo	
				I2,3: Condiciones organizativas del trabajo	

		<p>Las condiciones de bienestar incluyen “el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación, los servicios de salud” (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2016, pág. 41).</p> <p>Las condiciones de bienestar están en la “Búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social laboral, de los individuos” (Ordoñez, 2016, pág. 3).</p> <p>Las condiciones de bienestar están “orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor [...], el mejoramiento de su nivel de vida” (Virguez, 2015, pág. 1).</p>	<p>D3: Condiciones de bienestar</p>	<p>I3,1: Desarrollo personal y profesional del trabajador</p> <p>I3,2: Bienestar social laboral</p> <p>I3,3: Mejoramiento del nivel de vida del trabajador</p>	
<p>V₂ Compromiso Organizacional</p>	<p>El compromiso organizacional “Es considerado el lazo o vínculo entre la organización y el trabajador [...]. Se puede afirmar que las personas permanecen comprometidas con la organización, porque desean (afectivo), porque lo necesitan(continuo) o porque sienten que deben hacerlo (normativo)” (Baez, Zayas, Velázquez, & Lao, 2019, pág. 15).</p>	<p>En el compromiso afectivo “se entiende la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como también por el deseo de permanecer en ella” (Baez, Zayas, Velázquez, & Lao, 2019, pág. 15).</p> <p>El “compromiso continuo (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos,</p>	<p>D4: Compromiso afectivo</p> <p>D5: Compromiso continuo</p>	<p>I4.1: Unión emocional con la organización</p> <p>I4.2: El trabajador se identifica con su organización</p> <p>I4.3: Deseo de permanecer en la organización</p> <p>I5,1: Necesidad de contar con un empleo</p> <p>I5,2: Vinculo con la organización por el tiempo invertido</p>	<p><u>Escala</u></p> <p><u>Likert</u></p> <p>5= Siempre</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>3 = A veces</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>1 = Nunca</p>

		<p>psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo” (Edel, García, & Casiano, 2016, pág. 53).</p>		<p>I5,3: Vinculo con la organización por el esfuerzo invertido</p>	
		<p>El “compromiso normativo (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; [...]; se crea un sentido de reciprocidad con la organización” (Edel, García, & Casiano, 2016, pág. 53).</p> <p>El compromiso normativo “se centra en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin hacer referencia a presiones sociales sobre lealtad” (Baez, Zayas, Velázquez, & Lao, 2019, pág. 15).</p>	<p>D6: Compromiso normativo</p>	<p>I6,1: Deber moral con la organización</p>	
				<p>I6,2: Sentido de reciprocidad con la organización</p>	
				<p>I6,3: Obligación de permanencia en la organización</p>	

ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento**Título del instrumento: Satisfacción Laboral**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Satisfacción Laboral	D1 Salario	I1,1 Remuneración conforme al sistema de pago	1. ¿Se siente satisfecho laboralmente respecto al salario que le es asignado por su trabajo? 2. ¿Considera correcto el sistema de pago que la entidad aplica para remunerar a sus trabajadores?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		I1,2 Remuneración asociado a la posibilidad de superación	3. ¿Le es apropiado que las remuneraciones se efectúen en base al cargo laboral que ocupa? 4. ¿Le es correcto que la remuneración este asociado a la posibilidad de superación?	
		I1,3 Remuneración vinculada a la evaluación de desempeño	5. ¿Las remuneraciones deben realizarse previa evaluación del rendimiento laboral del trabajador? 6. ¿La institución efectúa la remuneración de su personal conforme a su desempeño laboral?	
	D2 Condiciones de trabajo	I2,1 Existencia de los materiales necesarios para realizar el trabajo	7. ¿La institución dispone del financiamiento para la adquisición de los materiales y equipos de trabajo? 8. ¿En su área de trabajo disponen de los materiales necesarios para llevar a cabo sus labores?	
		I2,2 Condiciones físicas del trabajo	9. ¿La institución les provee de las condiciones de trabajos adecuadas para efectuar un trabajo eficiente? 10. ¿Los ambientes laborales brindados por la institución le ocasionan algún riesgo a su integridad física?	
		I2,3 Condiciones organizativas del trabajo	11. ¿Los horarios de trabajo establecido por la institución son los adecuados?	

