

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN

LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO

URBANO Y RURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

HUALGAYOC – BAMBAMARCA, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN

ADMINISTRACIÓN

Autor: Bach. LEIVA DÍAZ JHONATAN ALEXIS

Asesor: Dr. VÁSQUEZ RUIZ ALEJANDRO

Cajamarca - Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN

LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO

URBANO Y RURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

HUALGAYOC – BAMBAMARCA, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN

ADMINISTRACIÓN

Autor: Bach. LEIVA DÍAZ JHONATAN ALEXIS

Asesor: Dr. VÁSQUEZ RUIZ ALEJANDRO

Cajamarca - Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Administración

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N°347-2022-F-CECA-UNC**, aprueban la tesis desarrollada por el Bachiller **Jhonatan Alexis Leiva Díaz**, denominada: **“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019”**

.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana

Presidente

.....
MBA. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho

Secretaria

.....
Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquivas

Vocal

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Asesor

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor y ayuda en todo momento; en especial a mis abuelitos Zenón Díaz Lozano y Bremilda Manosalva Cerdán que desde el cielo me siguen guiando en cada paso y meta que consigo.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, la salud y la fortaleza que me ha cedido en todo momento para realizar este trabajo y de manera muy especial a los Docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración, a mi asesor de tesis Dr. Alejandro Vásquez Ruíz por brindarme sus ilustres conocimientos, su guía y sabiduría en el desarrollo de este trabajo de investigación y porque siempre demuestra virtudes que solo posee un verdadero maestro.

El autor

“Las grandes organizaciones exigen un alto nivel de compromiso por parte de las
personas involucradas”

Bill Gates

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
EPÍGRAFE	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
LISTA DE TABLAS	xii
LISTA DE FIGURAS	xiv
ABREVIATURAS Y SIGLAS	xv
GLOSARIO	xvi
RESUMEN ,.....	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	21
1.2 Formulación del problema	24
1.2.1 Problema general	24
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 Formulación de objetivos.....	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	25
1.4 Justificación e importancia de la investigación	25

1.4.1	Justificación teórico-científico	25
1.4.2	Justificación técnica-práctica.....	26
1.4.3	Justificación metodológica	26
1.4.4	Justificación institucional y/o académica	26
1.4.5	Justificación personal	27
1.5	Limitaciones de la investigación.....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		28
2.1	Antecedentes de la investigación	28
2.1.1	Internacionales.....	28
2.1.2	Nacionales	31
2.1.3	Regionales	34
2.2	Bases teóricas.....	37
2.2.1	Teorías de compromiso organizacional	37
2.2.2	Teorías de satisfacción laboral	40
2.3	Marco Conceptual.....	44
2.3.1	Compromiso organizacional.....	44
2.3.2	Satisfacción laboral.....	47
2.4	Definición de términos básicos.....	50
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		52
3.1	Formulación de la hipótesis	52
3.1.1	Hipótesis general	52

3.1.2 Hipótesis específicas.....	52
3.2 Identificación de variables	52
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	54
4.1 Ubicación Geográfica	54
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	55
4.3 Diseño de la investigación	55
4.4 Población y muestra del estudio	56
4.5 Unidad de análisis:.....	57
4.6 Matriz de operacionalización de variables.....	61
4.7 Métodos, técnicas e instrumento de la investigación.....	64
4.7.1 Instrumentos de recolección de datos.....	64
4.7.2 Técnicas de procesamiento de la información.....	69
4.7.3 Análisis discusión e interpretación de resultados.....	69
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	71
5.1 Presentación de Resultados.....	71
5.1.1 Resultados para el objetivo general	71
5.1.2 Resultados para objetivo específico 1	82
5.1.3 Resultados para objetivo específico 2	85
5.1.4 Resultados para objetivo específico 3	88
5.2 Contratación de hipótesis	91
5.2.1 Contratación hipótesis general	91

5.2.2	Contrastación hipótesis específicas	92
5.3	Discusión de resultados	93
	CONCLUSIONES	100
	RECOMENDACIONES	102
	REFERENCIAS	104
	ANEXOS	109
	Anexo A: Escala de Satisfacción Laboral SI-ARG.....	109
	Anexo B: Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	112
	Anexo C. Matriz de Consistencia Metodológica	114
	Anexo D. Validación de expertos.	118

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución poblacional de los trabajadores por género	566
Tabla 2 Distribución poblacional de los trabajadores GDUyR	577
Tabla 3 Distribución poblacional de los trabajadores SGOP	587
Tabla 4 Distribución poblacional de los trabajadores SGEyPI	598
Tabla 5 Distribución poblacional de los trabajadores SGFyGPI.....	599
Tabla 6 Distribución poblacional de los trabajadores SGPURyC	609
Tabla 7 Distribución poblacional de los trabajadores SGMMyE	611
Tabla 9 Prueba de Normalidad	710
Tabla 10 Significado del coeficiente de correlación de Spearman.....	71
Tabla 11 Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Compromiso Organizacional	72
Tabla 12 Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Compromiso Organizacional.....	743
Tabla 13 Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral	765
Tabla 14 Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.....	787
Tabla 15 Correlación de las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.....	810

Tabla 16 Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensión Compromiso Afectivo ...	81
Tabla 17 Correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Satisfacción Laboral.....	83
Tabla 18 Análisis Estadístico Descriptivo Dimensión Compromiso de Continuidad.	854
Tabla 19 Correlación de la Dimensión Compromiso de Continuidad y la Variable Satisfacción Laboral	876
Tabla 20 Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensión Compromiso Normativo	88
Tabla 21 Correlación de la Dimensión Compromiso Normativo y la Variable Satisfacción Laboral	909

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa del distrito de Cajamarca	54
Figura 2 Descripción de la Variable Compromiso Organizacional.....	74
Figura 3 Descripción de la Variable Satisfacción Laboral.....	77
Figura 4 Descripción de la Dimensión Compromiso Afectivo	83
Figura 5 Descripción de la Dimensión Compromiso de Continuidad.....	86
Figura 6 Descripción de la Dimensión Compromiso Normativo.....	89

ABREVIATURAS Y SIGLAS

GDUYR:	Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural
GL:	Gobierno Local
GR:	Gobierno Regional
MPH-BCA:	Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca
SGEYPI:	Sub Gerencia de Estudios y Proyectos de Infraestructura
SGFYPI:	Sub Gerencia de Formulación y Proyectos de Inversión
SGMYE:	Sub Gerencia de Maquinaria y Equipos
SGOP:	Sub Gerencia de Obras Públicas
SGPURYC:	Sub Gerencia de Planificación Urbano Rural y Catastro
SL-ARG:	Escala de Satisfacción Laboral

GLOSARIO

Compromiso Afectivo: Disposición del personal a involucrarse con la organización.

Compromiso de Continuidad: Costo que asocia el personal al dejar la organización.

Compromiso Normativo: Sentido de obligación que siente el personal de permanecer en la organización.

Compromiso Organizacional: deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la organización, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.

Comunicación: Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre el personal al interno de la organización sobre aspectos laborales,

Condiciones de Trabajo: Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades laborales cotidianas.

Promoción y capacitación: Grado en que se brindan posibilidades al personal para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo en forma eficiente.

Puesto de Trabajo: Valoración que tiene el personal respecto a la labor que realiza cotidianamente en la organización.

Relaciones Humanas: Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre el personal.

Remuneración y beneficios laborales: Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades laborales.

Satisfacción Laboral: la actitud que muestra el personal frente a su centro laboral, basándose en creencias, valores que va desarrollando en su trabajo y que a su vez estos influirán de manera significativa en su conducta y los resultados que el obtenga.

Supervisión: Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan al personal a la realización del trabajo cotidiana.

RESUMEN

En la investigación realizada en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de dicha gerencia. El tipo de Investigación fue aplicada no experimental, descriptiva correlacional de corte transversal teniendo como periodo de estudio el año 2019. La población estuvo constituida por 50 trabajadores que estuvieron laborando en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, la recolección de datos fue por la técnica de encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen que consta de 18 ítems y para la variable Satisfacción Laboral se utilizó La Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de 43 ítems, el tipo de diseño de investigación que se utilizó es la correlacional para el resultado se aplicó el programa SPSS versión 25 para hallar el grado de correlación y contratación de la hipótesis, concluyendo que existe una correlación positiva débil de $r = 0,282$ con un nivel de significancia de $p = 0,047$ entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, encontrándose también que existe un nivel medio o regular de compromiso Organizacional y un nivel alto de Satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

In the research carried out in the Urban and Rural Development Management of the Provincial Municipality of Hualgayoc Bambamarca, the study objective was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the workers of said management. The type of research was non-experimental applied, cross-sectional correlational descriptive, having the year 2019 as the study period. The population consisted of 50 workers who were working in the Urban and Rural Development Management of the Provincial Municipality Hualgayoc - Bambamarca, the Data collection was by the survey technique, the instrument used was the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire, which consists of 18 items and for the Job Satisfaction variable, the 43-item SL-ARG Job Satisfaction Scale was used, the type of research design that was used is the correlational one for the result, the SPSS version 25 program was applied to find the degree of correlation and contracting of the hypothesis, concluding that there is a weak positive correlation of $r = 0.282$ with a level of significance of $p = 0.047$ between Organizational Commitment and Job Satisfaction, also finding that there is a level medium or regular Organizational commitment and a high level of job satisfaction in the workers of the Urban and Rural Development Management of the Provincial Municipality Hualgayoc - Bambamarca in the year 2019.

Keywords: Organizational Commitment, Job Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el factor humano representa el activo más importante de las organizaciones ya sean públicas y/o privadas, ya que el éxito de las mismas depende del trato a sus colaboradores; de allí la necesidad de alcanzar y contar en todo momento con el personal adecuado y más motivado, comprometido y competitivo, partiendo del hecho de que el recurso humano ha dejado de ser un recurso más con los que cuentan las organizaciones para convertirse en el socio estratégico de toda organización.

Las organizaciones deben contar con un alto nivel de compromiso organizacional que es el grado en que un colaborador se identifica con una organización y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella para el logro de objetivos organizacionales. A la vez contar con colaboradores que presenten satisfacción por su puesto de trabajo.

Asimismo, la satisfacción laboral de los colaboradores es un concepto clave para todas las organizaciones, y es definida como el resultado de varias actitudes que tiene un colaborador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

En base a lo antes mencionado, y poniendo de manifiesto la gran importancia que tienen ambas variables dentro de la situación actual de la organización pública, es que se generó el interés en conocer cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca para el año 2019.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

El factor humano es considerado como el activo más importante de las organizaciones, pues el éxito de las mismas depende del trato a sus colaboradores como una fuente principal de productividad y competitividad; de allí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con los colaboradores más calificados, motivados, comprometidos y competitivos, partiendo del hecho de que el recurso humano ha dejado de ser un recurso más con los que cuentan las organizaciones.

Es por ello que la calidad de vida y la salud mental de los colaboradores deben ser aspectos primordiales que las organizaciones deben tomar en cuenta. En ese sentido podemos mencionar a 2 variables que afectan la productividad de un trabajador son: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Rosillo, Velázquez y Marrero (2012)

El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización y las metas de ésta, y desea mantener una relación óptima con ella. Por tanto, el involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea Robbins (2009).

Según Betanzos y Paz (2007), los colaboradores que asimilan el compromiso como el deseo de realizar esfuerzos por el bien de la organización, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus objetivos fundamentales y los valores, como socios estratégicos. Sin embargo, el que los colaboradores no se comprometan con la

organización trae consigo la reducción de la eficacia organizacional, unos empleados comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra organización pues no requieren ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la organización, porque piensan en ambas, a nivel personal.

Por otro lado, la satisfacción laboral de los empleados es un concepto clave para todas las organizaciones, y es definida como el resultado de varias actitudes que tiene un colaborador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

De modo que 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. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 2009).

Siendo así, en las organizaciones tanto públicas como privadas de nuestra localidad, se puede apreciar que son comunes denominadores encontrar problemas ligados tanto al compromiso organizacional como a la satisfacción laboral, y más aún en las instituciones públicas como son las municipalidades, en donde por lo general, no se le otorga la debida compensación e incentivos a sus trabajadores, lo cual tiende a mermar su compromiso con el desarrollo de sus actividades dentro de la institución, y ello se encuentra asociado de forma continua a que los superiores y mandos medios, imponen un

alto grado de exigencia en lo referido a las actividades desarrolladas dentro de la misma, tendiendo a generar en ellos insatisfacción.

