

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO - 2021”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Andrade Ruiz, Aldo Abner

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71661562

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **18:00 horas del día 29 del mes de noviembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún **(Presidente)**  
Mtra. Keli Agui Esteban **(Secretaria)**  
Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero **(Vocal)**

Nombrados mediante la Resolución N° 1639-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO - 2021**", presentada por el (la) Bachiller, **ANDRADE RUIZ, Aldo Abner**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **19:00 horas del día 29 del mes de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún

**PRESIDENTE**



Mtra. Keli Agui Esteban

**SECRETARIA**



Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por sobre todas las cosas, por la vida y la salud, por su bendita misericordia para seguir día a día y guiarme en el logro de mis objetivos propuestos.

A mis padres, por brindarme su cariño, ejemplo, educación y su apoyo en el recorrido de la carrera profesional.

A mis hermanos, por su cariño incondicional y ser la inspiración para salir adelante a pesar de las adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Huánuco, mi alma mater por brindarme la oportunidad de realizar el sueño de ser profesional.

A mis queridos padres, por su sacrificio en todo momento, por brindarme su apoyo incondicional, por su gran empeño para educarme apropiadamente y ser una persona con buenos valores y con firmes propósitos.

A mis hermanos, por su estima constante.

A mis amigos y a todas las personas que forman parte de mi vida, los cuales de una u otra manera me brindan su contribución y apoyo incondicional.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.5.1. TEÓRICA .....	16
1.5.2. PRÁCTICA.....	16
1.5.3. METODOLÓGICA.....	17
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.7.1. RECURSOS HUMANOS.....	17
1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS .....	18
1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS .....	26

2.2.1.	SATISFACCIÓN LABORAL .....	26
2.2.2.	COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	29
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	33
2.4.	HIPÓTESIS.....	34
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	34
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: .....	34
2.5.	VARIABLES .....	35
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	35
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	35
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
CAPÍTULO III .....		37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		37
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.1.1.	ENFOQUE .....	37
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	37
3.1.3.	DISEÑO .....	37
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	38
3.2.1.	POBLACIÓN .....	38
3.2.2.	MUESTRA.....	38
3.3.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	39
3.3.1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	39
3.3.2.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	39
CAPITULO IV.....		41
RESULTADOS.....		41
4.1.	SATISFACCIÓN LABORAL.....	41
4.1.1.	SIGNIFICACIÓN DE TAREA .....	41
4.1.2.	CONDICIÓN DE TRABAJO .....	43
4.1.3.	BENEFICIO ECONÓMICO .....	45
4.2.	COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	47
4.2.1.	COMPROMISO AFECTIVO .....	47
4.2.2.	COMPROMISO CONTINUO .....	49

4.2.3. COMPROMISO NORMATIVO .....	51
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	53
4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	53
4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	54
CAPÍTULO V.....	57
DISCUSION DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62
ANEXOS.....	66



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 2 Distribución de la población .....	38
Tabla 3. El esfuerzo en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	41
Tabla 4. La realización en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	42
Tabla 5. La disponibilidad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	43
Tabla 6. La disposición en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	44
Tabla 7. La remuneración en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	45
Tabla 8. La gratificación en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	46
Tabla 9. La identidad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	47
Tabla 10. El sentimiento de pertenencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.....	48
Tabla 11. La permanencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	49
Tabla 12. El interés económico en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. .....	50
Tabla 13. La lealtad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	51
Tabla 14. La obligación personal en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	52
Tabla 15. Correlaciones de la hipótesis general .....	53
Tabla 16. Correlaciones de la hipótesis específica 1 .....	54
Tabla 17. Correlaciones de la hipótesis específica 2 .....	55
Tabla 18. Correlaciones de la hipótesis específica 3 .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El esfuerzo en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.....	41
Figura 2. La realización en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.....	42
Figura 3. La disponibilidad en la Municipalidad Provincial Leoncio.....	43
Figura 4. La disposición en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	44
Figura 5. La remuneración en la Municipalidad Provincial Leoncio .....	45
Figura 6. La gratificación en la Municipalidad Provincial Leoncio .....	46
Figura 7. La identidad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	47
Figura 8. El sentimiento de pertenencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.....	48
Figura 9. La permanencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	49
Figura 10. El interés económico en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	50
Figura 11. La lealtad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	51
Figura 12. La obligación personal en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. ....	52

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021”, tuvo por objetivo determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. Se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo, a un nivel descriptivo correlacional, y un diseño no experimental con modalidad transversal, aplicando la técnica de la encuesta mediante un cuestionario para la recopilación de datos a 52 empleados de la municipalidad, cuyos resultados más relevantes fueron que el 57,69% de los trabajadores están completamente de acuerdo con que sienten que la tarea que realizan dentro de su área es tan valiosa como cualquiera otra y el 53,85% están de acuerdo con creer que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, logrando demostrar que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado, con una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,000$  y un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,555$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Compromiso organizacional, Municipalidades.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "Job satisfaction and organizational commitment in the Leoncio Prado Provincial Municipality - 2021", aimed to determine how job satisfaction is related to organizational commitment in the Leoncio Prado Provincial Municipality. It was developed through a quantitative approach, at a correlational descriptive level, and a non-experimental design with a cross-sectional modality, applying the survey technique through a questionnaire for data collection to 52 employees of the municipality, whose most relevant results were that the 57.69% of the workers fully agree that they feel that the task they perform within their area is as valuable as any other and 53.85% agree with believing that there are the comforts for a good performance of the daily tasks, managing to demonstrate that job satisfaction is significantly related to organizational commitment in the Leoncio Prado Provincial Municipality, with a bilateral significance of P-Value  $<0,000$  and a Pearson correlation coefficient of  $r = 0.555$ , which indicates that there is a moderate positive correlation.

Key Words: Job satisfaction, Organizational commitment, Municipalities.

## INTRODUCCIÓN

La tesis de investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”, se orientó a responder el problema general: ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021?, bajo este contexto, se puso a prueba la hipótesis: la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

La presente tesis tiene un enfoque cuantitativo, en vista que se han utilizado datos para comprobar la hipótesis sobre la medición numérica y datos estadísticos, ello mediante una encuesta, del mismo modo, como se describe en las características del problema, esta responde netamente a un nivel descriptivo, en vista que se orienta a describir la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. En cuanto a la población de estudio estuvo conformada por 180 empleados de la municipalidad y la muestra fue 52 empleados. Los resultados que se obtuvieron han permitido contrastar la hipótesis de investigación planteada.

El presente informe de tesis se estructuró en cinco capítulos: Capítulo I, problema de investigación, en donde se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación, Capítulo II, marco teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional, nacional y local, del mismo modo contiene las bases teóricas sobre el problema de investigación, definiciones conceptuales, hipótesis, y la operacionalización de variables, Capítulo III, metodología de la investigación, se precisa el enfoque, alcance y diseño, población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Capítulo IV, resultados, se procesa los resultados de la investigación con cuadros estadísticos y su respectivo análisis hasta la contrastación de las hipótesis, y finalmente, Capítulo V: discusión de resultados, se realiza la presentación y contrastación de los

resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas. Así mismo se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante la investigación.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo, actualmente debido al desarrollo tecnológico y al crecimiento económico, algunas entidades no están valorizando su capital humano a fin de incrementar la producción y mejorar la productividad; es decir, no demandan de altos niveles de compromiso de sus trabajadores que les permitan armonizar con las exigencias de la sociedad, es decir, no hay involucramiento, identificación, ni permanencia en la organización, no se logran los objetivos esperados. Según Deloitte (2015), el 87% de los líderes de recursos humanos y de negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías. Y lo que es peor aún, el 60% de ellos afirman no disponer de un programa metodológico adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. Asimismo, el 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa y tan sólo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización.

En el Perú, se identificó que el 50% de los ejecutivos peruanos afirman que la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso es el común denominador muy importante, habiéndose duplicando la cifra respecto al año anterior. La realidad es crítica, por lo cual se da la preocupación de los líderes de recursos humanos frente a la ausencia de compromiso laboral de los empleados y las pocas acciones para consolidar la cultura organizacional (Deloitte, 2015). Es decir que algunas empresas públicas que se dedican al servicio en bienestar de sus usuarios externos, muchas veces el personal no se encuentra comprometido con la organización, algunos desconocen la visión y la misión, esto dificulta seguir trabajando de manera equitativa. casos en los que el involucramiento, la identificación, la confianza, el compromiso, la satisfacción, la intención de permanencia en la organización,

como predictores o generadores de alta productividad, pierden sentido debido a la inestabilidad y la inseguridad en la organización en la que laboran. Aun sabiendo que el papel del compromiso de los empleados en la administración pública refleja las repercusiones que provoca en la institución, donde incluyen la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso, la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguida de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico y existe un alto impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad (Mañas, 2007).

En nuestra región, la legislación laboral permite diversas formas de contrato de la mano de obra, aplicables tanto a organizaciones públicas como privadas, no existiendo estabilidad laboral, a esta Situación se le añade la duración de las jornadas de trabajo que, en la mayoría de las organizaciones, es más de 10 horas diarias. Muchas personas no aceptan un trabajo aburrido y cansado por muy buen sueldo que les ofrezcan. Por ello las empresas están obligadas a proporcionar trabajos más significativos, la cual es la única manera de lograr un buen rendimiento y que el personal se sienta satisfecho e interesado con el trabajo que desempeña. Schultz (1995), explica que si había que motivar a los empleados, bastaba con incrementarles el sueldo. Tal suposición gozo de aceptación, pero en la actualidad ya no es suficiente, debido a que existe en las personas el impulso de cumplir con otras necesidades de satisfacción. La nueva generación de empleados exige trabajos más interesantes que satisfagan sus necesidades más profundas, las cuales no siempre se refieren al bienestar económico.