			12. ¿Les es apropiado la distribución de los puestos trabajo establecidos en la institución?	
D3 Condiciones de bienestar	I3,1 Desarrollo personal y profesional del trabajador		13. ¿La entidad contribuye a su desarrollo personal-profesional?	
	I3,2 Bienestar social laboral		14. ¿A consecuencia de sus experiencias laborales ha experimentado cambios positivos en su vida profesional?	
	I3,3 Mejoramiento del nivel de vida del trabajador		15. ¿La entidad atiende sus necesidades personales? 16. ¿La entidad cuenta con programas asistenciales e integracionales para el bienestar del personal? 17. ¿los réditos de su trabajo le permiten cubrir sus necesidades básicas? 18. ¿Los beneficios de su trabajo le permiten alcanzar cierto grado de confort?	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO**Título del instrumento: Compromiso Organizacional**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2: Compromiso Organizacional	D4 Compromiso afectivo	I4,1 Unión emocional con la organización	1. ¿Está comprometido laboralmente con su institución? 2. ¿Ha desarrollado un vínculo emocional con su institución?	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		I4,2 El trabajador se identifica con su organización	3. ¿Se siente identificado con su institución? 4. ¿Asume como propios las metas y objetivos de la institución?	
		I4,3 Deseo de permanecer en la organización	5. ¿Tiene el deseo de permanecer en la institución? 6. ¿Anhela mantenerse en su puesto laboral?	
	D5 Compromiso continuo	I5,1 Necesidad de contar con un empleo	7. ¿Su compromiso con la institución se debe a necesidades propias? 8. ¿Depende de su empleo para cubrir sus necesidades económicas?	
		I5,2 Vinculo con la organización por el tiempo invertido	9. ¿El vínculo que ha generado con la institución se debe al tiempo dedicado a sus labores? 10. ¿Su salario se ajusta al tiempo invertido en sus labores?	
		I5,3 Vinculo con la organización por el esfuerzo invertido	11. ¿El vínculo desarrollado con la institución se debe al esfuerzo invertido en su trabajo? 12. ¿Su remuneración se ajusta al desempeño de sus labores?	
	D6 Compromiso normativo	I6,1 Deber moral con la organización	13. ¿Considera que tiene el deber moral de estar comprometido con su institución? 14. ¿Le es correcto la actitud de compromiso tomada por el personal?	

		I6,2 Sentido de reciprocidad con la organización	<p>15. ¿Su sentido de reciprocidad se manifiesta al momento de llevar a cabo su trabajo?</p> <p>16. ¿Siente que su institución muestra reciprocidad por el empeño que le dedica a su trabajo?</p>	
		I6,3 Obligación de permanencia en la organización	<p>17. ¿Le es conveniente que la institución financie su capacitación o especialización profesional?</p> <p>18. ¿Se siente en la obligación de permanecer en la institución?</p>	

ANEXO 4: Instrumento de Investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada : **SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad: quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Nunca = 1	Casi nunca = 2	A veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Dalila Cristóbal Huamani y Leticia Mónica Nina. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario:

SATISFACCIÓN LABORAL

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Se siente satisfecho laboralmente respecto al salario que le es asignado por su trabajo?		X			
2. ¿Considera correcto el sistema de pago que la entidad aplica para remunerar a sus trabajadores?				X	
3. ¿Le es apropiado que las remuneraciones se efectúen en base al cargo laboral que ocupa?			X		
4. ¿Le es correcto que la remuneración este asociado a la posibilidad de superación?			X		
5. ¿Las remuneraciones deben realizarse previa evaluación del rendimiento laboral del trabajador?					X
6. ¿La institución efectúa la remuneración de su personal conforme a su desempeño laboral?	X				
7. ¿La institución dispone del financiamiento para la adquisición de los materiales y equipos de trabajo?			X		
8. ¿En su área de trabajo disponen de los materiales necesarios para llevar a cabo sus labores?			X		
9. ¿La institución les provee de las condiciones de trabajos adecuadas para efectuar un trabajo eficiente?			X		
10. ¿Los ambientes laborales brindados por la institución le ocasionan algún riesgo a su integridad física?			X		
11. ¿Los horarios de trabajo establecido por la institución son los adecuados?				X	
12. ¿Les es apropiado la distribución de los puestos trabajo establecidos en la institución?		X			
13. ¿La entidad contribuye a su desarrollo personal-profesional?			X		
14. ¿A consecuencia de sus experiencias laborales ha experimentado cambios positivos en su vida profesional?			X		
15. ¿La entidad atiende sus necesidades personales?		X			
16. ¿La entidad cuenta con programas asistenciales e integracionales para el bienestar del personal?		X			
17. ¿Los réditos de su trabajo le permiten cubrir sus necesidades básicas?			X		
18. ¿Los beneficios de su trabajo le permiten alcanzar cierto grado de confort?			X		