Además, las exigencias de índole emocional, generadas a partir de atención cotidiana de un gran número de comisiones rurales como es el caso que atiende la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, pues es el órgano de línea encargado y responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las acciones de gestión urbana tales como: los procesos de habilitaciones urbanas, uso del suelo, catastro urbano y rural, seguridad física, control de edificaciones, afectación y/o negociación para la adquisición de bienes inmuebles declarados de necesidad, autorizaciones, certificaciones, licencias, concesiones en el ámbito de su competencia y fundamentalmente la realización de la inversión pública municipal conformada por los estudios definitivos o expedientes técnicos y la ejecución de obras locales; consiguientemente demandan que estos trabajadores permanezcan en constante actividad, tanto física como mental, constituyendo así, un continuo agotamiento.

En base a lo antes mencionado, y poniendo de manifiesto la gran importancia que tienen ambas variables dentro de la situación actual de una institución pública, es que se ha generado el interés en conocer cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?

¿Qué relación existe entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?

¿Qué relación existe entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Identificar la relación entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Identificar la relación entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

1.4.1 Justificación teórico-científico

El estudio nos permitió sistematizar el conocimiento y hacer posible que se pueda ampliar en futuras investigaciones que busquen definir y comprender con mayor amplitud el tópico de compromiso organizacional y satisfacción laboral, también superar los conocimientos recogidos en otras tesis relacionadas al objeto de estudio; ampliar el conocimiento en el sentido de que el capital humano es lo más importante en las organizaciones y es de suma importancia conocer su nivel de satisfacción laboral y el compromiso que tienen los trabajadores para con la organización.

1.4.2 Justificación técnica-práctica

La investigación ayudó a identificar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral que presentaron los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, haciendo al mismo tiempo ver las debilidades en las dimensiones que conforma las variables en estudio, dando mayor interés a estos puntos se llegó a obtener mejores resultados. Esto significa que el resultado del estudio permitió en un corto plazo plantear programas que fortalezcan la satisfacción laboral y el mejoramiento del compromiso organizacional.

1.4.3 Justificación metodológica

Mediante el uso de las técnicas de recopilación de la información, la aplicación de los instrumentos de medición y del procesamiento de datos adecuado a la naturaleza del objeto de estudio, se buscó determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de (Meyer y Allen, 1997) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL- ARG); estos instrumentos tienen validez y confiabilidad de su consistencia lógica y sistemáticas que determinará de mejor manera los resultados del estudio.

1.4.4 Justificación institucional y/o académica

La Justificación académica de la investigación se sustentó en lo que establece el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración,

en este caso optar por el grado de Licenciado en Administración; al mismo tiempo aportó con conocimientos relacionados dentro de la Línea de Recursos Humanos, en la que está orientada a los profesionales que están en el ámbito de la Administración del Personal.

1.4.5 Justificación personal

La presente investigación me permitió identificar el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional que tienen mis compañeros de trabajo a lo largo del año 2019 en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, para posteriormente brindar una propuesta de mejora en cuanto al fortalecimiento de la satisfacción en su actual puesto de trabajo y aumentar el compromiso organizacional con el fin de llegar a los objetivos y metas que la entidad tiene para el presente año; también me ayudó a crecer en mi vida profesional en el ámbito de Recursos Humanos y gestión de personal.

1.5 Limitaciones de la investigación

En la presente investigación, se presentaron pequeñas limitaciones al momento de realizar la encuesta ya que por la coyuntura mundial que se está viviendo a causa de la COVID-19 se tuvo que realizar de forma virtual, por lo que se esperó un tiempo prolongado para que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca se den un tiempo fuera de su horario de trabajo y posteriormente envíen el instrumento de manera virtual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Salazar (2018), en su tesis *“Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional un estudio en una entidad pública ecuatoriana”* (Tesis de Maestría), donde el objetivo del estudio fue identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, análisis que se ejecutó en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017. El estudio tiene el carácter de cuantitativo porque recopila las percepciones de los empleados en su contexto laboral, respecto a los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23, de Josep Meliá y José Peiró, mientras que para la evaluación del compromiso se aplicó el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen; las encuestas se efectuaron a una muestra de 290 colaboradores, mediante la plataforma de Google Drive. Para determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Del análisis efectuado se determinó que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidenció que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización. El estudio además demuestra que las variables de satisfacción y compromiso pueden reflejar ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, el cual está rodeado de problemas

familiares y laborales que pueden afectar sus sentimientos y emociones; situación que invita a los empleadores a la generación de condiciones especiales de trabajo, que faciliten la tranquilidad, salud y satisfacción, se traducen en eficiencia y productividad.

Gómez et al., (2013), “*Satisfacción laboral y Compromiso en las Organizaciones de rio verde, S.L.P*”. En la Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento. El objetivo del estudio fue identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral comprendiendo sus tres dimensiones (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) y el compromiso organizacional, que comprende tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo, considerando variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones de Rio verde, S.L.P. Es una investigación de nivel descriptiva, correlacional, de diseño transversal además de enfoque cuantitativo, se utilizaron las técnicas estadísticas r de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor y t para muestras independientes. La muestra se integró de 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rio verde S.L.P., la encuesta fue auto administrada, utilizando el instrumento del cuestionario integrado por 30 variables, dividida en 12 variables para medir la satisfacción laboral y 18 variables para medir el compromiso organizacional, además de 7 variables de tipo socio demográfico. Los resultados obtenidos fueron que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

Zurita et al., (2013) investigaron la relación entre el Compromiso organizacional y satisfacción laboral consideraron a los que laboraban en los juzgados de Granada con un total de 80 empleados de los juzgados de Granada, la investigación fue no

experimental, el diseño fue transaccional correlacional, se utilizó dos instrumentos de tipo Likert; uno de compromiso organizacional de Allen y Mayer (1997) y la modificación con Cedeño y Pirela (2002) el cual presenta 18 afirmaciones o juicios positivos y negativos, el instrumento de la Satisfacción Laboral se empleó el cuestionario de Satisfacción de Melia y Piero (1989). Se llegó a la conclusión que existe correlación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, asimismo, se verifico que no existe diferencias significativas respecto al sexo masculino y femenino en relación a las variables. Los hallazgos mostraron, luego del análisis estadístico, la presencia de una correlación cuantitativamente significativa entre las variables, además, de forma directa ($r=.41$; $p<.01$). Es decir que en general, los individuos que obtuvieron un puntaje alto en compromiso organizacional, también fue alto en satisfacción laboral. También se contrastó si existían diferencias entre distinto sexo empleándose una *t* de student para muestras independientes, que verifico que no existía diferencias significativas entre el sexo masculino y femenino en relación al compromiso con la organización $t (.297) = -1.051$; $p<.05$, asimismo, se mostró la ausencia de diferencias significativas en la satisfacción laboral entre ambos sexos $t (.416) = -.819$; $p<.05$.

Calderón et al., (2015), Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores Mexicanos. Artículo que forma parte de la investigación financiada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) de México y desarrollada en el programa de Doctorado Interinstitucional en Psicología. Donde el principal objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos, se realizó un estudio de correlación a través de un diseño transversal analítico en el que, primero, se evaluó a los participantes con el fin de reconocer los dominios de

la socialización organizacional. También se trató de evaluar la identificación que desarrollan los empleados con su organización; y finalmente, de establecer una correlación entre las dos variables y sus componentes mediante el método de Pearson, para determinar su nivel y significancia. Los resultados dieron a entender que la socialización organizacional correlacionó positiva y significativamente con el compromiso afectivo y normativo. Se concluyó que la socialización organizacional aprueba que los trabajadores desarrollen el compromiso con la organización a través de los vínculos afectivos con los compañeros y la creación de un sentido de lealtad hacia la organización.

2.1.2 Nacionales

Abanto (2017), en su tesis “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*” (Tesis de Licenciatura), realizó una investigación sustantiva, con diseño descriptivo y correlacional entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de salud pública de Sullana. Para ello utilizó una muestra de 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017, empleando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y la escala de satisfacción laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta (2013). Los resultados muestran que predomina un nivel bajo de compromiso organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. Por otro lado, predomina un nivel bajo de satisfacción laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%. En cuanto al análisis relacional, se encontró

una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores evaluados.

Gonzales (2016), en su tesis “*Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015*” (Tesis de Licenciatura), orientado a descubrir la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, específicamente en trabajadores administrativos del establecimiento penitenciario del Callao. Para lograrlo, se realizó una muestra de 72 trabajadores. Por consiguiente, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, así como también un nivel descriptivo- correlacional, con un diseño de corte transversal. El Instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) diseñada por Sonia Palma (2005) tal como lo señala la autora permite medir la variable satisfacción laboral e indicadores, para la evaluación del compromiso organizacional se aplicó el Instrumento de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1999). Los resultados con la correlación lineal de Pearson indicaron una directa y significativa relación entre las variables de estudio, por tanto, se establece a un mayor aumento de satisfacción laboral en un trabajador aumenta también el compromiso organizacional.

Mamani (2016), en su tesis “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*”. (Tesis de Licenciatura); el objetivo del estudio fue determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal de nivel correlacional, se realizó un muestreo no

probabilístico considerando criterios de inclusión y exclusión, determinándose una muestra de 31 docentes que laboraron en el periodo académico 2015. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional, compuesto de 18 ítems y distribuidos en tres dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) y el Cuestionario de satisfacción laboral conformado por 15 ítems. Los resultados indicaron que el 51,6% de los docentes presentan un nivel de satisfacción, el 19.4% moderadamente satisfactorio; y el 67.7% de los docentes presentan un compromiso organizacional favorable, encontrándose correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional (sig= .000) así como con sus dimensiones de compromiso afectivo (sig= .000), compromiso de continuidad (sig= .045) compromiso normativo (sig= .000).

Campos (2017), en su tesis "*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016*" (Tesis de maestría), tuvo como objetivo el de determinar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, además de diseño no experimental de corte transversal, se consideró una población conformada por 222 docentes mientras que la muestra por 143 docentes. La técnica de recopilación de datos fue la encuesta que utilizo como instrumentos dos cuestionarios: un cuestionario_ uno para el compromiso organizacional y otro para la satisfacción laboral. Según los resultados obtenidos el p-valor es igual a 0,001, por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) por esta razón se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 esto permite entonces concluir que existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la red educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016. Por otro lado, el

valor de la Rho de Spearman es equivalente a 0,419** lo cual implica la existencia de una relación estadística positiva y a su vez presentan un coeficiente de correlación moderado, esto quiere decir que, a mayores índices de compromiso organizacional, se presentarían mayores niveles de satisfacción laboral. La validez de ambos cuestionarios fue desarrollada con el del juicio de expertos, quienes señalaron que es aplicable y su confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0,884 para compromiso organizacional y 0,928 para satisfacción laboral. Los resultados de la investigación permiten establecer que existe relación positiva ($\rho=0,419$) y significativa ($p = 0,001$) menor que $\alpha = 0,05$; en el nivel de correlación moderada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Red Educativa 20, UGEL - 06, Chosica, 2016.

2.1.3 Regionales

Rodríguez (2016) en su tesis *“Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella” del centro comercial “El Quinde” – Cajamarca – 2016”* (Tesis de Maestría), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Realizó una revisión teórica de las distintas literaturas que explican estos fenómenos. Para este fin aplicó a los usuarios internos de dicha empresa dos escalas, una que mide el compromiso organizacional y la otra que mide la satisfacción laboral, según la población a los usuarios internos de la empresa. La Hipótesis Principal indica que existe una relación directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa de estudio, obteniendo algunos resultados: Existe una correlación promedio entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($r = ,574$),

relación del tipo directa o positiva. Todos los factores de la satisfacción laboral tienen una relación promedio y positiva con el compromiso organizacional, destacando sobre todo los factores remuneraciones ($r = ,649$) y comunicación ($r = ,640$). De otro lado, el compromiso afectivo obtuvo una mayor relación con los componentes de remuneración y beneficios laborales ($,692$) y de comunicación ($,688$), el compromiso continuo con los componentes desarrollo ($r = ,377$) y remuneraciones y beneficios laborales ($r = ,351$); mientras que el compromiso normativo, con los factores remuneración y beneficios laborales ($r = ,580$) y comunicación ($r = ,571$). Es decir, el componente remuneración y beneficios laborales cumple un rol importante en la predicción del compromiso laboral.