En nuestra municipalidad provincial, donde laboran empleados técnicos y profesionales que dan el esfuerzo máximo para cumplir la misión que tienen asignada según la Constitución Política del Perú en sus leyes municipales, se ha percibido muchas falencias con respecto al compromiso organizacional de sus trabajadores para con esta institución. Se muestra constantemente la falta de identidad e involucramiento de los trabajadores; además existe la ausencia de compromiso continuo, manifestándose esto en



el poco tiempo que llevan muchos trabajadores laborando en la municipalidad, y por otro lado, se observa a diario la poca lealtad y obligación que tienen los empleados, evidenciándose por la falta de involucramiento frente a los objetivos y metas de la municipalidad. Así mismo, esta ausencia de un buen compromiso organizacional, se manifiesta en la constante rotación del personal, incumplimientos de cronogramas establecidos, la falta de involucramiento con sus funciones, es decir, constantes abandonos de funciones de los trabajadores, generando así una sobrecarga de trabajo para sus compañeros. Se puede suponer que esta falta de un adecuado compromiso organizacional dentro de la institución se debe a un alto nivel de insatisfacción laboral que presenta su personal en todos sus niveles, caracterizándose esto en una inadecuada significación de tareas del trabajador, deficientes condiciones de trabajo y falta de buenos beneficios económicos para el personal de esta institución prestadora de servicios públicos a la comunidad de la Provincia Leoncio Prado. Es por ello que surge la necesidad de determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de esta entidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ✓ ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ✓ ¿De qué manera la significación de tarea se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?
- ✓ ¿De qué manera la condición de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?

- ✓ ¿De qué manera el beneficio económico se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Determinar de qué manera la significación de tarea se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.
- ✓ Determinar de qué manera la condición de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.
- ✓ Determinar de qué manera el beneficio económico se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. TEÓRICA**

La presente investigación es importante teóricamente, porque se ejecutó teniendo en cuenta los estudios previos de teorías que permitirán enriquecer el conocimiento administrativo acerca de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional en las entidades de nuestro país.

#### **1.5.2. PRÁCTICA**

Este estudio se justifica prácticamente porque los resultados obtenidos

mediante la investigación, permitirá a los funcionarios de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre sus trabajadores.

### **1.5.3. METODOLÓGICA**

Es importante metodológicamente porque servirá a futuros investigadores como modelo de referencia para sus respectivas investigaciones, teniendo en cuenta los resultados que permitieron explicar la validez de los instrumentos aplicados durante su desarrollo. Además, la estructura que se utilizó en esta investigación será un referente para estudios similares.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- ✓ En la biblioteca de nuestra filial, hay insuficientes textos especializados y actualizados para el progreso de este estudio.
- ✓ En nuestra filial, no se tiene un registro detallado de tesis realizadas en la zona, dificultando el presente estudio y buscando otras formas para guiarse.
- ✓ Hay una cantidad limitada de especialistas que tratan el tema del presente estudio.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. RECURSOS HUMANOS**

Esta investigación fue viable porque se dispuso de los recursos humanos suficientes para el apoyo en su ejecución, tal es así que se contó con el apoyo desinteresado de personal profesional especializado en investigación, lo cual es de mucho interés. Así mismo se contó con el apoyo del personal que labora en la entidad en estudio.

### **1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS**

En este estudio se dispuso de los recursos económicos necesarios para que se desarrolle con toda normalidad y asimismo el financiamiento para su ejecución fue propio del investigador.

### **1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Para facilitar el desarrollo del presente estudio, así como el procesamiento de datos y la obtención de la información a través de las técnicas y los instrumentos programados, se contó con los recursos tecnológicos de la información y comunicación tales como: computadora, impresora, scanner, softwares estadísticos, etc.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Según Nieto (2017), en su investigación intitulada “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017”, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sostiene que en la actualidad son varias las organizaciones que han sentido la necesidad de estudiar, motivar, desarrollar y retener a sus clientes internos, es decir a sus colaboradores, es por esta razón que a medida que las organizaciones han ido innovando a nivel tecnológico, financiero o de mercado, también han buscado gestionar al capital humano que es una de las estructuras importantes dentro de una organización. La presente investigación, se enfoca en el análisis de dos variables la de satisfacción laboral y la de compromiso organizacional. El objetivo principal de este trabajo se enfoca en determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mediante el diagnóstico actual de los colaboradores de la institución, las diversas teorías que giran en torno a estas variables, la utilización de instrumentos de medición adecuados y la generación de recomendaciones de acuerdo con los problemas detectados. Así mismo resulta importante mencionar que para la realización de esta investigación se manejó como muestra a 126 colaboradores a los cuales se les aplicó dos instrumentos de medición, en el caso de la variable de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional. Al finalizar la investigación los resultados más relevantes fueron que el personal que labora en la institución de 15 años en adelante demuestran tener un nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años. De igual manera se evidenció que existe

cierto grado de inconformidad respecto de las remuneraciones percibidas. En conclusión y una vez finalizada la investigación se confirma la hipótesis central de este trabajo la misma que determina que existe una relación moderada entre las dos variables analizadas.

Según Tello (2018), en su investigación titulada “Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato, sostiene que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental determinar la relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral, para ello se delimita el espacio a la Empresa de Calzado Mil Boots de la ciudad de Ambato ubicada en el sector del Parque Industrial. Para medir el compromiso organizacional se utilizó una encuesta con el cuestionario de Allen y Meyer (1991) que contempla las tres dimensiones clásicas: afectiva, de continuidad y normativa, a los empleados del nivel operativo y administrativo de la organización. Este instrumento consta de 18 ítems y el alfa de Cronbach se situó en 0,886. Por otro lado, se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Coexphal-Euroempleo que mide esta variable en tres aspectos: motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y formación e información. El número de ítems es de 26. Tiene un alfa de Cronbach de 0,885. Los resultados determinaron para este caso que no existe una relación lineal entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, contrariamente a lo que se cree de manera general e inclusive con los resultados de algunos estudios al respecto. Se ratifica el criterio que las personas podrían estar insatisfechas con algunos aspectos de su trabajo, sin embargo, sentirse comprometidas puesto que el compromiso es una actitud hacia la organización. El procesamiento de los datos se realizó con el SPSS versión 24.0 y se obtuvo que el compromiso alcanza el 54,57% y la satisfacción el 69,04%. De esto se desprende que el compromiso afectivo se sitúa en 65,31%. En este componente del compromiso el aspecto de sentirse en la empresa como parte de una familia alcanza el 85,7% y el hablar de ella con

otras personas 79,4%. El compromiso de continuidad obtiene el 47,6%. Destacan en este componente las dimensiones personales del compromiso de continuidad con 61,9% y 57,1%. Para el compromiso normativo se alcanza el 51,05%. Se destaca la lealtad y la correspondencia a la empresa con 57,1% cada factor.

En la investigación titulada “Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al Área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo”, realizada en la Universidad de Carabobo, se afirma que el propósito del presente estudio consistió en estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al Área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo a fin de mejorar su gestión, con fundamento en las teorías de los dos factores de Herzberg, de los tres componentes de Meyer y Allen y de satisfacción laboral de Robbins y Coulter. Con tal finalidad, se efectuó un trabajo de campo correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el cual se seleccionó una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría, a quienes se aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por Arciniega y González. Dichos instrumentos, reflejaron resultados que condujeron a establecer un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.755$  y una significación estadística ( $p=0.01$ ), para una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Dichos hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución municipal y un gran organismo del Estado venezolano. (López, 2017).

### 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú”, realizada en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se sostiene que el objetivo de esta investigación fue evaluar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad pública en el Perú, utilizando el diseño explicativo secuencial (QUAN → qual) del enfoque mixto. La población de estudio consistió en 256 docentes. El análisis cuantitativo de encuestas obtenidas de 114 docentes elegidos mediante el muestreo intencional, se realizó mediante estadísticas descriptivas y análisis de regresión logística multivariada. El análisis cualitativo de entrevistas obtenidas de 8 docentes elegidos de manera propositiva, se realizó mediante el análisis etnográfico. Los resultados indicaron que: los docentes satisfechos laboralmente tienen 3.39 veces mayor la posibilidad de tener compromiso organizacional, comparado con los docentes insatisfechos ( $OR = 3.39$ ,  $IC\ 95\%: 1.22 - 9.44$ ); el 48.3% tienen insatisfacción laboral y el 70.2% no tienen compromiso de continuidad; las principales razones fueron bajas remuneraciones, falta promoción y nombramiento, inconformidad con el reconocimiento y escasas oportunidades de crecimiento. Sin embargo, el 82.5% tienen compromiso afectivo y el 57% compromiso normativo, como reconocimiento a la oportunidad laboral que encontraron en la universidad. En conclusión, existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; el descuido de los factores higiénicos y motivacionales, ocasionan la insatisfacción laboral y falta de compromiso de continuidad. (Quispe, 2020).

En la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de insumos naturales-Pachacamac, 2020”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, se afirma que este estudio se realizó para determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de insumos



naturales-Pachacamac, 2020. Cuya muestra conformada por 76 participantes, por lo cual la investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, tipo básica. Utilizando los instrumentos Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005) y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) adaptada al español por Arciniega y Gonzales (2006). Se obtuvo como resultados que la satisfacción laboral no se relaciona con el compromiso organizacional, que tampoco se encontraron relaciones entre las dimensiones condición de trabajo, beneficios, reconocimiento, el nivel predominante de satisfacción es muy insatisfecho con el 97% y el de compromiso es fuerte siendo estos los resultados en los encuestados. (Rivera, 2020).