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida(o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Nunca = 1	Casi nunca = 2	A veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Consentimiento Informado

Accepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Dalila Cristóbal Huamani y Leticia Mónica Nina. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Está comprometido laboralmente con su institución?				X	
2. ¿Ha desarrollado un vínculo emocional con su institución?					X
3. ¿Se siente identificado con su institución?				X	
4. ¿Asume como propios las metas y objetivos de la institución?				X	
5. ¿Tiene el deseo de permanecer en la institución?					X
6. ¿Anhela mantenerse en su puesto laboral?				X	
7. ¿Su compromiso con la institución se debe a necesidades propias?					X
8. ¿Depende de su empleo para cubrir sus necesidades económicas?			X		
9. ¿El vínculo que ha generado con la institución se debe al tiempo dedicado a sus labores?				X	
10. ¿Su salario se ajusta al tiempo invertido en sus labores?					X
11. ¿El vínculo desarrollado con la institución se debe al esfuerzo invertido en su trabajo?				X	
12. ¿Su remuneración se ajusta al desempeño de sus labores?				X	
13. ¿Considera que tiene el deber moral de estar comprometido con su institución?				X	
14. ¿Le es correcto la actitud de compromiso tomada por el personal?					X
15. ¿Su sentido de reciprocidad se manifiesta al momento de llevar a cabo su trabajo?			X		
16. ¿Siente que su institución muestra reciprocidad por el empeño que le dedica a su trabajo?				X	
17. ¿Le es conveniente que la institución financie su capacitación o especialización profesional?				X	
18. ¿Se siente en la obligación de permanecer en la institución?				X	

Gracias por su colaboración

ANEXO 5: Validación de instrumento

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción Laboral" que hace parte de la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Magaly Bazan Castillo

Formación académica: Licenciada en Administración

Áreas de experiencia profesional: Finanzas y Control Gubernamental

Tiempo: 5 años, actual: 5 años.....

Institución: Municipalidad Provincial de Satipo.....

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario I: SATISFACCIÓN LABORAL

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Salario	1. ¿Se siente satisfecho laboralmente respecto al salario que le es asignado por su trabajo?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Considera correcto el sistema de pago que la entidad aplica para remunerar a sus trabajadores?	4	4	4	3	4	
	3. ¿Le es apropiado que las remuneraciones se efectúen en base al cargo laboral que ocupa?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Le es correcto que la remuneración este asociado a la posibilidad de superación?	4	3	4	3	4	
	5. ¿Las remuneraciones deben realizarse previa evaluación del rendimiento laboral del trabajador?	4	4	4	4	4	
	6. ¿La institución efectúa la remuneración de su personal conforme a su desempeño laboral?	4	4	4	4	4	
D2 Condiciones de trabajo	7. ¿La institución dispone del financiamiento para la adquisición de los materiales y equipos de trabajo?	4	4	4	4	4	
	8. ¿En su área de trabajo disponen de los materiales necesarios para llevar a cabo sus labores?	4	4	4	4	4	
	9. ¿La institución les provee de las condiciones de trabajos adecuadas para efectuar un trabajo eficiente?	4	4	3	3	4	
	10. ¿Los ambientes laborales brindados por la institución le ocasionan algún riesgo a su integridad física?	3	4	3	3	3	
	11. ¿Los horarios de trabajo establecido por la institución son los adecuados?	3	4	3	4	4	
	12. ¿Les es apropiado la distribución de los puestos de trabajo establecidos en la institución?	3	3	4	3	3	
D3 Condiciones de bienestar	13. ¿La entidad contribuye a su desarrollo personal-profesional?	4	4	4	4	4	

14. ¿A consecuencia de sus experiencias laborales ha experimentado cambios positivos en su vida profesional?	3	3	3	4	3	
15. ¿La entidad atiende sus necesidades personales?	3	3	3	4	3	
16. ¿La entidad cuenta con programas asistenciales e integracionales para el bienestar del personal?	4	4	4	4	4	
17. ¿los réditos de su trabajo le permiten cubrir sus necesidades básicas?	4	4	4	4	4	
18. ¿Los beneficios de su trabajo le permiten alcanzar cierto grado de confort?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS	4	4	3	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Encuesta: Satisfacción Laboral

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Roger A. Cerrón Collachagua	Licenciado en Administración	18	4

Sello y Firma:



Lic./Adm. Roger A. Cerrón Collachagua
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SÁTIMO

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Compromiso Organizacional" que hace parte de la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Magaly Bazan Castillo

Formación académica: Licenciada en Administración

Áreas de experiencia profesional: Finanzas y Control Gubernamental

Tiempo: 5 años actual: 5 años.....