Llamoga (2021). En su tesis *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Perú Fax Courier, Cajamarca 2018”* La presente investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Perú Fax Courier, Cajamarca 2018. La metodología del estudio; según el tipo de investigación por su finalidad es básica, el nivel correlacional, diseño no experimental – transversal. Se considera para el presente una muestra de 20 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando el cuestionario validado por juicio de expertos. Se tuvo como resultado que el 45% del total de encuestados indicaron que “Casi siempre” y “Con cierta frecuencia” el Clima Organizacional tiene relación con la Satisfacción Laboral. Así también, se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que existe relación directa y significativa entre ambas variables, siendo el coeficiente de Pearson 0.557 (correlación positiva media) y el p valor (Sig. = 0.011) menor al nivel de significancia 0.05. Se priorizan según resultados obtenidos, a autonomía; capacidad de decisión y condiciones

físicas; factores como el ambiente; las cuales influyen en el clima organizacional, logrando así satisfacción en el trabajo que se realiza.

Cotrina y Marín, (2021). En su tesis *“Relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jose Sabogal en el año 2021”* tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad. El estudio fue de diseño no experimental, tipo básica, cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Para recolección de información se diseñó y aplicó un cuestionario dirigido a los colaboradores. La población estuvo conformada por 50 colaboradores, por ser número reducido no se requirió fórmula, para ello se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia. El principal resultado se obtuvo un R de Pearson = 0,282 determinando, existe correlación positiva entre ambas variables, es decir a mayor clima organizacional en la municipalidad, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Sabogal 2021, así mismo se obtuvo un P valúe de 0.047, lo cual es menos que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, en los resultados se llega a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Núñez (2021). En su tesis *“Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019”* tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019. Dicho estudio es de tipo cuantitativa - descriptiva y de diseño correlacional, no experimental y de corte

transversal, se tomó en cuenta una muestra censal de 41 colaboradores de la empresa. Los resultados indican que existe una correlación directa entre las variables [$\rho = .522$; p -valor < 0.05]. Asimismo, respecto a las dimensiones se encontró una relación y directa entre dimensión de Comunicación Ascendente y Satisfacción Laboral [$\rho = .517$; p -valor < 0.05], además de una relación moderada e indirecta entre la Comunicación Descendente y Satisfacción Laboral [$\rho = -.390$; p -valor < 0.05]. Respecto a la dimensión de Comunicación Horizontal con Satisfacción Laboral, se encontró una correlación moderada [$\rho = .332$; p -valor < 0.05]. Concluyendo que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre las variables de la comunicación organizacional y satisfacción laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías de compromiso organizacional

2.2.1.1 Teoría de adhesión

De acuerdo al pensamiento de González (2016), un trabajador identificado con su organización producirá más, tendrá mayor voluntad y entrega por los objetivos establecidos. Esto determinará un incremento de la productividad. Sin embargo, cuando no existe identificación del trabajador con la empresa el efecto es contrario y, consecuentemente, negativo.

Es importante, que las capacidades personales y los factores organizacionales concuerden con las estrategias de las políticas de recursos humanos y, por ende, del giro de negocio. Esto permitiría fortalecer la identificación con los objetivos organizacionales

e individuales. Lo que, además, lograría empoderar al colaborador en la dimensión de la lealtad, corolario del compromiso que crea un vínculo fuerte con la empresa.

2.2.1.2 Teoría de inclusión parcial

Para Álvarez (2008), en su análisis de la inclusión parcial, presenta a trabajadores pertenecientes a más de una organización, en donde asume roles y actividades diferentes y, por tanto, no homogéneas. Por la característica del trabajo parcial no rendirían igual como aquellos que sí se encuentran en un sistema laboral de tiempo completo. Según lo afirmado en la teoría, se desprendería a justificar que a un mayor compromiso organizacional se da por parte de los colaboradores que trabajan a tiempo completo.

2.2.1.3 Teoría de Becker y su relación con el compromiso organizacional

Esta teoría se basa en que el trabajador se identifica con su organización voluntariamente, lo que hace que haya mayor compromiso y dedicación con sus actividades para recibir sus beneficios sociales. De esta manera si el empleado tiene actitudes que hacen que favorezcan a la organización a esto lo llama compromiso. Becker (1960).

2.2.1.4 Fundamentos teóricos de compromiso organizacional

La mayoría de los fundamentos teóricos muestran discrepancias en los términos, sin embargo, presentan muchas similitudes en sus contenidos, siendo el más resaltante el modelo de los tres componentes, como uno de los modelos más divulgados en el ámbito del Compromiso Organizacional, elaborado por Meyer y Allen (1993) y que establece la existencia de los mismos:

a) Compromiso Afectivo

Se refiere a la relación emocional que las personas forjan con la organización, ya que refleja el apego emocional y sentimental 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 (puede ser un deseo), Meyer et al, (1993).

b) Compromiso de Continuidad

Señala el reconocimiento de la persona, de 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 lo que es una necesidad, Meyer et al, (1993).

c) Compromiso Normativo

Es la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre los gastos de la capacitación; 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 (considerado como un deber), Meyer et al, (1993).

2.2.2 Teorías de satisfacción laboral

2.2.2.1 Teoría de higiene motivacional

Frederick Irving Herzberg fue un psicólogo renombrado e influyente en la gestión administrativa empresarial. Su propuesta lo dividió en dos factores, los mismos que influyen en las personas ocasionando la satisfacción o la insatisfacción. Los factores motivacionales, pueden pasar por un sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien hecha; logro o cumplimiento y responsabilidad mayor.

Según Herzberg (1987), los elementos faltantes, que determinan la insatisfacción, se categorizan como factores de higiene y se encuentran en un espacio extrínseco al trabajo (sueldos, iluminación y temperatura adecuada, reglas de trabajo justas, supervisión, relaciones sociales, buenas condiciones de trabajo, etc.).

2.2.2.2 Teoría de la discrepancia

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está en relación constante con los valores laborales más sobresalientes para la persona que pueden ser adquiridos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están organizados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

Para Fuentes (2012), la satisfacción laboral resulta de la percepción, si un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales relevantes para la persona,

condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades individuales.

2.2.2.3 Teoría de los eventos situacionales

El trabajador siempre que acepta un trabajo, ha considerado características relacionadas al salario, oportunidades de crecimiento profesional, buenas condiciones de trabajo, etc. Pero durante el desempeño de su trabajo se suscitan eventos situacionales no percibidos o evaluados en el proceso de negociación contractual.

Este es el análisis de Quarstein et al., (1992), que resalta los eventos situacionales pueden ser positivos o negativos, por ende, la satisfacción laboral será el corolario de las respuestas emocionales ante estos eventos situacionales.

2.2.2.4 Teoría de las características de la función

Cuando se analiza las características de la labor que el sujeto tiene que realizar en consonancia con la satisfacción en el trabajo, señalado por Hackman y Oldham citado por Ollarves (2006), se pueden sustentar que es posible organizar el trabajo bajo formas ideales, lo cual nos lleva a que este puede desarrollar con el incremento de la identidad, aprehensión de tareas y funciones autónomas. Así, el trabajador - manifiestan Hackman y Oldham- estará en capacidad de ser resolutivo frente a problemas que emerjan en el trabajo. Esto le permitirá realimentarse de las tareas efectuadas. Por ende, incrementará su motivación cuanto más satisfacción consiga al realizar su trabajo.

Es importante anotar que se puede provocar tres estados psicológicos en un ámbito laboral:

- La variedad del trabajo, la identidad y la tarea. Esto puede determinar un alto significado que el trabajador otorga a su trabajo.
- La autonomía. Este estado psicológico anima un sentido alto de responsabilidad personal frente al trabajo que realiza,
- La retroalimentación. Permite fortalecer los conocimientos adquiridos como resultado de la actividad encargada.

2.2.2.5 Teoría de las expectativas

Porter y Lawler, en 1967, plantean el modelo de motivación en el trabajo, con el cual sostienen que la satisfacción laboral depende de las recompensas realmente recibidas por el trabajador y en parte por el nivel del desempeño alcanzado. Cuando existe correspondencia entre lo esperado y lo recibido, aparecerá la satisfacción, mientras que cuando exista una desigualdad se generará insatisfacción.

La teoría opera en dos dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca. La motivación intrínseca corresponde a las personas que realizan una actividad porque la encuentran interesante y sienten satisfacción espontánea al ejecutarla, mientras que la motivación extrínseca depende de otros aspectos tales como recompensas verbales o tangibles Vértice (2008).

Cuando el trabajador percibe o piensa que puede obtener una recompensa, realiza un esfuerzo, el cual se refleja en su desempeño o logro, y por el cual puede recibir o no una recompensa intrínseca o extrínseca; si la percepción es positiva, el trabajador alcanza la satisfacción, pero si la percepción es de inequidad o de injusticia existirá insatisfacción.

2.2.2.6 Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Ruiz y Zavaleta (2013), la teoría del cual se basará la presente investigación, formula siete factores con respecto a la satisfacción laboral:

a) Factor I: Condiciones de trabajo

Se refiere a la disposición de la organización para otorgar de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades laborales cotidianas.

b) Factor II: Remuneración y beneficios laborales

Se refiere al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

c) Factor III: Supervisión

Se refiere a la forma como los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

d) Factor IV: Relaciones Humanas

Se refiere a las relaciones interpersonales y a los vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

e) Factor V: Promoción y capacitación

Se refiere a las posibilidades que tiene el trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo en forma eficiente.

f) Factor VI: Comunicación

Se refiere a la transmisión de información y a la comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos laborales.

g) Factor VII: Puesto de trabajo

Se refiere a la labor que realiza diariamente en la organización.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Compromiso organizacional

2.3.1.1 Definición

Según Meyer, Allen y Smith (1993), definen el compromiso organizacional, como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar o no en la organización. Se asume que el compromiso organizacional es un factor determinante en la consecución de los objetivos organizacionales.

Para Robbins (2003), el compromiso organizacional se refiere a la actitud que manifiesta un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa.

Davis y Newstrom (2000), citados en Ríos (2010) definen el compromiso organizacional como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso es generalmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

2.3.1.2 Factores que influyen en el compromiso organizacional

Gómez (2006), citado en Ríos (2010) considera algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

- a. Competencia personal percibida (positiva)
- b. Consideración del líder (positiva)
- c. Liderazgo (positiva)
- d. Ambigüedad del rol (negativa)
- e. Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

Por otro lado, Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) identifica la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes:

- a. Motivación interna (positiva)
- b. Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- c. Satisfacción laboral global (positiva)
- d. Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- e. Satisfacción con la promoción (positiva)
- f. Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva)
- g. Estrés (negativa)

2.3.1.3 Factores inhibidores compromiso organizacional

Varona (1993), citado en Ríos (2010), señala que existen tres tipos de factores que obstaculizan el desarrollo del compromiso organizacional según el ámbito en el que se desenvuelve:

- a. **Factores personales.** Se encuentran basados en el propio colaborador: La falta de ética laboral, la falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión.
- b. **Factores organizacionales.** Son las características o decisiones que competen a la organización: salarios bajos, tareas no claramente definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización.
- c. **Factores relacionales.** Tienen relación directa con las relaciones interpersonales: falta de comunicación, ausencia de reconocimiento y evaluación positiva, y falta de confianza.

2.3.1.4 Importancia de compromiso organizacional

El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas empresariales, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución Davis y Newstrom (1999), citado en Bustamante, Santillán y Navarro (2007).

El compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta holística a la organización, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no

sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia Robbins (1999) citado en Bustamante, Santillán y Navarro (2007).

Se puede decir que el compromiso organizacional es uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los colaboradores con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que laboran, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

2.3.2 Satisfacción laboral

2.3.2.1 Definición

Robbins y Timothy (2013) indican que la satisfacción laboral se refiere a un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Para Davis y Newstrom (2003), la satisfacción es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo (p.246).

Barraza y Ortega (2009), refieren que la satisfacción laboral es la actitud que manifiesta el trabajador frente a su centro laboral, basado en creencias, valores que el

trabajador va desarrollando en su trabajo y que a su vez estos influirán de forma significativa en su comportamiento y los resultados que el obtenga.

2.3.2.2 Causas de la satisfacción laboral

Para Kreitner y Kinicki (1997), la satisfacción laboral no es un concepto unitario, ya que un individuo puede estar satisfecho con unos aspectos de su trabajo y con otros no, en función de esto nos plantea las siguientes causas:

Cumplimiento de necesidades: La satisfacción está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permiten al individuo satisfacer sus necesidades personales.