En la investigación titulada “La satisfacción laboral y la relación con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque - 2019”, realizada en la Universidad de Lambayeque, se sostiene que la satisfacción laboral es considerada como la disposición hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional; por otro lado, el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Nuestra investigación tiene como objetivo: Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque durante el periodo 2019, Los objetivos que conllevan hacia este interés son: Conocer la situación actual de la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución; identificar los factores que influyen en satisfacción laboral y compromiso de los trabajadores administrativos. La hipótesis planteada es: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Lambayeque. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la recolección de datos se realizó utilizando cuestionario validado como instrumento, se utilizó el método de Pearson para medir la correlación entre las variables donde resultó que, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, a un

nivel de significancia del 95%, encontramos que el coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,560; siendo estadísticamente significativa por lo tanto establecemos que existe un nivel de correlación moderado de asociación entre el satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque. (Llanca y Gamarra, 2019).

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

En la investigación titulada “Satisfacción laboral y rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado”, realizada en la Universidad de Huánuco, se sostiene que la presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado. La investigación fue básica y se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo, por lo que se aplicó un el diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 97 empleados y la muestra estuvo constituida por 50 empleados seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple, los cuales fueron encuestados para la obtención de datos mediante un instrumento que estuvo conformado por 12 ítems respectivamente con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles de aceptación. La satisfacción laboral, con sus dimensiones: recompensa justa y condición de trabajo, se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, demostrando que el 52% de los empleados afirman que la institución no les brinda la estabilidad laboral suficiente para sentirse satisfechos y existe un 80% de los empleados que últimamente ha sido rotado de su área de trabajo y le ha generado insatisfacción laboral. Finalmente se concluyó que existía una relación directa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado durante el año 2018. Siendo esta relación directa de forma negativa para la institución porque a más nivel de insatisfacción laboral el nivel de rotación de personal aumentará

perjudicando al logro de sus objetivos organizacionales. (Mendoza, 2018).

En el estudio titulado “Satisfacción laboral y su relación con la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018”, realizado en la Universidad de Huánuco, se sostiene que el estudio consiste en determinar que, si la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con la atención a los usuarios en la municipalidad, los instrumentos fueron aplicados a 377 usuarios quienes expresaron sus opiniones acerca del servicio brindado por la municipalidad y para los trabajadores se empleó la encuesta, quienes han expresado a través de sus respuestas opiniones sobre su labor en la municipalidad. Se concluyó que la satisfacción laboral influye bastante la atención de los usuarios, ya que debido a que la municipalidad no promueve el buen desempeño de los trabajadores o el trabajo en equipo estos afectan al momento de brindar un servicio al usuario, ya que a estos no les atienden como ellos lo requieren manifestándose esto por parte de los usuarios con un porcentaje de 81.70%, también los trabajadores manifiestan que no reciben entrenamientos o capacitaciones por parte de los gerentes o la municipalidad en conjunto para que estos puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente y esto se refleja también al momento de atender a los usuarios, ya que no saben solucionar bien los problemas de los usuarios, y esta afirmación es comprobada según los usuarios con un porcentaje de 73.74% que los trabajadores no tuvieron las habilidades necesarias para solucionar sus problemas. La tesis ha demostrado con evidencia que hay una relación directa pero negativa entre la satisfacción laboral y la atención al cliente en la Municipalidad Provincial de Huánuco, pudiendo de esta forma corroborar los objetivos planteados en la investigación. (Gavino, 2019).

En el estudio titulado “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017”, realizado en la Universidad de Huánuco, se afirma que el objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional de los profesionales

de enfermería de la Microrred de salud Aparicio Pomares de Huánuco; 2017. Métodos. Fue un estudio cuantitativo, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional, con diseño correlacional, con 49 enfermeros, quienes previo consentimiento, respondieron una entrevista y las escalas de liderazgo y compromiso organizacional, los cuales fueron validados y fiabilizados. La comprobación de hipótesis fue mediante la prueba Tau “b” de Kendall, considerando un  $p \leq 0,05$ . Resultados. El ejercicio del estilo de liderazgo de los jefes de servicio, fue percibida como “favorable” por el 42,4% (21), y “medianamente favorable” por 49,5% (24). El nivel de compromiso organizacional fue percibido de nivel alto por 51,7% (25)] y de nivel regular por un 36,7% (16). El análisis entre: estilo de liderazgo y compromiso organizacional normativo, determinó relación estadísticamente significativo ( $p = 0,006$ ), con lo que se determina que a medida que se incrementa el ejercicio del estilo de liderazgo, lo hace el compromiso organizacional normativo. Al analizar las variables: estilo de liderazgo y compromiso organizacional afectivo y continuo se determinó correlación ínfima [( $p = 0,48$ ) y ( $p = 0,97$ ) respectivamente], siendo no significativo, aceptándose la hipótesis nula. Conclusiones. No hubo correspondencia entre el ejercicio del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional percibida por los enfermeros ( $p = 0,244$ ), por tanto, amerita aplicar estrategias de gestión del talento humano. (Tucto, 2017).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL**

Según Palma (2005), la satisfacción laboral es “la predisposición o directriz relativa y firme hacia la labor, reflejadas en dogmas y valores que se desarrollan a raíz de su práctica laboral”.

Para Davis y Newstrom (1991), la satisfacción laboral se define como:

Una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico

donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

“La satisfacción laboral viene a ser una manera que las personas poseen con relación a su trabajo” (Gibson et al., 2001). La complacencia del empleado llega a ser es una serie de afectos y emociones propicios o no favorables que poseen los empleados con respecto a sus labores, viene a ser una actitud afectuosa, una impresión de deleite o angustia por alguna razón, posee una gran incidencia sobre el ambiente sociocultural y como su contexto toma en cuenta las labores.

Chiavenato (2011), considera que la satisfacción laboral viene a ser una forma genérica que se obtiene cuando las personas a través de la realización de su trabajo consiguen el logro de sus ideales y que está dado por elementos internos y externos, es decir, los empleados son más productivos cuando están satisfechos.

Pinilla (1982), plantea que los empleados que se están satisfechos con sus labores, son aquellos que ocasionan y fructifican más y de forma contradictoria, los trabajadores que son mal remunerados o mal tratados, sin probabilidad de ascender o que sus trabajos son rutinarios, son los que rinden poco.

Destacan tres orientaciones que tratan de explicar las particularidades generales de la satisfacción laboral, así como los distintos elementos que la especifican:

La teoría de la discrepancia, que se enfoca en el juicio cognitivo; el enfoque de las influencias sociales, como centro regulador de la manera del empleado ante sus labores y el enfoque de la disposición personal, que supone que la idiosincrasia es el elemento que establece la disposición de los individuos para gozar o no de los mismos sucesos de trabajo. Bajo esta figura, la satisfacción laboral estará expresada por tres unidades

esenciales: el cognitivo, el racional y el afectivo, los mismos que están ligados al ambiente en sociedad y el temperamento de cada empleado. (Weiss y Cropanzano, 1996).

Locke (1968), estableció que la complacencia profesional es la situación vehemente efectivo que se obtiene de la interacción relativa de las prácticas de trabajo de los empleados.

Para identificar las dimensiones de la satisfacción laboral nos basaremos en los estudios de Chiavenato, quien fue considerado por Sonia Palma, reconociendo 4 dimensiones para la satisfacción laboral. Para la presente investigación solo tomaremos a aquellas que están en dificultad dentro de la entidad.

### **Significación de la tarea**

Esta dimensión se entiende como la disponibilidad a las actividades laborales en relación a facultades agrupadas a que la labor individual toma sentido de voluntad, ejecución, igualdad y/o contribución física necesario para la ejecución de las acciones de trabajo. Se considera que, para el empleado, la acción laboral posee un considerado valor particular y grupal, y por ello desarrolla su labor con considerable satisfacción, así que toma control de sus colegas y jefes (Palma, 2005).

### **Condiciones de trabajo**

Palma (2005), considera a las condiciones laborales como la valoración de las labores en relación a la presencia o disposición de factores o prácticas procedimentales que regulariza el trabajo. Se suponen como parte de esta dimensión a la disponibilidad y disposición para las actividades laborales de los empleados. En este aspecto se consideran también los rasgos físicos del contexto laboral, sobre todo del espacio donde los empleados llevan a cabo sus actividades: la iluminación, el ruido, la temperatura, la zona de trabajo, el arreglo y el aseo, sin olvidar la seguridad que brinda la organización al trabajador asegurando la estabilidad en el trabajo.

## **Beneficios económicos**

Palma (2005), reconoce a los beneficios económicos como la capacidad al trabajo en relación a asuntos remuneratorios o estímulos financieros como resultado del esfuerzo en el trabajo realizado dentro de las organizaciones. En este caso se puede entender a la remuneración monetaria como la devolución que los trabajadores toman a cambio de su trabajo dentro de las empresas. Contiene sueldo, salarios y patrocínios de la sociedad y la economía que son concisamente afines con la complacencia de las carencias primordiales del empleado y sus familiares.

### **2.2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Según Zegarra (2014), el compromiso organizacional se define como:

El grado de identidad y pertenencia de las personas con la organización buscando establecer de qué manera el empleado se relaciona en la empresa. Por otro lado, determina que grupos se encuentran en una empresa, supervisores, subalternos y compradores. Se entiende como compromiso organizacional al grado en el que una persona trabajadora se identifica con una organización determinada y sus metas y desea mantener la pertenencia a ella. Este compromiso se refiere a cuan comprometido están los colaboradores con la compañía respecto a los objetivos y al logro de las metas establecidas por la organización. Acá la empresa necesita definir estrategias encaminadas a colocar al colaborador como cliente interno que propicie construir la satisfacción del mercado externo desde adentro de la organización misma. La combinación del entusiasmo, eficiencia, calidad, satisfacción, involucramiento, competencias que poseen los colaboradores, identificación con la organización, son factores determinantes del éxito de la organización y posibilita la creación de una ventaja competitiva,

que necesita ser debidamente gestionada para ser sostenible en el tiempo.