Institución: Municipalidad Provincial de Satipo.....

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Variable: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Compromiso afectivo	1. ¿Está comprometido laboralmente con su institución?	4	4	3	4	4	
	2. ¿Ha desarrollado un vínculo emocional con su institución?	3	4	4	4	4	
	3. ¿Se siente identificado con su institución?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Asume como propios las metas y objetivos de la institución?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Tiene el deseo de permanecer en la institución?	3	4	3	4	4	
	6. ¿Anhela mantenerse en su puesto laboral?	3	4	3	4	4	
D2 Compromiso continuo	7. ¿Su compromiso con la institución se debe a necesidades propias?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Depende de su empleo para cubrir sus necesidades económicas?	3	4	3	4	4	
	9. ¿El vínculo que ha generado con la institución se debe al tiempo dedicado a sus labores?	4	4	4	3	4	
	10. ¿Su salario se ajusta al tiempo invertido en sus labores?	4	4	3	4	4	
	11. ¿El vínculo desarrollado con la institución se debe al esfuerzo invertido en su trabajo?	3	4	3	4	4	
	12. ¿Su remuneración se ajusta al desempeño de sus labores?	4	4	4	4	4	
D3 Compromiso normativo	13. ¿Considera que tiene el deber moral de estar comprometido con su institución?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Le es correcto la actitud de compromiso tomada por el personal?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Su sentido de reciprocidad se manifiesta al momento de llevar a cabo su trabajo?	4	4	4	4	4	
	16. ¿Siente que su institución muestra reciprocidad por el empeño que le dedica a su trabajo?	3	4	4	4	4	
	17. ¿Le es conveniente que la institución financie su capacitación o	4	4	4	4	4	

	especialización profesional?						
	18. ¿Se siente en la obligación de permanecer en la institución?	3	3	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

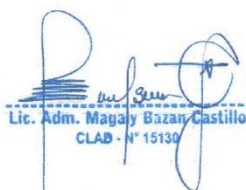
Validez de contenido

Encuesta: Compromiso Organizacional

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Magaly Bazan Castillo	Licenciada en Administración	18	4

Sello y Firma:


 Lic. Adm. Magaly Bazan Castillo
 CLAB - N° 15130

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción Laboral" que hace parte de la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Roger A. Cerrón Collachagua

Formación académica: Licenciada en Administración

Áreas de experiencia profesional: Planeamiento y Presupuesto

Tiempo: 8 años actual: 2 años...

Institución: Municipalidad Provincial de Satipo.....

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario I: SATISFACCIÓN LABORAL

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Salario	1. ¿Se siente satisfecho laboralmente respecto al salario que le es asignado por su trabajo?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Considera correcto el sistema de pago que la entidad aplica para remunerar a sus trabajadores?	4	4	3	4	4	
	3. ¿Le es apropiado que las remuneraciones se efectúen en base al cargo laboral que ocupa?	4	4	3	4	4	
	4. ¿Le es correcto que la remuneración este asociado a la posibilidad de superación?	3	3	3	3	3	
	5. ¿Las remuneraciones deben realizarse previa evaluación del rendimiento laboral del trabajador?	4	4	4	4	4	
	6. ¿La institución efectúa la remuneración de su personal conforme a su desempeño laboral?	4	4	4	4	4	
D2 Condiciones de trabajo	7. ¿La institución dispone del financiamiento para la adquisición de los materiales y equipos de trabajo?	4	4	3	4	4	
	8. ¿En su área de trabajo disponen de los materiales necesarios para llevar a cabo sus labores?	4	4	4	4	4	
	9. ¿La institución les provee de las condiciones de trabajos adecuadas para efectuar un trabajo eficiente?	4	4	3	4	4	
	10. ¿Los ambientes laborales brindados por la institución le ocasionan algún riesgo a su integridad física?	3	4	3	3	3	
	11. ¿Los horarios de trabajo establecido por la institución son los adecuados?	3	4	3	4	4	
D3 Condiciones de bienestar	12. ¿Les es apropiado la distribución de los puestos de trabajo establecidos en la institución?	3	4	3	3	3	
	13. ¿La entidad contribuye a su desarrollo personal-profesional?	4	4	4	4	4	