Discrepancia: Se refiere al resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un empleo y lo que realmente recibe.

Consecución de valores: Se refiere a la percepción que su trabajo es importante para la consecución de objetivos valiosos.

Equidad: Se refiere a la justicia que percibe un individuo que es tratado en comparación con otros.

Componentes genéticos/ rasgos: Las diferencias estables individuales son tan importantes para explicar a satisfacción laboral, como lo son las características del medio que los rodea.

2.3.2.3 Consecuencias de la satisfacción laboral

Según Kreitner y Kinicki (1997), la satisfacción tiene implicaciones importantes y sustanciales en el trabajo, según son:

Ausentismo: Falta de presencia de un empleado en su puesto laboral, la tardanza podría considerarse un ausentismo parcial de la jornada. El ausentismo es poco rentable y los encargados siempre están buscando diferentes formas de evitarlo.

Movimiento de personal: Kreitner y Kinicki (1997), lo consideran importante porque rompe la continuidad organizativa y es muy costoso. Un meta análisis que comprendía 13.722 personas mostro una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el movimiento de personal. (p. 173).

Conducta cívica organizativa: Es aquella actitud que le da valor al desempeño, pueden ser aportes relacionados, a su función, departamento o incluso en la organización. Los directivos pueden evaluar la frecuencia de dichas conductas incrementando así la satisfacción laboral, aumentando a su vez la productividad del empleado.

Compromiso Organizativo: Grado en el que un individuo se identifica con la organización y sus objetivos.

Implicaciones generales: La insatisfacción laboral está asociada con el aumento de enfermedades cardiacas, incremento del estrés y las depresiones.

2.4 Definición de términos básicos

Compromiso Afectivo: Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la entidad.

Compromiso de Continuidad: Costo que asocian los trabajadores al dejar la entidad.

Compromiso Normativo: Sentido de obligación que sienten los trabajadores de permanecer laborando en la entidad.

Compromiso Organizacional: Actitud que expresa el trabajador hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la entidad.

Comunicación: Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación efectiva entre colaboradores al interior de la entidad sobre aspectos relacionados al trabajo.

Condiciones de Trabajo: Nivel de satisfacción relacionada a la disposición de la municipalidad para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades cotidianas en el trabajo.

Promoción y capacitación: Grado en que la entidad brinda posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones y aumentar la eficiencia del trabajador edil.

Puesto de Trabajo: Estimación que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la entidad.

Relaciones Humanas: Grado en que se promueve las buenas relaciones y se establecen lazos de amistad y confianza entre trabajadores.

Remuneración y beneficios laborales: Grado de conformidad respecto al estímulo monetario y beneficios laborales que se obtienen por trabajar en la entidad.

Satisfacción Laboral: Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los trabajadores ven su empleo.

Supervisión: Nivel en que los jefes orientan, apoyan, controlan y motivan a sus a los trabajadores de la comuna local.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

H0. Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

H1. Existe una relación directa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

H2. Existe una relación directa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

H3. Existe una relación directa entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

3.2 Identificación de variables

Variable “X”: Compromiso Organizacional

Compromiso organizacional, que será evaluado a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997)

Dimensiones:

- Compromiso Afectivo
- Compromiso de Continuidad
- Compromiso Normativo

Variable “Y”: Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral, que será evaluada a través de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) de Ruíz y Zavaleta (2013)

Dimensiones:

- Condiciones de Trabajo
- Remuneraciones y Beneficios laborales
- Supervisión
- Relaciones Humanas
- Promoción y capacitación
- Comunicación
- Puesto de Trabajo

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Ubicación Geográfica

La investigación se realizó en el Distrito de Bambamarca, Provincia de Hualgayoc y región Cajamarca; específicamente en la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca.

Figura 1

Mapa del Distrito de Bambamarca



Fuente: Google Maps

4.2 Tipo y nivel de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), sobre los estudios correlacionales, tal como el siguiente texto: “Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones)” (p.149). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. Por lo tanto, la presente investigación será Descriptiva Correlacional ya que se va identificar la relación que existe entre la Variable Compromiso Organizacional y la Variable Satisfacción Laboral.

4.3 Diseño de la investigación

El presente estudio es No Experimental, pues para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberadamente de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para analizarlos”. (p.152), por lo tanto, en la presente investigación se estudiarán a las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral sin manipularlas sino observándolas en su ambiente natural.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), son investigaciones que recopilan datos en un momento único. (p.154). por lo tanto, será de corte Transversal ya que el estudio se desarrolló en el año 2019.

Es decir, la presente investigación es descriptiva porque especifica características y perfiles de todo fenómeno susceptible de análisis; y es correlacional porque busca conocer o dilucidar la relación existente entre dos variables o categorías para poder predecir el valor de estas. Asimismo, y de acuerdo a lo señalado por Hernández,

Fernández y Baptista, el diseño de la investigación es de tipo no experimental, debido a “que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es una búsqueda de análisis orientado a la observancia de fenómenos no alterados, hechos que han ocurrido y que sólo son analizados a través de la metodología. Luego, el objeto de análisis, como en nuestro caso los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, serán escrupulosamente estudiados conforme se han sucedido sus hechos o acontecimientos.

4.4 Población y muestra del estudio

Hernández et al., (2014), definen la población como: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174). Para el presente estudio la población total es de 50 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Tabla 1

Distribución poblacional de los trabajadores por género

Población	f	Porcentaje
Varones	38	76%
Mujeres	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Poblacional de los trabajadores por género

Nota. En la Tabla 1 se muestra La población de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019 según el género está dividida por 38 varones y 12 mujeres en las distintas áreas que hace un total de 50 trabajadores.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p.175). En el presente estudio no se utilizará muestra debido a que se tiene acceso total a la población, por lo tanto, es no probabilística y estuvo conformada por los 50 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019 para poder extraer la información más detallada.

4.5 Unidad de análisis:

La población estuvo representada por el personal que labora en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019 como se detalla:

Tabla 2

Distribución poblacional de los trabajadores GDUyR

Puesto de Trabajo	Trabajadores
Gerente	1
Secretaria	1
Asistente Administrativo	1
Gestor Administrativo	2
Encargado de Combustible	1
Conductor	2
Gerente	1
Total	8

Fuente: Poblacional de los trabajadores GDUyR.

Nota. La Tabla 2 nos muestra que la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, según puesto de trabajo tiene un total de 8 trabajadores laborando en sus diferentes áreas.

Tabla 3

Distribución poblacional de los trabajadores SGOP

Puesto de Trabajo	Trabajadores
Sub Gerente	1
Secretaria	1
Asistente Técnico	4
Especialista en Liquidaciones	2
Ingeniero Civil	5
Encargado de INFObras	1
Responsable de Cierre de Proyectos	1
Asistente de Cierre de Proyectos	2
Total	17

Fuente: Poblacional de los trabajadores SGOP.

Nota. La tabla 3 nos muestra que la Sub Gerencia de Obras Públicas, perteneciente a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, según puesto de trabajo tiene un total de 17 trabajadores laborando en sus diferentes áreas y es la sub gerencia que cuenta con mayor cantidad de trabajadores.

Tabla 4*Distribución poblacional de los trabajadores SGEyPI*

Puesto de Trabajo	Trabajadores
Sub Gerente	1
Secretaria	1
Asistente Administrativo	1
Topógrafo	1
Formulador y Evaluador de Proyectos	3
Ingeniero Civil	2
Total	9

Fuente: Poblacional de los trabajadores SGEyPI

Nota. La tabla 4 nos muestra que la Sub Gerencia de Estudios de Proyectos de Infraestructura, perteneciente a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, según puesto de trabajo tiene un total de 9 trabajadores laborando en sus diferentes áreas.

Tabla 5*Distribución poblacional de los trabajadores SGFyGPI*

Puesto de Trabajo	Trabajadores
Sub Gerente	1
Secretaria	1
Responsable del Banco de Inversiones	1
Especialista Formulador de PIP	1
Especialista Evaluador de PIP	1
Total	5

Fuente: Poblacional de los trabajadores SGFyGPI.

Nota. La tabla 5 nos muestra que la Sub Gerencia de Formulación y Gestión de Proyectos de Inversión, perteneciente a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, según puesto de trabajo tiene un total de 5 trabajadores laborando en sus diferentes áreas. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Distribución poblacional de los trabajadores SGPURyC

Puesto de Trabajo	Trabajadores
Sub Gerente	1
Secretaria	1
Arquitecto	1
Fiscalizadores	2
Total	5

Fuente: Trabajadores SGPURyC.

Nota. La tabla 6 nos muestra que la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano Rural y Catastro, perteneciente a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, según puesto de trabajo tiene un total de 5 trabajadores laborando en sus diferentes áreas. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7*Distribución poblacional de los trabajadores SGM y E*

Puesto de Trabajo	Trabajadores
Sub Gerente	1
Secretaria	1
Asistente Administrativo	1
Especialista de Maquinaria	3
Total	6

Fuente: Cantidad de trabajadores en la empresa.

Nota. La tabla 7 nos muestra que la Sub Gerencia de Maquinaria y Equipos, perteneciente a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, según puesto de trabajo tiene un total de 6 trabajadores laborando en sus diferentes áreas. Fuente: Elaboración propia

4.6 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 8*Operacionalización de Variables*

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índices
Compromiso Organizacional	Porter y Lawler (1965) Define el Compromiso Organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores. Meyer y Allen (1997) consideran que existe Compromiso Afectivo que es la disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización, Compromiso de Continuidad que es el costo que asocian los trabajadores al dejar la empresa y Compromiso Normativo definido como sentido de obligación que sienten los trabajadores de permanecer en la empresa.	Compromiso Afectivo	Identificación con la organización	a) Encuesta/Cuestionario. El Cuestionario de Compromiso Organizacional creado por Meyer y Allen (1997) que consta de 18 ítems.
			Involucramiento con la organización	
		Compromiso de Continuidad	Percepción de alternativas	
			Inversiones en la organización.	
		Compromiso Normativo	Lealtad con la organización.	
			Sentido de obligación.	

Satisfacción Laboral	<p>Para Barraza y Ortega (2009). La Satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su centro de trabajo, basándose en creencias, valores que el trabajador va desarrollando en su trabajo y que a su vez estos influirán de manera significativa en su comportamiento y los resultados que el obtenga.</p> <p>Robbins y Timothy (2013) indican que la satisfacción laboral se refiere a un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.</p> <p>Según Ruiz y Zavaleta (2013) manifiesta que la Satisfacción laboral se encuentra basada por 07 factores como son las condiciones de trabajo, Remuneración y Beneficios, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y Capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo.</p>	Condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo óptimo Materiales y equipos necesarios Instalaciones de trabajo seguras	<p>b) Encuesta/Escala La Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG creado por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores (2013) que consta de 43 ítems</p>
		Remuneración y Beneficios	Remuneraciones cubren necesidades Pagos puntuales Seguro médico, Jubilación Reconocimiento de superiores Apoyo de superiores en algún problema en el trabajo	
		Supervisión	Los superiores toman en cuenta las opiniones del trabajador Existe evaluación por parte de los superiores	
		Relaciones Humanas	Equipo de trabajo y compañeros Expresión de opiniones en el trabajo Asenso en el trabajo	
		Promoción y Capacitación	Capacitación suficiente Tiempo de servicio	
		Comunicación	Comunicación con superiores Fácil acceso a información Reuniones, cartas, memorándums Información de logros y metas.	
		Puesto de Trabajo	Desarrollo de habilidades Desarrollo de conocimientos y capacidades Funciones establecidas en el contrato	

4.7 Métodos, técnicas e instrumento de la investigación

Método Deductivo – Inductivo: Este método nos permitió partir de concepciones teóricas generales relacionadas con el compromiso organizacional y satisfacción laboral, para luego formular las hipótesis en concordancia con el problema de investigación y los objetivos del estudio y, a su vez estructurar la matriz de operacionalización de variables.

Método Analítico - Sintético: Este método nos permitió desagregar cada una de las variables del estudio en sus dimensiones e indicadores correspondientes; además, de la desagregación de otros elementos contenidos en el marco teórico.