Por otra parte, Hernández et al. (2008), conceptualizan que el compromiso organizacional es:

La relación entre la empresa y trabajadores donde se puede también indagar e identificar las consecuencias y causas de cada uno de los trabajadores a que no puedan desempeñarse bien en sus labores, es por ello que la organización se orienta de manera simultánea a analizar su misión y visión asimismo obtener divisas económicas para la misma. Sin embargo, es necesario definir bien las labores de los trabajadores para diagnosticar el puesto que está laborando, si está de acuerdo con lo propuesto.

Según De Frutos et al. (1998), el compromiso con la organización tiene tres dimensiones y son:

La dimensión de continuidad, se apoya en definir el compromiso organizacional a partir de la teoría del intercambio social, que nos menciona que hay una fuerte conexión ente un individuo y su empresa, y ello resulta de la convivencia y el tiempo. Nos da a entender que los recursos humanos se mantienen en la organización debido a un contrato a plazo fijo, por un tipo de régimen laboral y del cual percibe un salario. Por ende, la persona continúa en la organización porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas. Y por esta razón se le denomina dimensión calculada o de continuidad. La dimensión afectiva, se vincula con un entendimiento del compromiso como una actitud que expresa el vínculo emocional entre el recurso humano y su organización, de modo que los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los valores y metas de la organización, y manifiestan un deseo de continuar en ella. Del mismo modo, fue necesario tener



una forma de medir a la faceta afectiva del compromiso y fue necesario el uso de un instrumento de evaluación, para ser utilizado con más frecuencia. Este instrumento tuvo como eje principal medir el grado de lealtad (la intención de continuar) y el esfuerzo en beneficio de la organización, que en el contenido afectivo. Posteriormente se propusieron dos cuestionarios que se enfocaron con más precisión en el aspecto emocional, que coincide con la descripción de la dimensión afectiva, el vínculo psicológico a través de sentimientos como la lealtad, afecto, calor, apego y pertenencia, entre otros. Y finalmente, la dimensión normativa que expresa un sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la que se pertenece. También se incluyeron el sentimiento de lealtad hacia la organización al interior del compromiso afectivo.

Allen y Meyer (1997), conceptualizan al compromiso organizacional como:

Un estado psicológico que existe entre la empresa con el individuo, de tal manera que al evaluar la toma de decisiones se identifica el análisis situacional de la empresa. Un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Se observa que las expectativas de ambas partes tienen características muy propias, individuales, diferentes y amplias, y que casi nunca es posible expresar todos los aspectos en una relación formal e incluso legal. Los autores demostraron en su modelo tridimensional que el compromiso organizacional se compone de tres partes. La primera, el compromiso afectivo (el más deseable de los tres), el compromiso normativo (o calculado) y el de continuidad (obligatoriedad). Los tres tienen implicaciones en el comportamiento del trabajador en la organización. La relación entre una persona y una organización presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Existen tres componentes del compromiso: afectivo,

referido a lazos emocionales que las personas forjan con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativa; de continuidad o conveniencia, referido a darse cuenta respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo, y el compromiso normativo, referido a la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones, debido, entre otros, al proceso de socialización que experimentan los trabajadores al incorporarse a la misma, desarrollando fuertes sentimientos de obligación de permanecer en la empresa.

### **Compromiso afectivo**

Allen y Meyer (1997), sostiene con respecto al compromiso afectivo que:

La particularidad que existe entre la empresa y el trabajador son los lazos de sentimientos psicológicos que los une entre estos dos grupos con el fin de mejorar el clima de la organización llevando el cumplimiento de sus metas. El trabajador se siente orgulloso y satisfecho de pertenecer a la organización a donde pertenecen.

### **Compromiso de continuación**

Según Allen y Meyer (1997), para el compromiso de continuación:

Se considera primordialmente dentro de la organización que el personal tome conciencia respecto a sus actividades y a los costos altos que le correspondería el hecho de renunciar a la empresa. De esta manera se analiza simultáneamente como evaluar el trabajador, los esfuerzos y sacrificios que ha realizado hasta ese punto, así como también analizar la forma de vida y las consecuencias que se produce en su hogar con el objetivo de ofrecer nuevas alternativas de desarrollo laboral que existe en mercado. Importante responder y conocer las necesidades de

cada empleado, teniendo en claro las mejores oportunidades que le garantiza al dejar la organización o también el mal clima organizacional dentro del nuevo trabajo.

### **Compromiso normativo**

Según Allen y Meyer (1997), el compromiso normativo:

Genera en el personal obligaciones de quedarse laborando por reconocimiento o ya sea por vínculo, convivencia que tiene con la organización, de esta manera observar que el lazo no es un resultado de ambición ni mucho menos de conformidad, sino se orienta las emociones de compromisos. El trabajador deberá ser eficiente y generar producción al momento de ingresar a la empresa, de esta forma mostrará cual recompensado y satisfecho se encuentra con las organizaciones.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Cultura empresarial:**

Conjunto de normas valores compartidos y formas de pensar que marcan el comportamiento de personas que prestan sus servicios a una empresa, y que caracterizan o dan una imagen externa de dicha empresa a sus clientes proveedores y entorno en general (Gronroos, 2004).

### **Empowerment:**

Es el poder delegado a los empleados de una organización para tomar determinadas decisiones. Este proceso tiene por un lado la libertad y el respeto del empleado y por otro la expectativa y la necesidad de delegación por parte de los gestores (Bansal et al., 2001).

### **Incentivos:**

“Los incentivos son la parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible” (Castillo, 2009).

**Productividad:**

“La eficacia con que los insumos de servicio se transforman en productos que añaden valor para los clientes” (Wirtz, 2009).

**Reconocimiento:**

“Una generosa gratificación, normalmente relacionada a un pago excelente de salario, puede estar asociada al pago de bonos por productividad o alcance de metas y objetivos de la organización” (Bansal et al., 2001).

**Satisfacción:**

“Es el resultado del cual el consumidor va a evaluar si la empresa cumplió con sus expectativas; de la misma manera el consumidor decide si vuelve a comprar o no en dicha organización” (Kotler, 2003).

**Servicio:**

“Es un conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (Kotler, 2003).

**2.4. HIPÓTESIS****2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

**2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

- La significación de tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.
- La condición de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

- El beneficio económico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Satisfacción laboral

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Compromiso organizacional

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Variable independiente:</b>  Satisfacción laboral	Significación de tarea	✓ Esfuerzo ✓ Realización	✓ Siente que la tarea que realiza dentro de su área en esta municipalidad es tan valiosa como cualquiera otra. ✓ Considera que su trabajo dentro de esta municipalidad le hace sentir realizado como persona.
	Condición de trabajo	✓ Disponibilidad ✓ Disposición	✓ Cree que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias dentro de esta municipalidad. ✓ Siente comodidad en el ambiente físico en el que labora diariamente en esta municipalidad.
	Beneficio económico	✓ Remuneración ✓ Gratificaciones	✓ Cree que el sueldo que tiene actualmente dentro de la municipalidad es bastante aceptable. ✓ Considera agradable las gratificaciones que esta municipalidad realiza a sus trabajadores.
<b>Variable dependiente:</b>  Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	✓ Identidad ✓ Sentimiento de pertenencia	✓ Realmente siente como si los problemas de esta municipalidad fueran sus propios problemas. ✓ Tiene una fuerte sensación de pertenecer a esta municipalidad.
	Compromiso continuo	✓ Permanencia ✓ Interés económico	✓ Actualmente trabaja en esta municipalidad más por gusto que por necesidad. ✓ Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta municipalidad
	Compromiso normativo	✓ Lealtad ✓ Obligación personal	✓ Se sentiría culpable si deja ahora esta municipalidad, considerando todo lo que le ha dado. ✓ Ahora mismo no abandonaría esta municipalidad, porque se siente obligado con toda su gente.

Fuente: "bases teóricas"

Elaboración: "propia".

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. ENFOQUE**

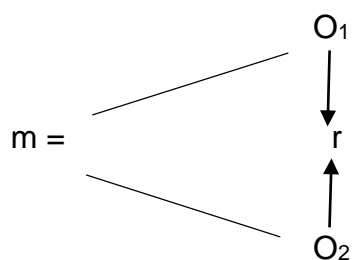
El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014), “se combinan datos cuantitativos, de muestras estadísticas y se establecen conclusiones que se pueden generalizar, con información obtenida por métodos cuantitativos”, sobre la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la municipalidad.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

La presente investigación tiene un nivel descriptivo correlacional, porque según Hernández et al. (2014), “se busca especificar propiedades y características relevantes de cualquier fenómeno que se estudie, describe tendencias y asocian variables mediante un patrón predecible para una población”. Es decir, se indago cómo son, cómo se manifiestan y la manera en que se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la municipalidad.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El presente estudio tiene un diseño no experimental, y a su vez es transversal porque según Hernández et al., (2014), “se estudia a las variables tal y como están sin manipulación, además los datos se recogerán en un único momento”, con respecto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado. Este diseño tuvo la siguiente representación:



Dónde:

m : Personal de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.

O<sub>1</sub>: Observación de la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.