14. ¿A consecuencia de sus experiencias laborales ha experimentado cambios positivos en su vida profesional?	3	3	3	4	3	
15. ¿La entidad atiende sus necesidades personales?	3	3	3	4	3	
16. ¿La entidad cuenta con programas asistenciales e integracionales para el bienestar del personal?	4	4	4	4	4	
17. ¿los réditos de su trabajo le permiten cubrir sus necesidades básicas?	4	4	4	4	4	
18. ¿Los beneficios de su trabajo le permiten alcanzar cierto grado de confort?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS	4	4	3	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Encuesta: Satisfacción Laboral

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Roger A. Cerrón Collachagua	Licenciado en Administración	18	4

Sello y Firma:



Lic./Adm. Roger A. Cerrón Collachagua
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SÁTIMO

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Compromiso Organizacional" que hace parte de la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Roger A. Cerrón Colchagua

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Planeamiento y Presupuesto

Tiempo: 8 años, actual: 2 años

Institución: Municipalidad Provincial de Satipo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Variable: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Compromiso afectivo	1. ¿Está comprometido laboralmente con su institución?	3	4	3	4	4	
	2. ¿Ha desarrollado un vínculo emocional con su institución?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Se siente identificado con su institución?	4	3	3	4	4	
	4. ¿Asume como propios las metas y objetivos de la institución?	3	4	3	3	3	
	5. ¿Tiene el deseo de permanecer en la institución?	3	3	3	4	3	
	6. ¿Anhela mantenerse en su puesto laboral?	3	3	3	4	3	
D2 Compromiso continuo	7. ¿Su compromiso con la institución se debe a necesidades propias?	4	4	3	4	4	
	8. ¿Depende de su empleo para cubrir sus necesidades económicas?	3	2	3	3	3	
	9. ¿El vínculo que ha generado con la institución se debe al tiempo dedicado a sus labores?	4	4	3	3	4	
	10. ¿Su salario se ajusta al tiempo invertido en sus labores?	3	3	2	3	3	
	11. ¿El vínculo desarrollado con la institución se debe al esfuerzo invertido en su trabajo?	3	3	2	3	3	
	12. ¿Su remuneración se ajusta al desempeño de sus labores?	3	3	3	4	3	
D3 Compromiso normativo	13. ¿Considera que tiene el deber moral de estar comprometido con su institución?	4	3	3	4	4	
	14. ¿Le es correcta la actitud de compromiso tomada por el personal?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Su sentido de reciprocidad se manifiesta al momento de llevar a cabo su trabajo?	4	4	3	4	4	
	16. ¿Siente que su institución muestra reciprocidad por el empeño que le dedica a su trabajo?	4	4	3	4	4	
	17. ¿Le es conveniente que la institución financie su capacitación o	4	3	4	4	4	

	especialización profesional?						
	18. ¿Se siente en la obligación de permanecer en la institución?	3	3	3	4	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.



Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Encuesta: Compromiso Organizacional

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Roger A. Cerrón Collachagua	Licenciado en Administración	18	3

Sello y Firma:



 Lic. Roger A. Cerrón Collachagua
 GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
 MUNICIPALIDAD MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE MACORIS

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción Laboral" que hace parte de la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Richard Díaz urbano