4.7.1 Instrumentos de recolección de datos

En la presente Investigación se utilizó la Escala de Likert que según Hernández, Fernández y Bautista (2014), es el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238). De acuerdo a las características de la investigación se utilizaron la técnica psicométrica que tiene como objetivo recolectar datos o medir los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional los cuales han sido elaborados bajo criterios de validez, confiabilidad y normalización respectivamente.

Se emplearon los siguientes instrumentos:

4.7.1.1 Cuestionario de Compromiso Organizacional

El Cuestionario de Compromiso Organizacional fue creado por Meyer y Allen en 1997. Fue adaptada y validada en versión español en México y España por Luis Arciniega

y Luis Gonzáles (2006). Quien afirma que la escala puede ser aplicada a todo tipo de colaboradores pertenecientes a una determinada empresa u organización, con edades entre 17 años a más, de forma individual o colectiva. En la presente investigación la escala utilizada tuvo como objetivo evaluar el nivel del compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019.

La aplicación del presente instrumento tiene un tiempo de duración aproximada es de 15 minutos. Está compuesta por 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones:

- Compromiso Afectivo: 6, 9, 12, 14, 15, 18
- Compromiso Normativo: 2, 7, 8, 10, 11, 13
- Compromiso de Continuidad: 1, 3, 4, 5, 16, 17

El Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen se puntúa con escala Likert de 5 puntos: desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos).

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 18 ítems. El puntaje que se puede obtener oscila entre los 18 y 90 puntos. Para la presente investigación se realizó una Clasificación de Baremos categorizado en Nivel Bajo con intervalo de 18 a 42 puntos, Nivel Medio o regular con intervalo de 43 a 66 puntos y un Nivel Alto con un intervalo de 67 a 90 puntos para obtener nivel General de Compromiso Organizacional. Para las Dimensiones Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad el puntaje que se puede obtener oscila entre los 6 y 30 puntos y se realizó una Clasificación de Baremos categorizado en Nivel Bajo con intervalo de 6 a 14 puntos,

Nivel Medio o regular con intervalo de 15 a 22 puntos y un Nivel Alto con un intervalo de 23 a 30 puntos.

A. Confiabilidad

Para la presente investigación se tomó la confiabilidad que realizó Meyer y Allen (1997) donde analizaron la confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional, mediante el método de consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo para Compromiso Afectivo un índice de (.85), Continuidad (.83) y Normativo (.77).

También se tomó a Oyola (2014), quien aplicó la encuesta la cual arrojó un coeficiente alfa de 0.909, lo cual permite afirmar que el instrumento empleado en la prueba piloto que realizó presenta un nivel aceptable de confiabilidad.

B. Validez

En la presente investigación se tomó a Meyer y Allen (1997) quienes validaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional mediante análisis factorial confirmatorio con lo que obtuvieron índices de validez que oscilan entre .410 a .749, en el factor Afectivo; entre .459 a .700 en el factor de Continuidad y entre .580 a .735 en el factor Normativo, estas estimaciones siendo significativas ($p < .05$).

Se tomó también la investigación de Figueroa (2016) en Trujillo, La Libertad, estimó la validez de constructo del Cuestionario de Compromiso Organizacional, a partir de las evaluaciones a un grupo de trabajadores públicos de la Región La Libertad, demostrando por medio del método los ítem- test, encontrando índices de correlación que oscila entre .268 y .628, demostrando que todos los ítems son válidos.

4.7.1.2 Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG)

En la presente investigación se utilizó La Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG fue creada por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en el año 2013. Procede de la ciudad de Chimbote – Perú. Los mismos que indican que la administración de este instrumento puede ser de forma Individual o Colectiva. El tiempo para su aplicación es de 20 minutos aproximadamente.

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. En la presente investigación la escala utilizada tuvo como finalidad evaluar el nivel del Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019.

La escala de tipo Likert se puntúa desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores:

- Condiciones de trabajo: 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
- Remuneración y beneficios laborales: 2, 9, 16, 23, 30, 42
- Supervisión: 3, 10, 17, 24, 31, 37
- Relaciones humanas: 4, 11, 18, 25, 32, 38
- Promoción y desarrollo: 5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
- Comunicación: 6, 13, 20, 27, 34, 40
- Puesto de Trabajo: 7, 14, 21, 28, 35

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 43 ítems; el puntaje que se puede obtener oscila entre los 43 y 215 puntos. . Para la presente investigación se realizó una Clasificación de Baremos categorizado en Nivel Bajo con intervalo de 43 a 100 puntos, Nivel Medio o regular con intervalo de 101 a 157 puntos y un Nivel Alto con un intervalo de 158 a 215 puntos para obtener el nivel General de Satisfacción Laboral.

A. Confiabilidad

Para la presente investigación la confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar la confiabilidad del instrumento. Obteniéndose también la confiabilidad para cada una de las dimensiones de la siguiente manera: Condiciones de Trabajo: 0.881; Remuneraciones y beneficios laborales: 0.692; Supervisión: 0.906; Relaciones humanas: 0.876; Promoción y capacitación: 0.826; Comunicación: 0.689; y Puesto de trabajo: 0.799.

B. Validez

En la presente Investigación la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, tomando los datos utilizados a partir de la aplicación del instrumento a una muestra de 123 trabajadores administrativos de una universidad privada de Chimbote, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$), cuyos índices oscilan entre 0.38 y 0.67

Se tomó también los datos de Carreño (2016) en Piura, Perú, al evaluar un grupo de trabajadores de una organización exportadora de bananos, obtuvo la validez de

constructo de la SL-ARG, por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando índices que oscilan entre .214 y .523.

4.7.2 Técnicas de procesamiento de la información

Primeramente, se solicitará el permiso al Gerente de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca para llevar a cabo la recolección de datos, así como también, se le comunicará sobre la investigación pertinente que se realizará.

Asimismo, se informará sobre su propósito, los aspectos éticos, de voluntariedad, confidencialidad y anonimato, así como la autorización correspondiente para realizar la aplicación de los instrumentos.

Los niveles de satisfacción en el ámbito laboral y el test de compromiso organizacional serán administrados en forma individual, para ello, se enviaron de manera virtual dichos instrumentos para ser desarrollado desde casa por el mismo hecho de la coyuntura mundial por covid-19. Por último, la hoja informativa y de respuesta de las pruebas se revisó y luego se codificó para la realización del análisis estadístico.

4.7.3 Análisis discusión e interpretación de resultados

Para proceder a la tabulación de resultados de la aplicación de los instrumentos se elaboraron cuadros de doble entrada y para hacer un análisis de los datos, se lograron por medio de tablas y figuras, se elaboraron consolidados de resultados, según cada variable de estudio.

El análisis descriptivo, se realizó mediante los estadísticos de frecuencias y porcentajes con relación a las hipótesis descriptivas puras del estudio. Se utilizaron gráficos e interpretación de los resultados con los estadísticos descriptivos. Para la correlación del compromiso organizacional y de la Satisfacción Laboral se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo en cuenta las frecuencias, medias y desvíos típicos, a un nivel de significancia de $\alpha= 0,05$ (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). Los datos se procesaron con el software estadístico SPSS v. 21. Respecto a los gráficos se estructurarán por medio del procesador de gráficos de Excel. Por lo tanto, con los datos adquiridos posteriormente, se podrá verificar la verdad de las hipótesis planteadas, a fin de que permitan hacer la discusión de los resultados hallados. Una vez obtenido la información se llevarán a cabo la corroboración o contrastación de la hipótesis y luego se analizarán los resultados sustentándose en el marco teórico y antecedentes de investigación; finalizando con la elaboración de conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de Resultados

Los resultados se analizaron en base a los objetivos de la investigación, para la recolección de datos se hizo uso de los cuestionarios elaborados en base a las variables Compromiso Organizacional y sus respectivas dimensiones; así como también de la variable Satisfacción Laboral y sus referidas dimensiones.

5.1.1 Resultados para el objetivo general

Como objetivo general se tiene que determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019; por lo que se presenta los resultados en tablas de la correlación de las variables compromiso organizacional y la satisfacción laboral y poder observar si existe alguna relación entre las 2 variables en el periodo de estudio.

Tabla 9

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	.411	50	.000	.608	50	.000
Satisfacción Laboral	.451	50	.000	.562	50	.000

Fuente: Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

Hipótesis Nula: H0. Los datos analizados siguen una distribución normal. ($P > 0.05$)

Hipótesis Alternativa: H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal. ($P < 0.05$)

Nota. En la tabla 9, Según la prueba de normalidad se tomó Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor o igual a 50 individuos, donde el valor Sig. Asintótica o p_valor indica que la distribución de los datos no tiene distribución normal. Por lo tanto, se debe usar el coeficiente de Spearman para realizar la Contrastación de las hipótesis, la cual nos indicará la existencia de relación y el grado de significancia entre las variables. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los funcionarios de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Tabla 10

Significado del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
0 a 0,25	Correlación escasa o nula
0,26 a 0,50	Correlación débil
0,51 a 0,75	Correlación entre moderada y fuerte
0,76 a 1,00	Correlación entre fuerte y perfecta

Fuente: Datos extraídos de (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009).

Nota Específica. En la tabla 10 se presenta estudios el coeficiente de correlación de Spearman toma valores entre - 1 y 1: un valor de 1 indica relación lineal perfecta positiva; un valor de -1 indica relación lineal perfecta negativa; un valor de 0 indica relación lineal nula. El coeficiente r es una medida simétrica: la correlación entre X_i e Y_i es la misma que entre Y_i y X_i . Según la investigación de (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009, p. 10) un coeficiente de correlación alto no implica causalidad. Dos variables pueden estar linealmente relacionadas (incluso muy relacionadas) sin que una sea causa de la otra.

Tabla 11

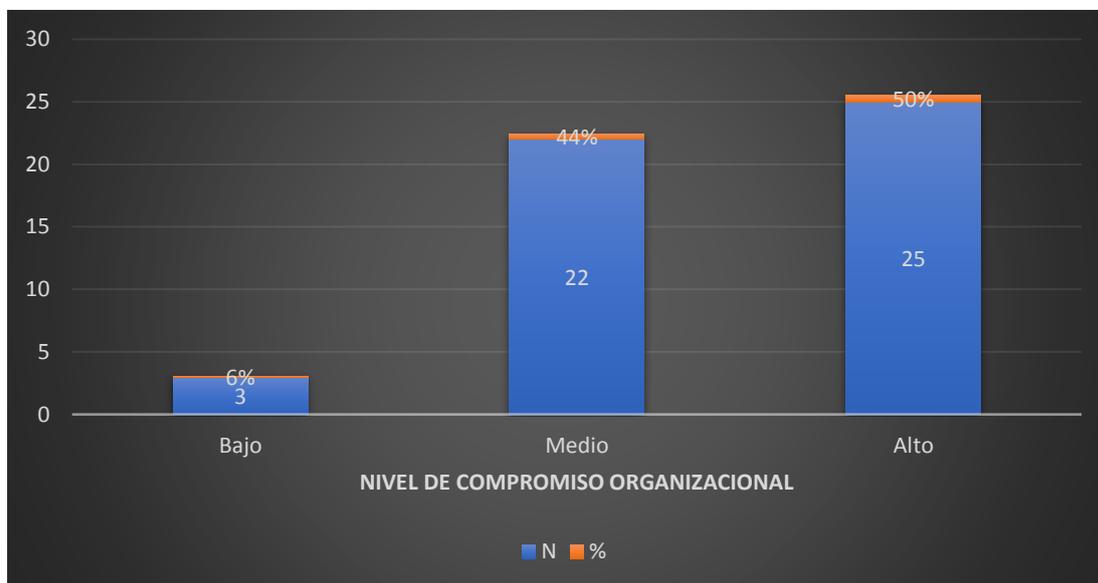
Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Compromiso Organizacional

Nivel de Compromiso Organizacional	N	%
Bajo	0	0%
Medio	32	64%
Alto	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 2

Descripción de la Variable Compromiso Organizacional



Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la tabla 11 y figura 1, la descripción de la variable Compromiso Organizacional, se obtuvo que el 64% de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Hualgayoc- Bambamarca, presentaron un nivel medio, y el 36 % un nivel alto y por último teniendo un 0% en el nivel bajo. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Tabla 12

Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Compromiso Organizacional

Nivel de Compromiso Organizacional	N	%
------------------------------------	---	---

Compromiso Afectivo		
----------------------------	--	--

Bajo	0	0%
Medio	22	44%
Alto	28	56%
Total	50	100%

Compromiso de Continuidad

Bajo	6	12%
Medio	29	58%
Alto	15	30%
Total	50	100%

Compromiso Normativo

Bajo	3	6%
Medio	22	44%
Alto	25	50%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 12, la dimensión de compromiso afectivo, de los trabajadores de la Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad De Hualgayoc-Bambamarca, se observa que el 56% tiene un nivel alto y el 44% un nivel medio.