O<sub>2</sub>: Observación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.

r : Relación entre variables.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

Para la presente investigación, como población se consideró a todo el personal de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado, como se distribuye en la siguiente tabla:

**Tabla 2 Distribución de la población**

<b>Cargo estructural</b>	<b>Cantidad</b>
Alcalde y regidores	12
Funcionarios (Gerentes)	42
Personal nombrado	52
Personal contratado	30
Personal CAS	44
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>

Fuente: Oficina de Subgerencia de Recursos Humanos MPLP-2021.  
Elaboración:

#### 3.2.2. MUESTRA

Para calcular el tamaño de la muestra para la presente investigación en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado, se asumió que “n” es el



tamaño de la muestra; “N” es el número de trabajadores, la probabilidad de éxito (p) es del 95% y la probabilidad de fracaso (q) de 5%, con un margen de error (e) de 5% y un nivel de significancia del 95% (Z=1.96), entonces, remplazando valores en la fórmula estadística tenemos:

$$n = \frac{(Z)^2 (P) (Q) (N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 (P) (Q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.95) (0.05) (180)}{(0.05)^2 (179) + (1.96)^2 (0.95) (0.05)}$$

$$n = 52$$

Entonces el tamaño de la muestra para la presente investigación es equivalente a 52 trabajadores.

### **3.3. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica utilizada para el presente estudio fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Para obtener los datos acerca de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores dentro de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado, se realizó interrogantes específicas a través de un instrumento a todas las unidades muestrales.

#### **3.3.2. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

En la presente investigación se utilizó técnicas de estadística descriptiva mediante el Programa Excel y SPSS 25, para ejecutar de

forma concreta el procesamiento y análisis de la información, porque de esa forma se tuvo el soporte suficiente para definir, medir y analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. SATISFACCIÓN LABORAL

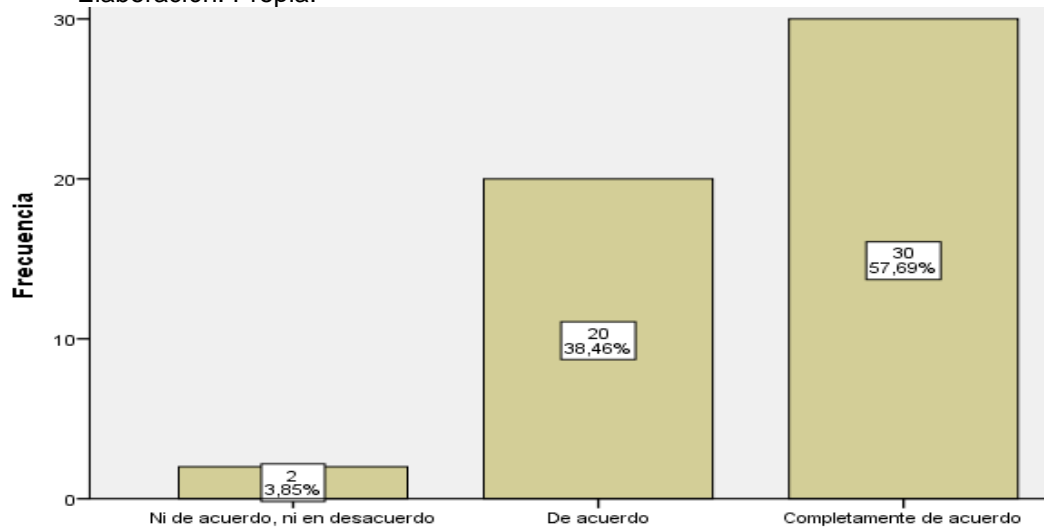
##### 4.1.1. SIGNIFICACIÓN DE TAREA

###### Esfuerzo

**Tabla 3. El esfuerzo en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	3,85
De acuerdo	20	38,46
Completamente de acuerdo	30	57,69
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 3.  
Elaboración: Propia.

**Figura 1. El esfuerzo en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

#### Interpretación:

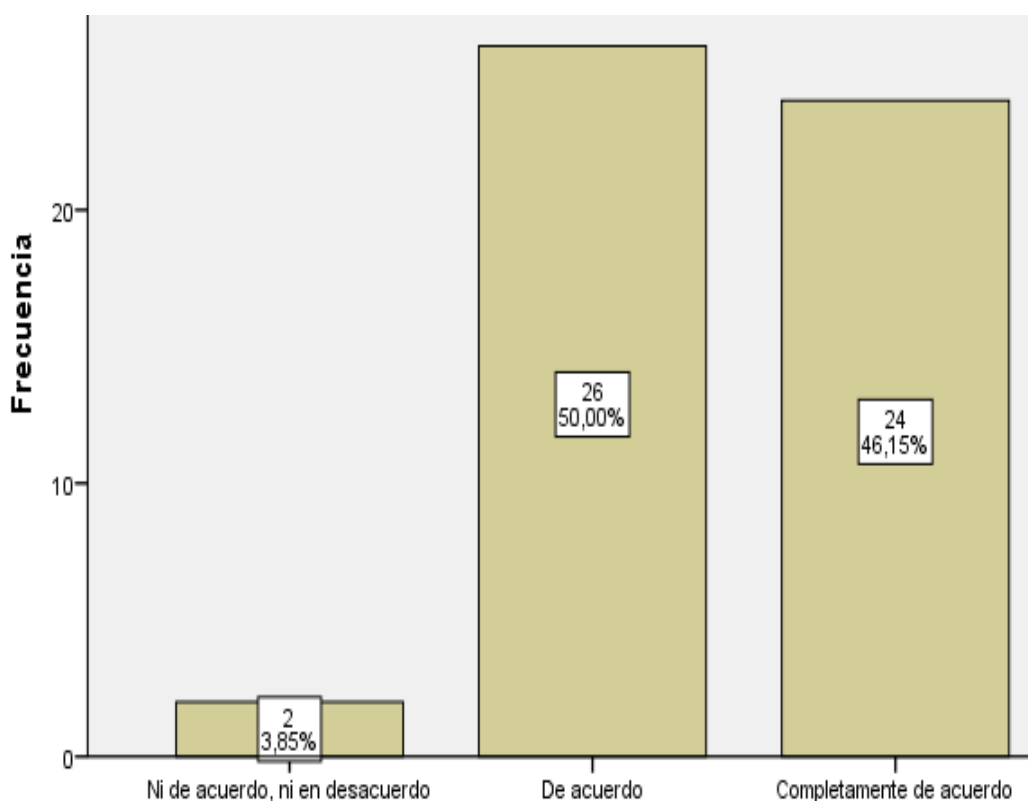
En la Figura 1, “se observa que el 57,69% de los trabajadores de la municipalidad están completamente de acuerdo con que sienten que la tarea que realizan dentro de su área es tan valiosa como cualquiera otra, el 38,46% está de acuerdo y el 3,85% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.”

## Realización

**Tabla 4. La realización en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,85
De acuerdo	26	50
Completamente de acuerdo	24	46,15
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 4.  
Elaboración: Propia.

**Figura 2. La realización en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

### Interpretación:

En la Figura 2, “se observa que el 50% del personal está de acuerdo en considerar que su trabajo dentro de la municipalidad le hace sentir realizado como persona, el 46,15% está completamente de acuerdo y el 3,85% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con ello”.

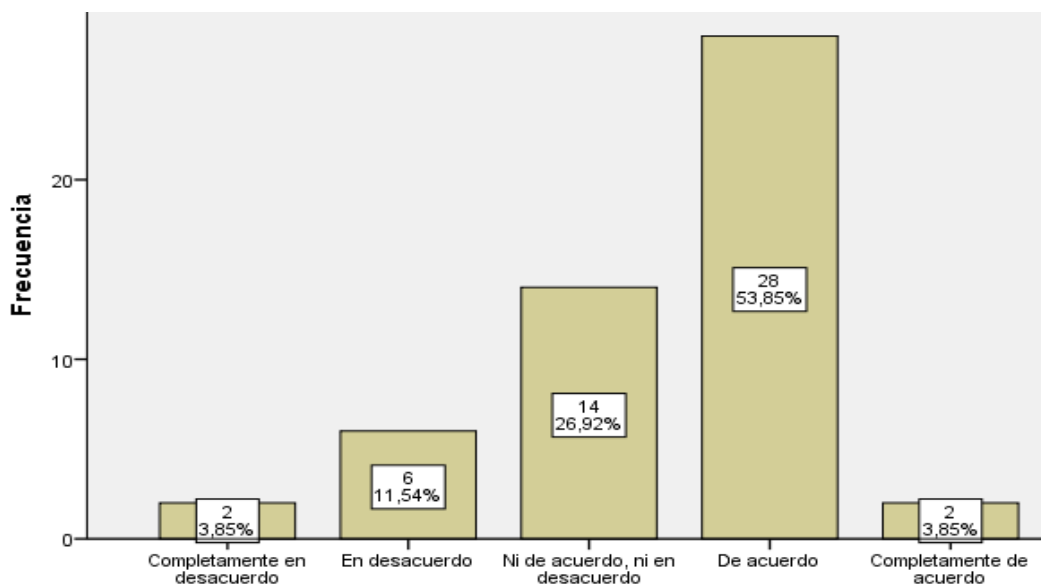
#### 4.1.2. CONDICIÓN DE TRABAJO

##### Disponibilidad

**Tabla 5. La disponibilidad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	3,85
En desacuerdo	6	11,54
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	26,92
De acuerdo	28	53,85
Completamente de acuerdo	2	3,85
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Prado.

Fuente: Tabla 5.

Elaboración: Propia.