Formación académica: Doctor en Ciencias Contables y Empresariales

Áreas de experiencia profesional: Tributación

Tiempo: 18 años Actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Salario	1. ¿Se siente satisfecho laboralmente respecto al salario que le es asignado por su trabajo?	4	3	4	4	4	
	2. ¿Considera correcto el sistema de pago que la entidad aplica para remunerar a sus trabajadores?	3	4	4	4	4	
	3. ¿Le es apropiado que las remuneraciones se efectúen en base al cargo laboral que ocupa?	4	3	4	4	4	
	4. ¿Le es correcto que la remuneración este asociado a la posibilidad de superación?	4	4	4	3	4	
	5. ¿Las remuneraciones deben realizarse previa evaluación del rendimiento laboral del trabajador?	4	4	3	4	4	
	6. ¿La institución efectúa la remuneración de su personal conforme a su desempeño laboral?	4	3	4	4	4	
D2 Condiciones de trabajo	7. ¿La institución dispone del financiamiento para la adquisición de los materiales y equipos de trabajo?	3	4	4	4	4	
	8. ¿En su área de trabajo disponen de los materiales necesarios para llevar a cabo sus labores?	4	4	4	3	4	
	9. ¿La institución les provee de las condiciones de trabajos adecuadas para efectuar un trabajo eficiente?	4	4	3	4	4	
	10. ¿Los ambientes laborales brindados por la institución le ocasionan algún riesgo a su integridad física?	3	4	4	4	4	
	11. ¿Los horarios de trabajo establecido por la institución son los adecuados?	4	3	4	4	4	
	12. ¿Les es apropiado la distribución de los puestos trabajo establecidos en la institución?	4	3	4	4	4	
D3 Condiciones de bienestar	13. ¿La entidad contribuye a su desarrollo personal-profesional?	4	4	3	4	4	

	14. ¿A consecuencia de sus experiencias laborales ha experimentado cambios positivos en su vida profesional?	4	4	4	3	4	
	15. ¿La entidad atiende sus necesidades personales?	4	3	4	4	4	
	16. ¿La entidad cuenta con programas asistenciales e integracionales para el bienestar del personal?	4	4	3	4	4	
	17. ¿los réditos de su trabajo le permiten cubrir sus necesidades básicas?	4	3	4	4	4	
	18. ¿Los beneficios de su trabajo le permiten alcanzar cierto grado de confort?	4	4	3	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.


Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Encuesta: Satisfacción Laboral

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Richard Díaz Urbano	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	18	Alto

Sello y Firma:


Dr. CPCC. Richard V. Díaz Urbano
MAT. 534

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Compromiso Organizacional” que hace parte de la investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Richard Díaz Urbano

Formación académica: Doctor en Ciencias Contables y Empresariales

Áreas de experiencia profesional: Tributación

Tiempo: 18 años Actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Variable: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Compromiso afectivo	1. ¿Está comprometido laboralmente con su institución?	3	4	4	4	4	
	2. ¿Ha desarrollado un vínculo emocional con su institución?	4	4	3	4	4	
	3. ¿Se siente identificado con su institución?	4	3	4	4	4	
	4. ¿Asume como propios las metas y objetivos de la institución?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Tiene el deseo de permanecer en la institución?	4	3	4	4	4	
	6. ¿Anhela mantenerse en su puesto laboral?	4	4	4	4	4	
D2 Compromiso continuo	7. ¿Su compromiso con la institución se debe a necesidades propias?	4	4	3	4	4	
	8. ¿Depende de su empleo para cubrir sus necesidades económicas?	4	4	4	3	4	
	9. ¿El vínculo que ha generado con la institución se debe al tiempo dedicado a sus labores?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Su salario se ajusta al tiempo invertido en sus labores?	4	3	4	4	4	
	11. ¿El vínculo desarrollado con la institución se debe al esfuerzo invertido en su trabajo?	4	4	4	3	4	
	12. ¿Su remuneración se ajusta al desempeño de sus labores?	4	3	4	4	4	
D3 Compromiso normativo	13. ¿Considera que tiene el deber moral de estar comprometido con su institución?	3	4	4	4	4	
	14. ¿Le es correcto la actitud de compromiso tomada por el personal?	4	4	4	3	4	
	15. ¿Su sentido de reciprocidad se manifiesta al momento de llevar a cabo su trabajo?	4	3	4	4	4	
	16. ¿Siente que su institución muestra reciprocidad por el empeño que le dedica a su trabajo?	4	4	4	3	4	
	17. ¿Le es conveniente que la institución financie su capacitación o	4	4	3	4	4	

	especialización profesional?						
	18. ¿Se siente en la obligación de permanecer en la institución?	4	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.


Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Encuesta: Compromiso Organizacional

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Richard Díaz Urbano	Ciencias Contables y Empresariales	18	Alto

Sello y Firma:


Dr. CPCC. Richard V. Díaz Urbano
MAT. 534

ANEXO 6: Confiabilidad del Instrumento

Estadística de fiabilidad de la variable “Satisfacción Laboral” Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Se siente satisfecho laboralmente respecto al salario que le es asignado por su trabajo?	57,00	94,429	,582	,902
2. ¿Considera correcto el sistema de pago que la entidad aplica para remunerar a sus trabajadores?	56,87	97,695	,452	,906
3. ¿Le es apropiado que las remuneraciones se efectúen en base al cargo laboral que ocupa?	56,47	90,695	,582	,903
4. ¿Le es correcto que la remuneración este asociado a la posibilidad de superación?	56,87	95,552	,598	,902
5. ¿Las remuneraciones deben realizarse previa evaluación del rendimiento laboral del trabajador?	55,87	85,410	,740	,897
6. ¿La institución efectúa la remuneración de su personal conforme a su desempeño laboral?	56,80	75,886	,861	,895
7. ¿La institución dispone del financiamiento para la adquisición de los materiales y equipos de trabajo?	56,53	94,552	,699	,900
8. ¿En su área de trabajo disponen de los materiales necesarios para llevar a cabo sus labores?	56,40	94,971	,689	,900

9. ¿La institución les provee de las condiciones de trabajos adecuadas para efectuar un trabajo eficiente?	56,67	98,095	,536	,904
10. ¿Los ambientes laborales brindados por la institución le ocasionan algún riesgo a su integridad física?	56,67	100,952	,215	,912
11. ¿Los horarios de trabajo establecido por la institución son los adecuados?	56,73	105,210	-,024	,913
12. ¿Les es apropiado la distribución de los puestos trabajo establecidos en la institución?	56,67	95,524	,498	,905
13. ¿La entidad contribuye a su desarrollo personal-profesional?	56,80	94,743	,632	,901
14. ¿A consecuencia de sus experiencias laborales ha experimentado cambios positivos en su vida profesional?	56,87	95,981	,662	,901
15. ¿La entidad atiende sus necesidades personales?	57,00	91,286	,708	,898
16. ¿La entidad cuenta con programas asistenciales e integracionales para el bienestar del personal?	56,73	95,924	,737	,900
17. ¿los réditos de su trabajo le permiten cubrir sus necesidades básicas?	57,07	90,638	,713	,898
18. ¿Los beneficios de su trabajo le permiten alcanzar cierto grado de confort?	57,13	100,838	,453	,906

**Estadística de fiabilidad de la variable “Compromiso Organizacional”
Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Está comprometido laboralmente con su institución?	71,72	52,212	,703	,809
2. ¿Ha desarrollado un vínculo emocional con su institución?	71,50	58,735	,237	,830
3. ¿Se siente identificado con su institución?	71,56	55,320	,581	,818
4. ¿Asume como propios las metas y objetivos de la institución?	71,50	57,794	,362	,827
5. ¿Tiene el deseo de permanecer en la institución?	71,56	56,732	,349	,826
6. ¿Anhela mantenerse en su puesto laboral?	71,50	58,382	,222	,831
7. ¿Su compromiso con la institución se debe a necesidades propias?	71,56	56,732	,349	,826
8. ¿Depende de su empleo para cubrir sus necesidades económicas?	71,39	61,428	-,109	,841
9. ¿El vínculo que ha generado con la institución se debe al tiempo dedicado a sus labores?	71,22	56,889	,504	,823
10. ¿Su salario se ajusta al tiempo invertido en sus labores?	71,39	56,722	,260	,831
11. ¿El vínculo desarrollado con la institución se debe al esfuerzo invertido en su trabajo?	71,89	53,987	,496	,819

12. ¿Su remuneración se ajusta al desempeño de sus labores?	72,39	48,487	,590	,813
13. ¿Considera que tiene el deber moral de estar comprometido con su institución?	71,67	51,176	,776	,804
14. ¿Le es correcto la actitud de compromiso tomada por el personal?	71,83	51,676	,528	,816
15. ¿Su sentido de reciprocidad se manifiesta al momento de llevar a cabo su trabajo?	72,17	48,029	,736	,801
16. ¿Siente que su institución muestra reciprocidad por el empeño que le dedica a su trabajo?	71,83	51,912	,549	,815
17. ¿Le es conveniente que la institución financie su capacitación o especialización profesional?	71,72	50,918	,591	,812
18. ¿Se siente en la obligación de permanecer en la institución?	71,72	58,918	,017	,855

ANEXO 7: Solicitud de Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Satipo; 19 de octubre del 2021

CARTA DE AUTORIZACION

Señores:

Dalila Cristobal Huamani
Leticia Monica Nina Castro

Asunto: autorización para el desarrollo de trabajo de investigación

Referencia: solicitud de fecha 06 de octubre del 2021; Exp. 18973

Por medio de la presente comunico a usted que, en base a la solicitud presentada, a la entidad **Municipalidad Provincial de Satipo**, se le autoriza a realizar el trabajo de investigación en nuestra entidad, para la tesis titulada **"SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO - 2019"**

En la espera que con la presente aceptación podamos contribuir en los trabajos de investigación que realizan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales, me suscribo de usted

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ABOG JAIRO LITHMAN VILCA RIOS
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO 8: Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Dalila Cristobal Huamani y Leticia Monica Nina Castro de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO-2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.


Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Dalila Cristobal Huamani y Leticia Monica Nina. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo-2019.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora: Dalila Cristobal Huamani y Leticia Monica Nina

Nombres y apellidos: IVAN OLIVERA MEZA



Firma:

Fecha: Huancayo...../...../.....

ANEXO 9: Data de procesamiento de datos

VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL																			
ENCUESTADOS	ÍTEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	PUNTAJE																		
1	2	3	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	45
2	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	69
3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	68
4	2	3	2	2	3	1	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	1	3	47
5	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	45
6	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	72
7	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	69
8	4	4	5	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	56
9	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	47
10	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	73
11	3	3	5	4	5	1	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	58
12	2	3	4	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	55
13	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	66
14	3	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	64
15	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	67
16	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	65
17	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	63
18	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	77
19	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	2	3	2	2	1	3	3	58
20	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	73
21	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	68
22	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	44
23	5	2	5	4	5	1	1	1	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	57
24	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	71
25	3	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	55
26	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	43
27	3	4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	45
28	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	44
29	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	59
30	2	3	4	1	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	46
31	2	3	4	4	5	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	51
32	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	58
33	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	4	43
34	2	3	4	4	5	1	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	47
35	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	76
36	3	4	4	4	5	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	56
37	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	46
38	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	44
39	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	46
40	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	39
41	4	4	5	4	5	2	4	4	4	1	4	3	3	4	2	2	4	4	63
42	2	3	3	1	5	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1	2	2	47
43	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	42
44	2	3	3	4	5	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	42
45	3	3	4	4	5	5	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	56
46	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	76
47	2	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	49
48	3	3	3	5	5	5	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	57
49	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	74
50	2	3	4	4	5	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	50
51	5	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	65
52	2	3	5	3	5	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	49
53	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	64
54	3	3	3	4	5	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	50
55	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	72
56	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	71
57	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
58	2	3	1	1	5	1	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	51
59	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	66
60	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	37
61	2	3	3	3	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	47
62	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	41
63	2	3	2	3	5	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	48
64	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	37
65	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	67
66	4	3	3	3	5	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	59
67	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	67
68	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	69
69	4	3	4	4	2	2	4	4	4	1	3	3	4	4	3	2	3	3	57
70	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	65
71	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	69
72	5	4	4	3	5	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	64
73	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	37

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																			
SUJETOS	ÍTEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	PUNTAJE																		
1	3	2	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	3	4	2	3	1	62
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	86
3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	82
4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	1	4	5	4	4	5	68
5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	2	3	2	2	4	4	65
6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	85
7	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	82
8	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	71
9	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	3	65
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	85
11	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	72
12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	73
13	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	79
14	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	79
15	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	80
16	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	79
17	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	5	4	5	5	5	77
18	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	86
19	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	78
20	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	83
21	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	80
22	5	4	4	3	4	3	4	2	5	4	3	4	3	2	2	3	2	2	59
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
24	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	82
25	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	2	5	3	4	4	5	73
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	2	2	3	3	3	2	61
27	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	2	3	2	2	3	3	64
28	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	5	4	2	3	2	2	3	3	59
29	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	78
30	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	66
31	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	78
32	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	75
33	4	4	3	3	5	4	5	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	69
34	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	76
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	84
36	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	73
37	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	72
38	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	68
39	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	77
40	4	5	4	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	5	3	4	2	3	68
41	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	77
42	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	77
43	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	67
44	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	71
45	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	76
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	87
47	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	78
48	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	78
49	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	82
50	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	78
51	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	79
52	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
53	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	79
54	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	73
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	82
56	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	82
57	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	84
58	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	73
59	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	79
60	4	4	4	3	4	5	2	2	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	67
61	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	77
62	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	72
63	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	77
64	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	69
65	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	80
66	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	78
67	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	80
68	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	81
69	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	78
70	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	79
71	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	80
72	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	73
73	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	71

ANEXO 10: Evidencias Fotográficas