Dimensión compromiso de continuidad, se evidencia que 58 % de trabajadores tienen un nivel medio, el 15% un nivel alto y 12% un nivel bajo. Dimensión compromiso normativo, se observa que el 50% tiene un nivel alto, el 44% un nivel medio y el 6 % un nivel bajo. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Tabla 13

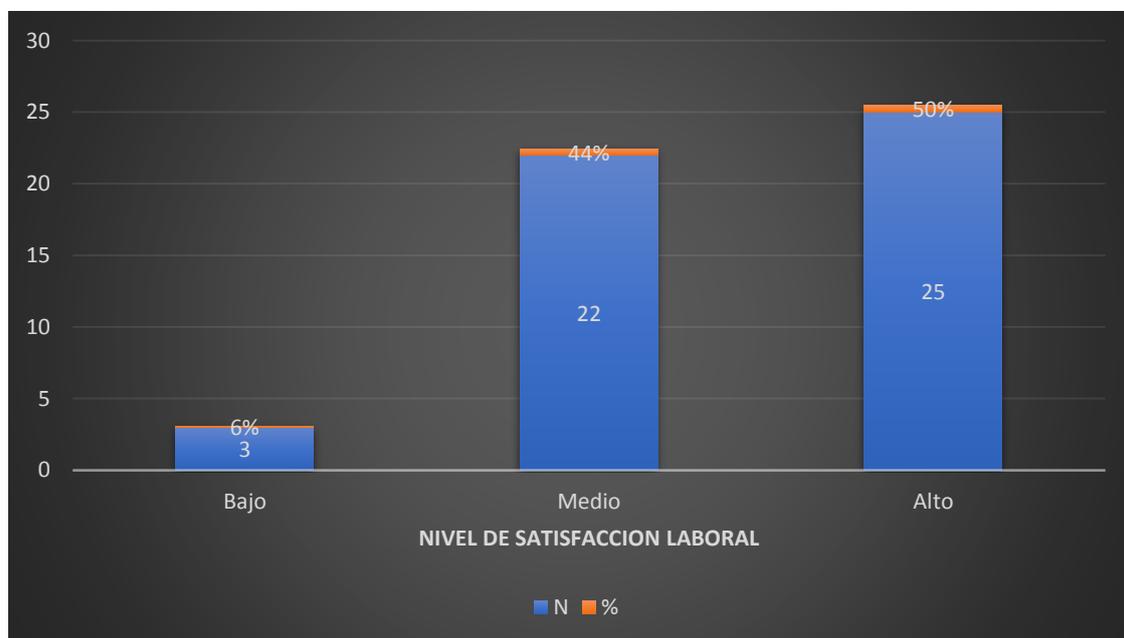
Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
Bajo	0	0%
Medio	14	28%
Alto	36	72%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 3

Descripción de la Variable Satisfacción Laboral



Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 13 y figura 2, la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo que el 72% de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Hualgayoc- Bambamarca, presentaron un nivel alto de Satisfacción Laboral, y el 28 % un nivel medio y por último teniendo un 0% en el nivel bajo. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Tabla 14*Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral*

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
Condiciones de Trabajo		
Bajo	0	0%
Medio	14	28%
Alto	36	72%
Total	50	100%
Remuneraciones y Beneficio		
Bajo	13	26%
Medio	27	54%
Alto	10	20%
Total	50	100%
Supervisión		
Bajo	0	0%
Medio	18	36%
Alto	32	64%
Total	50	100%

Relaciones Humanas

Bajo	0	0%
Medio	6	12%
Alto	44	88%
Total	50	100%

Promoción y Capacitación

Bajo	0	0%
Medio	26	56%
Alto	24	48%
Total	50	100%

Comunicación

Bajo	0	0%
Medio	8	16%
Alto	42	84%
Total	50	100%

Puesto de Trabajo

Bajo	0	0%
------	---	----

Medio	4	8%
Alto	46	92%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 14, se muestra el resultado de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral en donde se evidencia que 72% de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Hualgayoc- Bambamarca, tiene un nivel alto de satisfacción Laboral y el 28% tienen un nivel medio en la dimensión condiciones de trabajo. En lo que respecta a la Dimensión Remuneraciones y Beneficios se puede observar que es la única dimensión que presenta un porcentaje de satisfacción Laboral bajo con el 26%, mientras que el 54% tiene un nivel medio y solamente el 20% un nivel alto. En Dimensión de Supervisión, se observa que 64%, tiene un nivel alto y el 36% un nivel medio. En la dimensión Relaciones humanas, el 88% tiene un nivel alto y el 12% un nivel medio. Dimensión Promoción y Capacitación, se visualiza que el 56% tiene un nivel medio y el 48% un nivel alto. En la Dimensión Comunicación, se evidencia que el 84% tiene un nivel alto y el 16% un nivel medio. Dimensión de puesto de trabajo, se observa que el 92% tiene un nivel alto y el 8% un nivel medio. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Tabla 15*Correlación de las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral*

		Compromiso organizacional	Satisfacción Laboral
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,282*
	Sig. (bilateral)	.	,047
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,282*	1,000
	Sig. (bilateral)	,047	.
	N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 15, se muestra el resultado de la relación que existe entre la variable Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.282$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,047$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva débil entre la variable Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

5.1.2 Resultados para objetivo específico 1

Como objetivo específico N°01 se tiene encontrar la relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Tabla 16

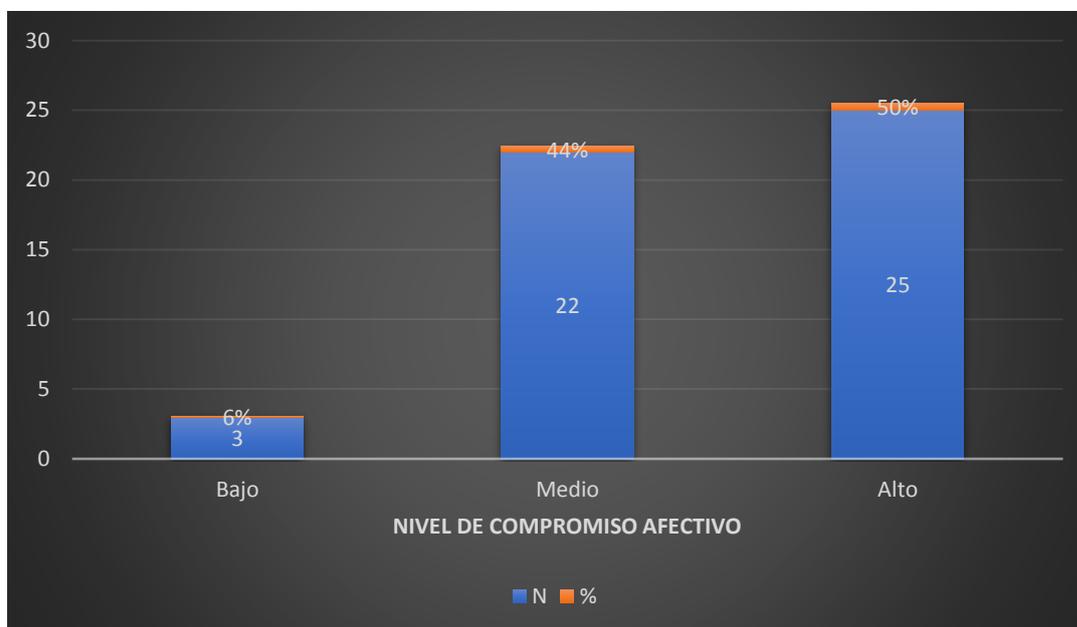
Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensión Compromiso Afectivo

Nivel de Compromiso Afectivo	N	%
Bajo	0	0%
Medio	22	44%
Alto	28	56%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 4

Descripción de la Dimensión Compromiso Afectivo



Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 16 y figura 3 se puede evidenciar que en la dimensión de Compromiso Afectivo, los trabajadores de la Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad De Hualgayoc- Bambamarca en el año 2019, presentan que el 56% tiene un nivel alto, mientras el 44% un nivel medio y finalmente un nivel bajo del 0% de Compromiso Afectivo en el periodo de estudio. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los funcionarios de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Por otro, lado en la Tabla 13 se presenta Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral, en la cual se evidencia que el 72% de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Hualgayoc- Bambamarca, presentaron un nivel alto de Satisfacción Laboral, y el 28 % un nivel medio y por último teniendo un 0% en el nivel bajo. Datos que se tomaran para realizar la correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 17

Correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Satisfacción Laboral

Correlaciones			
		Compromiso Afectivo	Satisfacción Laboral
Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Rho de Spearman	,524**	1,000
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50
	Rho de Spearman	,524**	1,000

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

Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Nota. En la Tabla 17, se muestra el resultado de la relación que existe entre la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.524$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva entre moderada y fuerte la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral.

5.1.3 Resultados para objetivo específico 2

Como objetivo específico N°02 se tiene encontrar la relación entre Compromiso de Continuidad y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Tabla 18

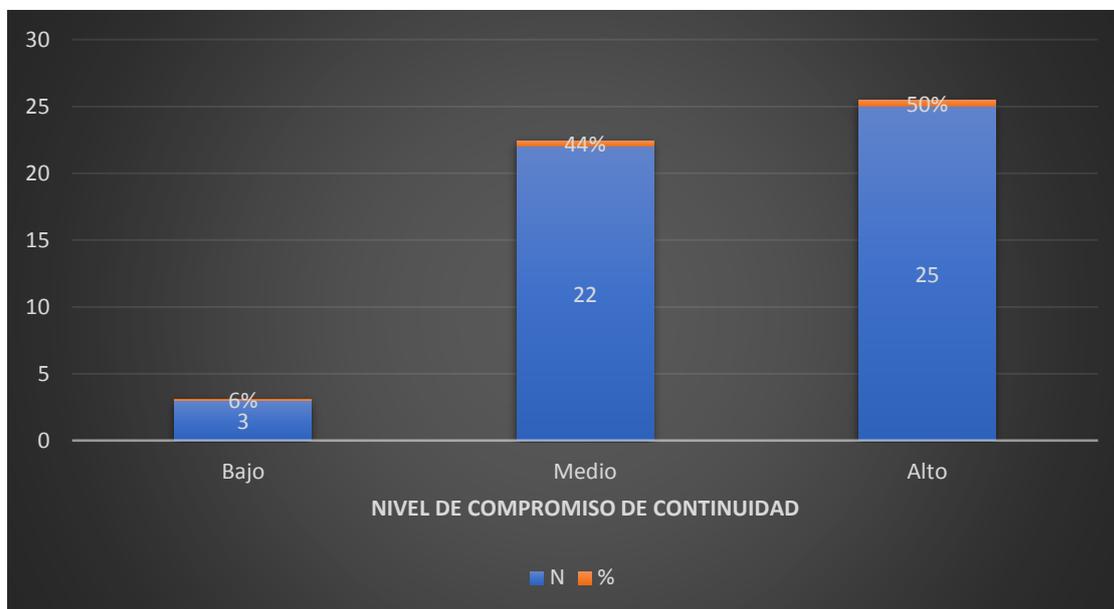
Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensión Compromiso de Continuidad

Nivel de Compromiso Afectivo	N	%
Bajo	6	12%
Medio	29	58%
Alto	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 5

Descripción de la Dimensión Compromiso de Continuidad



Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 18 y figura 4 se puede evidenciar que en la dimensión de Compromiso de Continuidad, los trabajadores de la Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad De Hualgayoc- Bambamarca en el año 2019, presentan que el 30% tiene un nivel alto, mientras el 58% un nivel medio y finalmente es la única dimensión que muestra un nivel bajo del 6% de Compromiso de Continuidad en el periodo de estudio. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los funcionarios de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Por otro, lado en la Tabla 13 se presenta Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral, en la cual se evidencia que el 72% de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Hualgayoc- Bambamarca, presentaron un nivel alto de Satisfacción Laboral, y el 28 % un nivel medio y por último

teniendo un 0% en el nivel bajo. Datos que se tomaran para realizar la correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 19