**Figura 3. La disponibilidad en la Municipalidad Provincial Leoncio**

##### Interpretación:

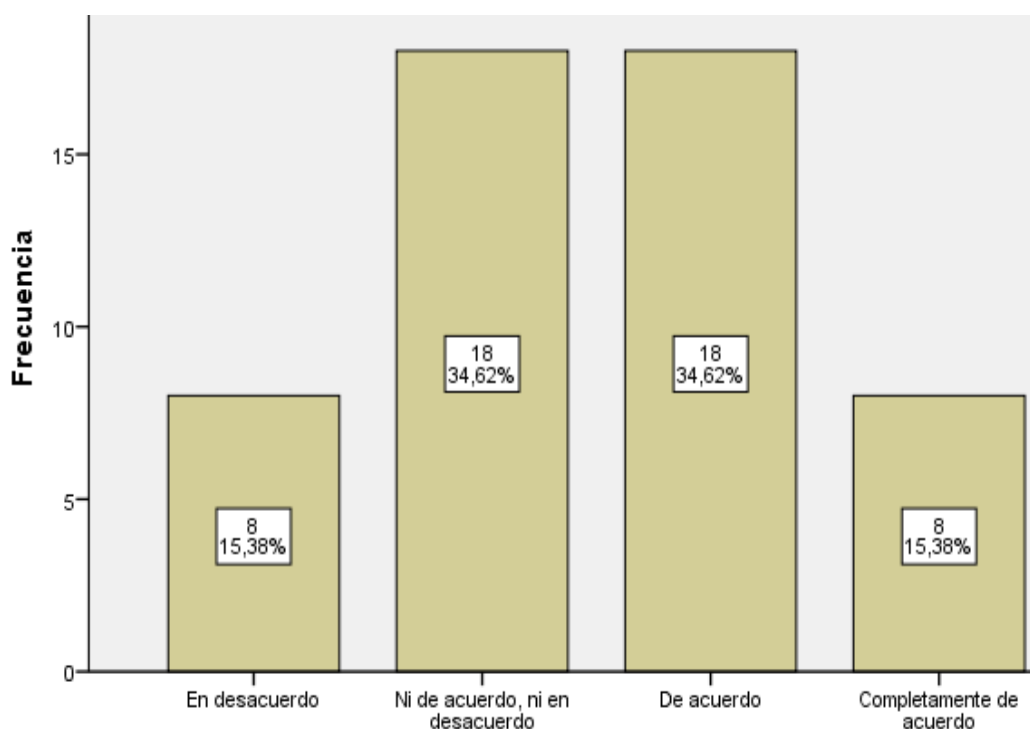
En la Figura 6, “se observa que el 53,85% de los trabajadores de la municipalidad está de acuerdo con creer que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, el 26,92% está en ni acuerdo, ni en desacuerdo, el 11,54% está en desacuerdo y el 3,85% está completamente en desacuerdo y completamente de acuerdo, respectivamente.”

## Disposición

**Tabla 6. La disposición en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	15,38
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	34,62
De acuerdo	18	34,62
Completamente de acuerdo	8	15,38
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 6.  
Elaboración: Propia.

**Figura 4. La disposición en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

### Interpretación:

En la Figura 4, “se observa que el 34% del personal está de acuerdo en sentir comodidad en el ambiente físico en el que labora diariamente en la municipalidad, el 15,38 está completamente de acuerdo, mientras que un 34,62% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 15,38% está en desacuerdo”.

### 4.1.3. BENEFICIO ECONÓMICO

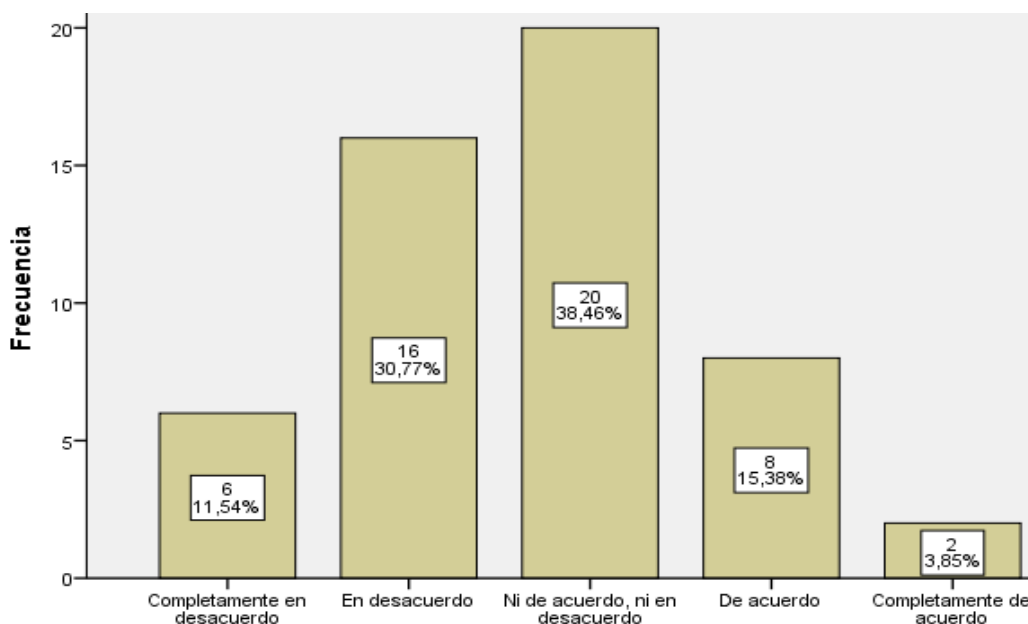
#### Remuneración

**Tabla 7. La remuneración en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	6	11,54
En desacuerdo	16	30,77
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	20	38,46
De acuerdo	8	15,38
Completamente de acuerdo	2	3,85
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.

Elaboración: Propia.



Prado.

Fuente: Tabla 7.

Elaboración: Propia.

**Figura 5. La remuneración en la Municipalidad Provincial Leoncio**

#### Interpretación:

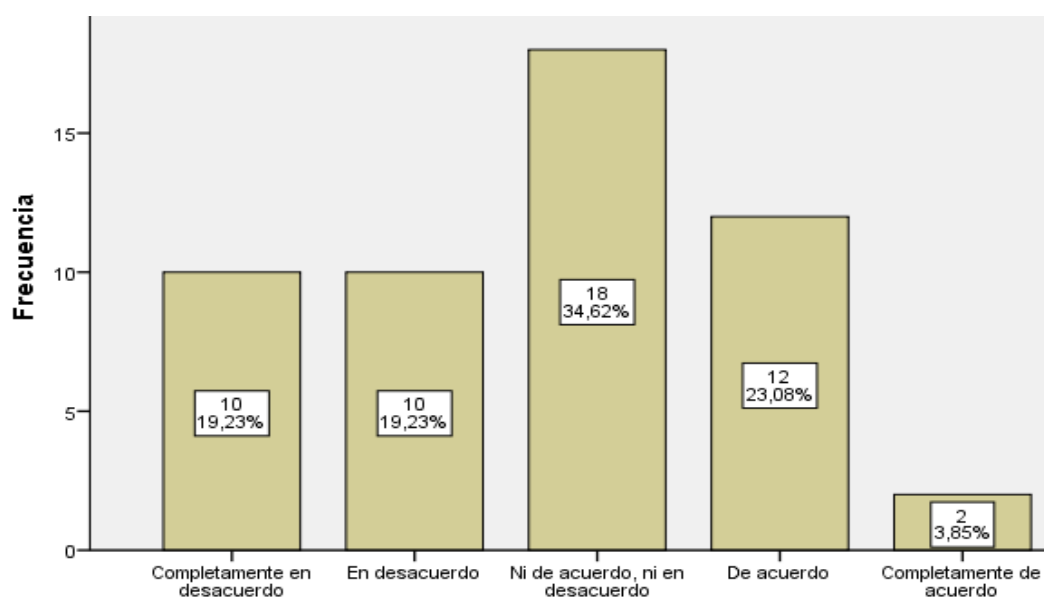
En la Figura 5, “se observa que el 38,46% de los empleados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en creer que el sueldo que tiene actualmente dentro de la municipalidad es bastante aceptable, el 30,77% está en desacuerdo, el 15,38% está de acuerdo, el 11,54% está completamente en desacuerdo y el 3,85% está completamente en desacuerdo”.

## Gratificación

**Tabla 8. La gratificación en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	10	19,23
En desacuerdo	10	19,23
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	34,62
De acuerdo	12	23,08
Completamente de acuerdo	2	3,85
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Prado.

Fuente: Tabla 8.

Elaboración: Propia.

**Figura 6. La gratificación en la Municipalidad Provincial Leoncio**

### Interpretación:

En la Figura 6, “se observa que el 34,62% de los trabajadores esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo en considerar agradables las gratificaciones que la municipalidad realiza a sus trabajadores. Asimismo, el 19,23% está completamente en desacuerdo y desacuerdo, respectivamente. Mientras que el 23,08% está de acuerdo y el 3,85% está completamente de acuerdo”.