Correlación de la Dimensión Compromiso de Continuidad y la Variable Satisfacción Laboral

Correlaciones			
		Compromiso de Continuidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,296*
	Compromiso de Continuidad	Sig. (bilateral)	.
	N	50	50
Spearman	Coeficiente de correlación	,296*	1,000
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	,037
	N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 19, se muestra el resultado de la relación que existe entre la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.296$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,037$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que

existe una correlación positiva débil entre la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral. Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

5.1.4 Resultados para objetivo específico 3

Como objetivo específico N°02 se tiene encontrar la relación entre Compromiso de Normativo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Tabla 20

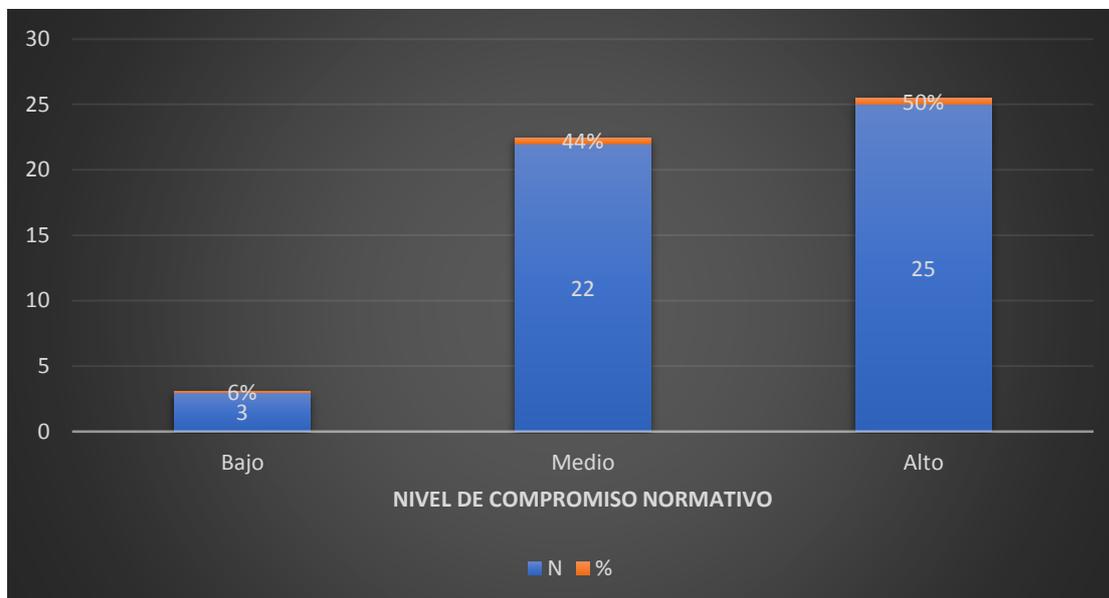
Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensión Compromiso Normativo

Nivel de Compromiso Afectivo	N	%
Bajo	3	6%
Medio	22	44%
Alto	25	50%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 6

Descripción de la Dimensión Compromiso Normativo



Fuente: Encuesta aplicada.

Nota. En la Tabla 20 y figura 5 se puede evidenciar que en la dimensión de Compromiso Normativo, los trabajadores de la Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad De Hualgayoc- Bambamarca en el año 2019, presentan que el 50% tiene un nivel alto, mientras el 44% un nivel medio y finalmente es la única dimensión que muestra un nivel bajo del 3% de Compromiso Normativo en el periodo de estudio.

Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los funcionarios de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Por otro, lado en la Tabla 13 se presenta Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral, en la cual se evidencia que el 72% de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad de Hualgayoc- Bambamarca, presentaron un nivel alto de Satisfacción Laboral, y el 28 % un nivel medio y por último

teniendo un 0% en el nivel bajo. Datos que se tomaran para realizar la correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 21

Correlación de la Dimensión Compromiso Normativo y la Variable Satisfacción Laboral

Correlaciones			
		Compromiso Normativo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	1,000 ,175
		Sig. (bilateral)	. ,223
		N	50 50
Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,175 1,000
		Sig. (bilateral)	,223 .
		N	50 50

Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la GDUyR de MPH-BCA y procesada en el Programa SPSS Ver. 25.

Nota. En la Tabla 21, se muestra el resultado de la relación que existe entre la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0,175$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,223$, que es superior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que

no existe una relación significativa entre la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca en el periodo de estudio.

5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1 Contrastación hipótesis general

Hipótesis general

Hipótesis (H0): Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Con los resultados obtenidos, se ratifica la hipótesis planteada ya que al analizar la correlación de las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral se muestra una correlación de Spearman ($r = 0.282$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,047$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva débil entre la variable Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

5.2.2 Contrastación hipótesis específicas

Con respecto a la Hipótesis 1:

H1. Existe una relación directa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Con los resultados obtenidos, se ratifica la hipótesis planteada ya que al analizar la correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la variable Satisfacción Laboral se muestra una correlación de Spearman ($r = 0.524$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva entre moderada y fuerte de la Dimensión Compromiso Afectivo y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Con respecto a la Hipótesis 2:

H2. Existe una relación directa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Con los resultados obtenidos, se ratifica la hipótesis planteada ya que al analizar la correlación de la Dimensión Compromiso de Continuidad y la variable Satisfacción Laboral se muestra una correlación de Spearman ($r = 0.296$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,037$, que es inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, por lo que se llega a deducir que existe una correlación

positiva débil entre la Dimensión Compromiso de Continuidad y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Con respecto a la Hipótesis 3:

H3: Existe una relación directa entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

Con los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis planteada ya que al analizar la correlación de la Dimensión Compromiso Normativo y la variable Satisfacción Laboral se muestra una correlación de Spearman ($r = 0.175$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,223$, que es superior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que no existe una correlación entre la Dimensión Compromiso Normativo y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

5.3 Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral, específicamente en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019.

En el objetivo general para determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo

Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019, se encontró como resultados en la correlación de las variables, mostrando una correlación de Spearman ($r = 0.282$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,047$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva débil entre la variable Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción Laboral, así mismo en la Tabla 11 se puede evidenciar que de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, muestran un nivel de Compromiso Organizacional regular o medio con un 64% de aceptación. Lo cual nos permite confirmar el pensamiento de Capelli (2001, citado en González 2016), un trabajador identificado con su organización producirá más, tendrá mayor voluntad y entrega por los objetivos que se le dicten. Esto determinará un incremento de la productividad. Por lo que, en la presente investigación los trabajadores presenten un nivel de compromiso Afectivo regular con un 56 % lo cual implica que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural tienen una relación emocional y sentimental no tan definida por la entidad y disfrutan de manera regular de la permanencia en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca. Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden también con la investigación realizada por Mamani, A. (2016) en su investigación *“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015”*. como resultado la existencia de correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($\text{sig} = .000$) así como con sus dimensiones de compromiso afectivo ($\text{sig} = .000$), compromiso de continuidad ($\text{sig} = .045$) compromiso normativo ($\text{sig} = .000$). Coincidiendo con la presente investigación la cual tuvo como

resultado una correlación de Spearman ($r = 0.282$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,047$, que es inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva débil entre la variable Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción Laboral.

En el objetivo específico uno al identificar la relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019; de la Dimensión Compromiso Afectivo la cual muestra un nivel alto de Compromiso Afectivo con 56% lo cual indica que se sienten un nivel alto de apego a esta entidad además que se sienten comprometidos con el área a la que pertenecen en este caso a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural. Y la Satisfacción Laboral con 72% lo que indica que trabajadores de esta Gerencia se encuentran satisfechos con su trabajo de forma general, y específicamente en una de las Dimensiones de la variable Satisfacción laboral que es la Dimensión Puesto de trabajo que tiene el nivel más alto con un 92% como se muestra en la Tabla 14 Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral. Finalmente para identificar la relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019, se utilizó la Rho de Spearman en la Tabla 17 Correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Satisfacción Laboral la cual muestra la relación que existe entre la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.524$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de

0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva entre moderada y fuerte la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral. Lo que indica que mientras existe un nivel alto de compromiso Afectivo se verá reflejado en un nivel alto de Satisfacción Laboral estos resultados coinciden con la investigación de Abanto (2017), en su tesis "*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*" los resultados muestran que predomina un nivel bajo de compromiso organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. Por otro lado, predomina un nivel bajo de satisfacción laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%. En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Nos permite corroborar también la Teoría de Becker (1960), su relación con el compromiso organizacional la cual manifiesta que el trabajador se identifica con su organización de manera voluntaria, lo que hace que haya mayor compromiso y dedicación con sus actividades propias de su trabajo

En el objetivo específico dos al identificar la relación entre Compromiso de Continuidad y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019; Se obtuvieron los resultados en la Tabla 12 el Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Compromiso Organizacional, específicamente de la Dimensión Compromiso de Continuidad la cual muestra un nivel medio o regular de Compromiso de Continuidad con 58% lo cual indica que los Trabajadores tienen un

percepción no tan definida por quedarse en su lugar de trabajo pero por la escasez de ofertas laborales permanecen en su lugar de trabajo. Por otro lado se muestra también la Tabla 13 Análisis Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral en la cual los Trabajadores muestran un alto nivel de Satisfacción Laboral con 72% lo que indica que trabajadores de esta Gerencia se encuentran satisfechos con su trabajo de forma general, pero existe una de las Dimensiones de la variable Satisfacción laboral que es la Dimensión Remuneraciones y Beneficio que es la única dimensión que presenta un porcentaje bajo del 26% como se muestra en la Tabla 14 lo que hace precisar una disconformidad con los salarios y beneficios que se relacionan con el Compromiso de Continuidad puesto que para poder continuar en un trabajo también estos trabajadores ven el nivel salarial y los beneficios con los que van a contar. Finalmente para identificar la relación entre Compromiso de Continuidad y Satisfacción Laboral, se utilizó la Rho de Spearman en la Tabla 19 la cual muestra la relación que existe entre la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.296$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,037$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva débil de la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral. Lo cual coincide con lo expresado por Salazar (2018), en su tesis *“Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional un estudio en una entidad pública ecuatoriana”* Del análisis efectuado se determinó que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidenció que existe

una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización. Así mismo Campos (2017), en su investigación “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016.*” Según los resultados obtenidos el p-valor es igual a 0,001, por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) por esta razón se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 esto permite entonces concluir que existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la red educativa. Ello es refrendado en la investigación de Meyer et al, (1993). Señala el reconocimiento de la persona, de 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 lo que es una necesidad.

En el objetivo específico tres al identificar la relación entre Compromiso Normativo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019; según la Tabla 12 el Análisis Estadístico Descriptivo de las Dimensiones de la variable Compromiso Organizacional, específicamente de la Dimensión Compromiso Normativo la cual muestra un nivel alto de Compromiso Normativo con 50% pero al mismo tiempo presenta un nivel bajo de compromiso con un 6% lo cual indica que los Trabajadores tienen un percepción algo pobre de lealtad a la organización en este caso a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural. Por otro lado, se muestra también la Tabla 13 Análisis

Estadístico Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral en la cual los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural presentan un alto nivel de Satisfacción Laboral con 72% lo que indica que trabajadores de esta Gerencia se encuentran satisfechos con su trabajo de forma general. Finalmente para identificar si existe relación entre Compromiso Normativo y Satisfacción Laboral en los trabajadores, se utilizó la Rho de Spearman en la Tabla 21 Correlación de la Dimensión Compromiso Normativo y la Variable Satisfacción Laboral la cual muestra la relación que existe entre la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.175$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,223$; que es superior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que no existe una correlación entre la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional y variable Satisfacción Laboral, lo que indica que si bien es cierto existe un nivel alto de compromiso normativo no se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral a pesar que la satisfacción laboral en los trabajadores también es alta lo cual hace ver que existen otros factores como el tiempo de trabajo en la entidad y también el tipo de contrato que determinan la relación de la dimensión Compromiso Normativo y la variable Satisfacción Laboral. Ello es refrendado en la investigación de Meyer et al, (1993). Es la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre los gastos de la capacitación; 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.

CONCLUSIONES

Después de analizar e interpretar los datos obtenidos de la investigación, se determinó las siguientes conclusiones:

En la presente investigación se concluyó que existe correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019. Lo cual queda demostrado con un coeficiente de correlación positiva débil de $r = 0,282$ con un nivel de significancia de $p = 0,047$ entre las dos variables, es decir; tienen una relación emocional y sentimental no tan definida por la entidad y disfrutan de manera regular de la permanencia en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.