## 4.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

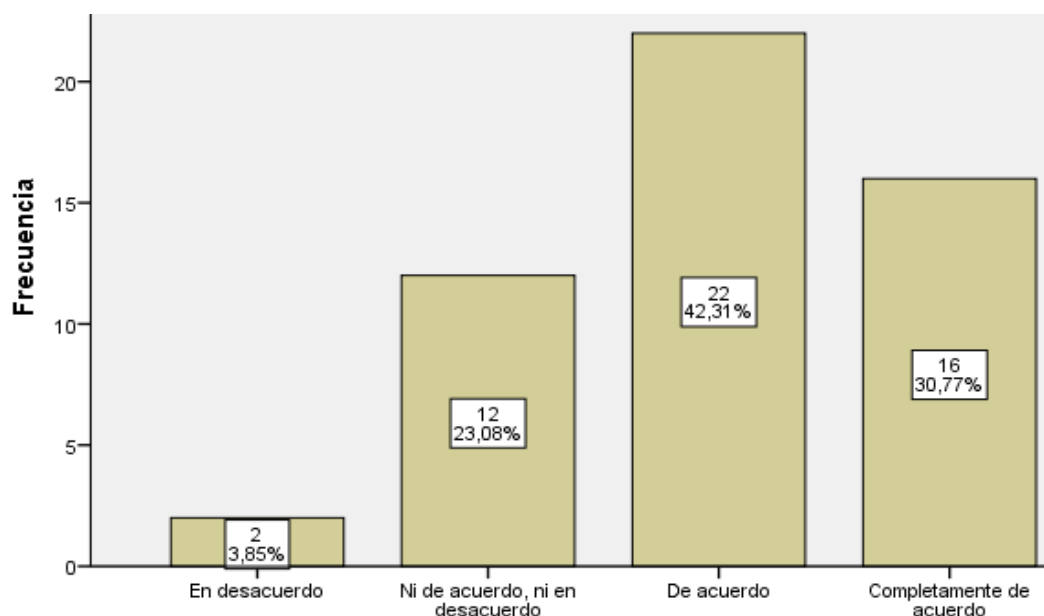
### 4.2.1. COMPROMISO AFECTIVO

#### Identidad

**Tabla 9. La identidad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	3,85
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	23,08
De acuerdo	22	42,31
Completamente de acuerdo	16	30,77
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 9.  
Elaboración: Propia.

**Figura 7. La identidad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

#### Interpretación:

En la Figura 7, “ se observa que el 42,31% de los colaboradores están de acuerdo que realmente sienten como si los problemas de la municipalidad fueran sus propios problemas, el 30,77% está completamente de acuerdo y el 23,08% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo el 3,85% está en desacuerdo con ello “.

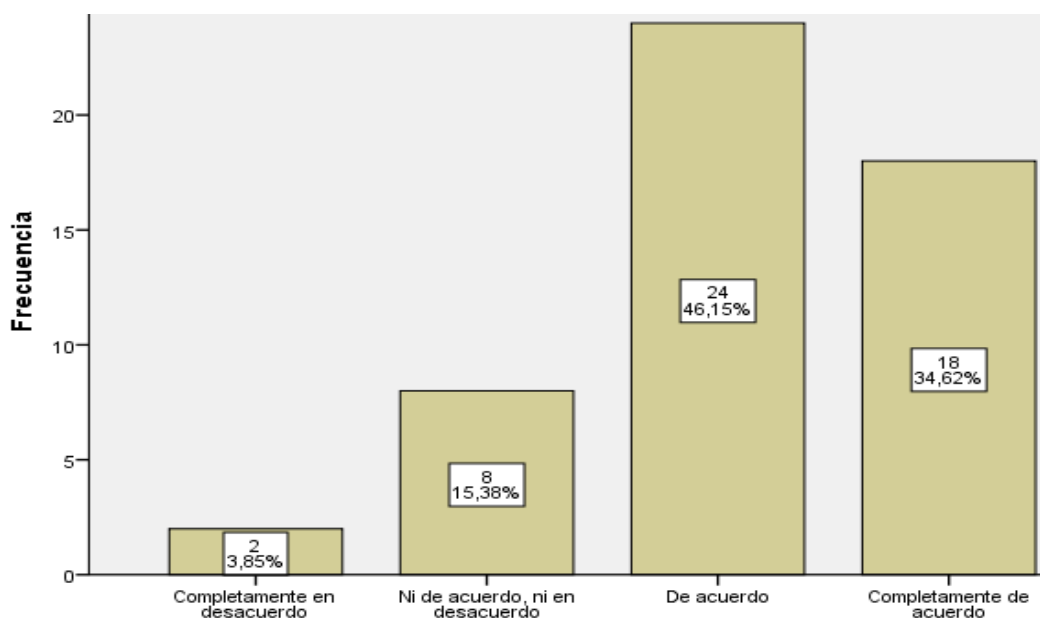
## Sentimiento de pertenencia

**Tabla 10. El sentimiento de pertenencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	2	3,85
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	15,38
De acuerdo	24	46,15
Completamente de acuerdo	18	34,62
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 10.

Elaboración: Propia.

**Figura 8. El sentimiento de pertenencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

### Interpretación:

En la Figura 8, se observa que el 46,15% del personal están de acuerdo que tienen una fuerte sensación de pertenecer a la municipalidad y el 34,62% está completamente de acuerdo, el 15,38% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en desacuerdo, mientras que el 3,85% está completamente en desacuerdo con ello.

## 4.2.2. COMPROMISO CONTINUO

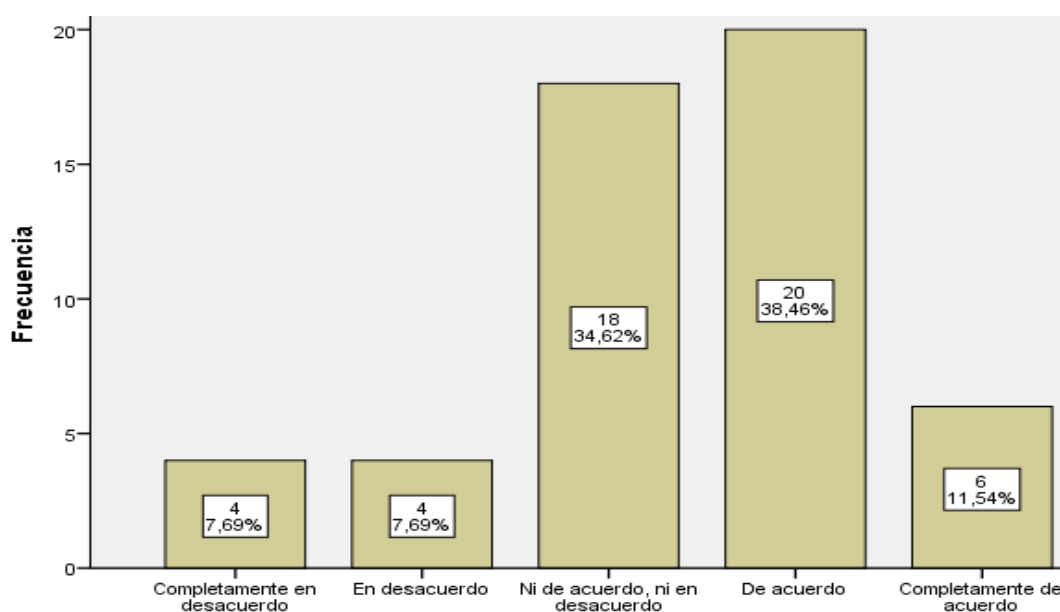
### Permanencia

**Tabla 11. La permanencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	7,69
En desacuerdo	4	7,69
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	34,62
De acuerdo	20	38,46
Completamente de acuerdo	6	11,54
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 11.

Elaboración: Propia.

**Figura 9. La permanencia en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

#### Interpretación:

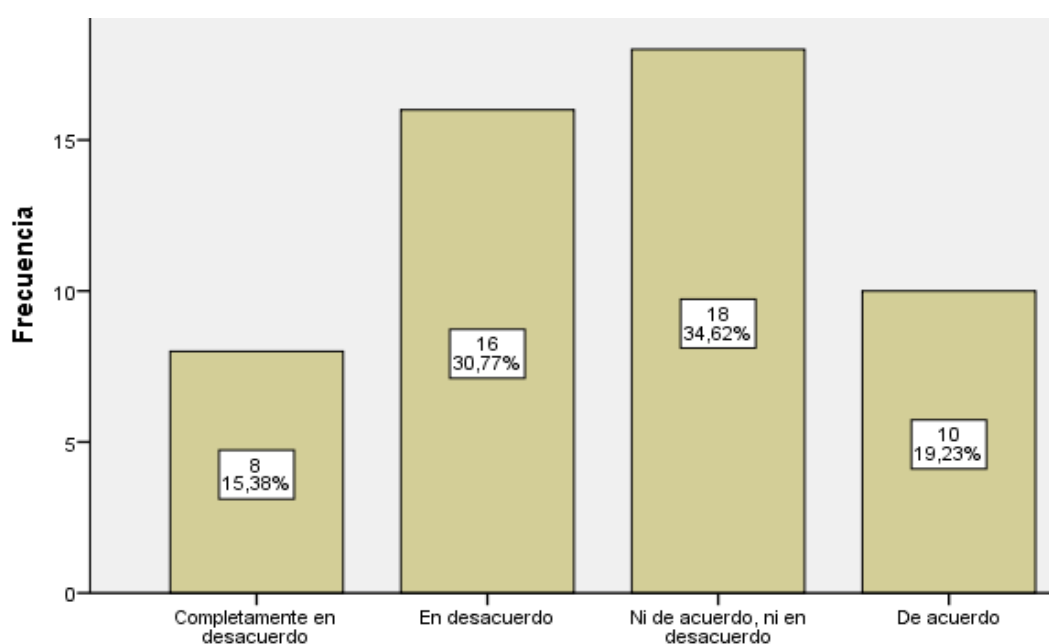
En la Figura 9, se observa que el 38,46% de los trabajadores está de acuerdo que actualmente trabaja en la municipalidad más por gusto que por necesidad, el 34,62% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 11,54% está completamente de acuerdo, mientras que el 7,69% está en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente con ello.

## Interés económico

**Tabla 12. El interés económico en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	8	15,38
En desacuerdo	16	30,77
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	34,62
De acuerdo	10	19,23
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.  
Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 12.  
Elaboración: Propia.

**Figura 10. El interés económico en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

### Interpretación:

En la Figura 10, “se observa que el 34,62% de los empleados está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en creer que tienen muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar la municipalidad, el 30,77% está en desacuerdo, el 19,23% está de acuerdo y el 15,38% está completamente en desacuerdo”.