Se concluyó que existe una correlación positiva entre Compromiso Afectivo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019. Lo cual queda demostrado con un coeficiente de correlación moderada y fuerte de $r = 0,524$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$ entre las dos variables, lo cual indica que mientras exista un nivel alto de Compromiso Afectivo en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano se verá reflejado en nivel alto de satisfacción Laboral y por ende aumenta el nivel de producción en las distintas áreas de esta Gerencia.

Se concluyó que existe una correlación positiva entre Compromiso de continuidad y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019. Lo cual queda demostrado con un coeficiente de correlación débil de $r = 0,296$ con un nivel de

significancia de $p = 0,037$ entre las dos variables, es decir; los trabajadores se sienten comprometidos de manera regular debido a las pocas oportunidades de trabajo que hay fuera de la entidad en la que laboran.

Se concluyó que no existe una correlación entre Compromiso Normativo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca en el año 2019. Lo cual queda demostrado con un coeficiente de correlación débil $r = 0.175$ con un resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,223$ entre las dos variables. Lo cual indica que si bien es cierto existe un nivel alto de Compromiso Normativo no se relaciona de manera directa con la Satisfacción Laboral existiendo otros factores como el tiempo de trabajo y/o tipo de contrato que son determinantes al momento hallar la relación entre las variables.

RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones obtenidas en la presente investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

- 1) Se recomienda a la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, tome en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación y mantener los estándares para velar por el bienestar de sus trabajadores, así como también brindar espacios de trabajo adecuados para la comodidad de los mismos y puedan realizar sus labores de manera más productiva lo cual se verá reflejada en el compromiso por obtener los objetivos gerenciales dentro de la entidad.
- 2) El compromiso Afectivo y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca se encuentra en un nivel alto, sugiriendo que no se descuide el interés por los trabajadores y reforzando el compromiso organizacional a través de capacitaciones y charlas acerca de comportamiento organizacional, clima laboral creando un ambiente de satisfacción laboral óptimo para desarrollarse personal y profesionalmente.
- 3) Se recomienda Fortalecer el compromiso de los trabajadores la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca; a través del reconocimiento de logros personales y de equipo o sub gerencia correspondiente; de manera que el éxito obtenido en su centro de trabajo lo impulse a seguir contribuyendo con los objetivos gerenciales. Este tipo de reconocimiento puede ser a través de diplomas, certificados y premios.

- 4) Se sugiere a la entidad implementar un área o departamento psicológico, con el fin de velar por los trabajadores tanto de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de Municipalidad Provincial y con esto generar acciones de solución y mejora tanto psicológicas como psicosociales del personal, y se sientan comprometidos con la entidad y por ende aumenten su productividad y su nivel de satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores una Institución de Salud Pública de Sullana. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? Cuadernos de Estudios Empresariales (18), 73-88. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/CESE0808110073A/9307>
- Barraza, M. A. & Ortega, M. F. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento.*
- Becker, H. S. (1960). *Notes on the Concept of Commitment. The American Journal of Sociology, 32-40.*
- Betanzos, D. N. & Paz, R. F. (2007). *Análisis psicométrico del comportamiento organizacional como variable actitudinal* Anales de Psicología, vol. 2, núm. 2, pp. 207-215. Universidad de Murcia. España.
- Bustamante C, R.; Santillán G, E., & Navarro E, A. (2007). Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones/12:2007_V.I

- Calderón, J., Laca, F., Pando, M. & Pedroza, F. (2015). *Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos*. *Psicogente*, 18(34), 267-277. <http://doi.org/10.17081/psico.18.34.503>
- Campos, C. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Davis, K. & Nwostrow, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar-Facultad de Humanidades. México, Quetzaltenango.
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. & González, J. (2013). *Satisfacción laboral y Compromiso en las Organizaciones de rio verde, S.L.P*. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*.
- Gonzales, M. (2016). *Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.
- Hernández S, R.; Fernández C, C., & Baptista L, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Hernández S, R.; Fernández C, C., & Baptista L, P. (2014). Metodología de la Investigación (6a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review, 9-12. Recuperado de <http://synchronit.com/downloads/freebooks/herzberg.pdf>

Kreitner,R. & Kinicki, A. (1997).Comportamiento de las organizaciones. Madrid: Mc Grata Hill Interamericana de España. S.A.U.

Mamani, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Arequipa.

Meyer, J.; Allen, N. & Smith, C. (1993). “Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization”, Journal of Applied Psychology. Vol. 78, (Núm. 4), pp. 538-551

Meyer, J. y Allen, N. (1997). “Commitment in the Workplace: Theory, research and application”. EE. UU. Sage Publivations.

Ollarves, Y. (2006). Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una Institución de Educación Superior. Scientific Electronic Library Online. (21), 125-151. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-0872006000100006&script=sci_arttext

- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806
- Ríos M. (2010). Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México.
- Robbins, & Timothy. (2013). *Comportamiento Organizacional* Decimoquinta edición (pag. 74). MEXICO: PEARSON.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*, Decimotercera Edición. México. McGraw Hill.
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Rodríguez, D. (2016). *Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa "Saga Falabella" del centro comercial "El Quinde" – Cajamarca – 2016*. (Tesis de Maestría). Cajamarca.
- Rosillo, Y., Velázquez, R. & Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 163, 2012. Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/>
- Ruiz, A. & Zavaleta, M. (2013). *Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG*. Chimbote – Perú

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/6348>
- Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. & Manzano, J. (2013). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. Reidocrea. Volumen 3. Artículo 3. Páginas 17-25
- Llamoga, E. I. (2021). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Perú Fax Courier, Cajamarca 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30491>
- Cotrina, & Marín, R. (2021). *Relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jose Sabogal en el año 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29489>
- Núñez (2021). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30479>

ANEXOS

Anexo A: Escala de Satisfacción Laboral SI-ARG

DATOS PERSONALES

Edad:

Sexo : Masculino Femenino

Condición Laboral : Permanente Contratado (CAS)

Tiempo de Servicio:

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	DA
INDIFERENTE	I
EN DESACUERDO	ED
TOTALMENTE EN DESACUERDO	TD

N°	ÍTEMS	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					

8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					

28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Anexo B: Cuestionario de Compromiso Organizacional

INSTRUCCIONES: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	DA
INDIFERENTE	I
EN DESACUERDO	ED
TOTALMENTE EN DESACUERDO	TD

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión

N°	ÍTEMS	TA	DA	I	ED	TD
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora					
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
8	Esta organización merece mi lealtad					
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios					
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual					
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente					
12	Esta organización significa mucho para mí.					
13	Le debo muchísimo a mi organización					
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.					
15	No me siento parte de mi organización					
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.					

Anexo C. Matriz de Consistencia Metodológica

TÍTULO: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO/ NIVEL
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar qué tipo de relación existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.</p>	<p>VARIABLE "X"</p> <p>Compromiso Organizacional:</p> <p>Compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores. (Porter y Lawler, 1965)</p>	<p>Compromiso Afectivo:</p> <p>Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización. (Meyer y Allen, 1997)</p> <p>Compromiso de Continuidad:</p> <p>Costo que asocian los trabajadores al dejar la empresa. (Meyer y Allen, 1997)</p> <p>Compromiso Normativo:</p> <p>Sentido de obligación que sienten los trabajadores de permanecer en la empresa. (Meyer y Allen, 1997)</p>	<p>Identificación con la organización</p> <p>Involucramiento con la organización</p> <p>Percepción de alternativas</p> <p>Inversiones en la organización.</p> <p>Lealtad con la organización.</p> <p>Sentido de obligación.</p>	<p>a) Recopilación de Datos:</p> <p>Encuesta / cuestionario</p> <p>El Cuestionario de Compromiso Organizacional fue creado por Meyer y Allen en 1997</p> <p>b) Análisis y Discusión de Resultados:</p> <p>Tablas</p> <p>Figuras</p> <p>Porcentajes</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>50 Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019</p> <p>MUESTRA:</p> <p>No probabilística conformada por los 50 Trabajadores ya que se tiene acceso a la información en general.</p>	<p>Descriptiva Correlacional,</p> <p>No Experimental De Corte Transversal.</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE "Y" Satisfacción Laboral:					
<p>a. ¿Qué relación existe entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre compromiso de normatividad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc</p>	<p>a) Identificar el tipo de relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.</p> <p>b) Identificar el tipo de relación entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.</p>	<p>a) Existe una relación significativa entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019.</p>	<p>Satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su centro de trabajo, basándose en creencias, valores que el trabajador va desarrollando en su trabajo y que a su vez estos influirán de manera significativa en su comportamiento y los resultados que el obtenga. Barraza y Ortega (2009).</p>	Condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo óptimo.			
					Materiales y equipos necesarios.			
					Instalaciones de trabajo seguras.			
				Remuneraciones y Beneficios	Remuneraciones cubren necesidades	<p>a) Recopilación de Datos: La Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG creado por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en el año 2013.</p>		
					Pagos puntuales.			
					Seguro médico, Jubilación			
					Reconocimiento de superiores	<p>b) Análisis y Discusión de Resultados Tablas Figuras Porcentajes</p>		
					Apoyo de superiores en algún problema en el trabajo			
				Supervisión	Los superiores toman en cuenta las opiniones del trabajador			
					Existe evaluación por parte de los superiores			
				Relaciones Humanas	Equipo de trabajo y compañeros			

- Bambamarca, 2019?	c) Identificar el tipo de relación entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc - Bambamarca, 2019.	e) Existe una relación significativa entre compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial Hualgayoc - Bambamarca, 2019.	Promoción y Capacitación	<p>Expresión de opiniones en el trabajo.</p> <p>Asenso en el trabajo</p> <p>Capacitación suficiente</p> <p>Tiempo de servicio</p> <p>Comunicación con superiores</p> <p>Fácil acceso a información</p>
			Comunicación	<p>Reuniones, cartas, memorándums</p> <p>Información de logros y metas.</p>
			Puesto de Trabajo	<p>Desarrollo de habilidades</p> <p>Desarrollo de conocimientos y capacidades</p> <p>Funciones establecidas en el contrato</p>

Anexo D. Validación de expertos.*Experto 1***INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN****1. DATOS GENERALES**

- Apellidos y nombres del validador: Méndez Vicuña, Juan Ramón
- Grado Académico: Magister
- Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- Especialidad del validador: Gestión Comercial
- Título de la investigación: “Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019”
- Nombre del instrumento: Cuestionario.
- Autor del instrumento: Meyer y Allen, adaptado por Leiva Díaz Jhonatan Alexis

2. PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINION DE APLICABILIDAD:

 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Observaciones:

Lugar y fecha: Cajamarca, 06 de diciembre de 2020



*Experto 2***I. DATOS GENERALES**

- Apellidos y nombres del validador: Sáenz Rodríguez, Rolando Remigio
- Grado Académico: Doctorado
- Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- Especialidad del validador: Gestión Empresarial
- Título de la investigación: “Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019”
- Nombre del instrumento: Cuestionario
- Autor del instrumento: Meyer y Allen, adaptado por Leiva Díaz Jhonatan Alexis.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINION DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Observaciones:

Lugar y fecha: Cajamarca, 06 de diciembre de 2020

Firma del Experto Informante

DNI. N °: 31600080

N ° de colegiatura: CLAD – 04116

Teléfono N °:974791699



EHR CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
S.A. (S) R. S.A.
Dr. Rolando R. Sáenz Rodríguez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Experto 3

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del validador: Uribe Cornelio, Guido Elmer
- Académico: Magister
- Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- Especialidad del validador: Gestión Pública
- Título de la investigación: “Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Gerencia De Desarrollo Urbano Y Rural De La Municipalidad Provincial Hualgayoc – Bambamarca, 2019”
- Nombre del instrumento: Cuestionario
- Autor del instrumento: Meyer y Allen, adaptado por Leiva Díaz Jhonatan Alexis.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINION DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Observaciones:

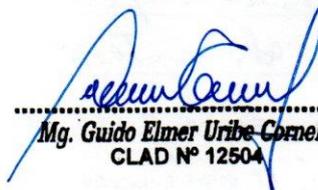
Lugar y fecha: Lima, 06 de diciembre de 2020

Firma del Experto Informante

DNI. N °: 70117561

N ° de colegiatura: CLAD – 12504

Teléfono N °: 958030071


.....
Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
CLAD N° 12504