### 4.2.3. COMPROMISO NORMATIVO

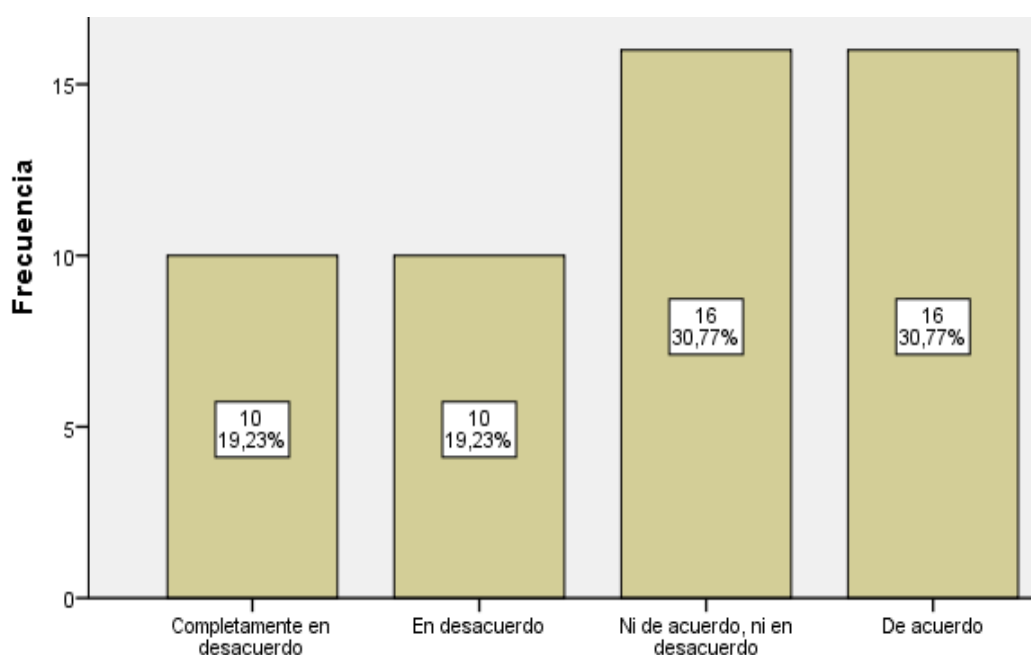
#### Lealtad

**Tabla 13. La lealtad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	10	19,23
En desacuerdo	10	19,23
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	30,77
De acuerdo	16	30,77
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 13.

Elaboración: Propia.

**Figura 11. La lealtad en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

#### Interpretación:

En la Figura 11, "se observa que el 30,77% de los empleados están de acuerdo que se sentirían culpables si dejan ahora la municipalidad, considerando todo lo que les ha dado, asimismo, el 30,77% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 19,23% está en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente.

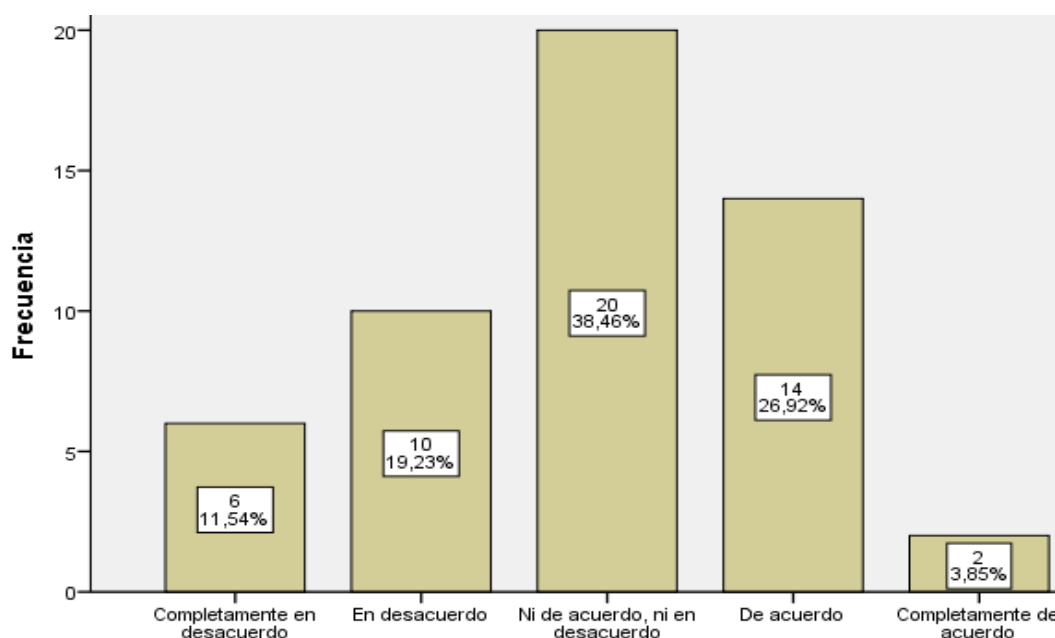
## Obligación personal

**Tabla 14. La obligación personal en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	6	11,54
En desacuerdo	10	19,23
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	38,46
De acuerdo	14	26,92
Completamente de acuerdo	2	3,85
Total	52	100,0

Fuente: Encuesta Anónima.

Elaboración: Propia.



Fuente: Tabla 14.

Elaboración: Propia.

**Figura 12. La obligación personal en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado.**

### Interpretación:

En la Figura 12, “se observa que el 38,46% de los trabajadores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que ahora mismo no abandonarían la municipalidad, porque se sienten obligados con toda su gente, el 26,92% está de acuerdo, 3,85% está completamente de acuerdo, el 19,23% está en desacuerdo y el 11,54 está completamente en desacuerdo con ello”.

### 4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

##### Hipótesis general

- La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

**Tabla 15. Correlaciones de la hipótesis general**

		Satisfacción laboral	Compromiso organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,555
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,555	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

Fuente: Datos a partir de la encuesta.

Elaboración: Propia.

##### Interpretación:

“Los resultados obtenidos de la prueba estadística indican que existe correlación positiva moderada ( $r = 0,555$ ) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ( $P\text{-Valor} < 0,000$ ) considerando que la significancia es de  $P < 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, es decir, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.

#### 4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

##### Hipótesis específica 1

- La significación de tarea se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

**Tabla 16. Correlaciones de la hipótesis específica 1**

		Significación de tarea	Compromiso organizacional
Significación de tarea	Correlación de Pearson	1	,135
	Sig. (bilateral)		,341
	N	52	52
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,135	1
	Sig. (bilateral)	,341	
	N	52	52

Fuente: Datos a partir de la encuesta.  
Elaboración: Propia.

##### **Interpretación:**

“Los resultados obtenidos de la prueba estadística indican que existe correlación positiva muy baja ( $r = 0,135$ ) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad indica que la correlación no es significativa ( $P\text{-Valor} < 0,341$ ) considerando que la significancia es de  $P < 0,05$ . Por lo tanto, no se acepta la hipótesis planteada, es decir, la significación de tarea no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.”



## Hipótesis Específica 2

- La condición de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

**Tabla 17. Correlaciones de la hipótesis específica 2**

		Condición de trabajo	Compromiso organizacional
Condición de trabajo	Correlación de Pearson	1	,437
	Sig. (bilateral)		,001
	N	52	52
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,437	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	52	52

Fuente: Datos a partir de la encuesta de Julio de 2019

Elaboración: Propia

### Interpretación:

“Los resultados obtenidos de la prueba estadística indican que existe correlación positiva moderada ( $r = 0,437$ ) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor  $< 0,001$ ) considerando que la significancia es de  $P < 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, es decir, la condición de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.

### Hipótesis Específica 3

- El beneficio económico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021.

**Tabla 18. Correlaciones de la hipótesis específica 3**

		Beneficio económico	Compromiso organizacional
Beneficio económico	Correlación de Pearson	1	,409
	Sig. (bilateral)		,003
	N	52	52
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,409	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	52	52

Fuente: Datos a partir de la encuesta de Julio de 2019

Elaboración: Propia

#### Interpretación:

“Los resultados obtenidos de la prueba estadística indican que existe correlación positiva moderada ( $r = 0,409$ ) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor  $< 0,003$ ) considerando que la significancia es de  $P < 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, es decir, el beneficio económico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

El objetivo general de la investigación, fue determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021, los resultados se ha demostrado que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021 con una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,000$  y un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,555$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Coincidiendo con Nieto (2017), “quien confirmo que existe una relación modera entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, asimismo, el personal que labora en la institución de quince años en adelante demuestran tener un nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años”.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar de qué manera la significación de tarea se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021, los resultados se ha demostrado que la significación de tarea no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021 con una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,341$  y un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,135$ , lo que indica que existe una correlación positiva muy baja. Concordando con Tello (2018), “ quien determinó que no existe una relación lineal entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua, contrariamente a lo que se cree de manera general e inclusive con los resultados de algunos estudios al respecto, asimismo, se ratifica el criterio que las personas podrían estar insatisfechas con algunos aspectos de su trabajo, sin embargo, se sienten comprometidas puesto que el compromiso es una actitud hacia la organización”.

El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar de qué manera la condición de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021, los resultados se ha demostrado que la condición de trabajo se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021 con una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,001$  y un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,437$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Estos resultados coinciden con López (2017), “quien estableció un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.755$  y una significación estadística ( $p=0.01$ ), para una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores adscritos al Área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, es decir, que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores, depende su grado de compromiso organizacional con la institución”.

El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar de qué manera el beneficio económico se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021, los resultados se ha demostrado que el beneficio económico se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021 con una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,003$  y un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,409$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Coincidiendo con los resultados de Llanca y Gamarra (2019), “quienes establecieron que existe un nivel de correlación moderado entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque, a un nivel de significancia del 95% y con un coeficiente de correlación de Pearson de  $0,560$ ; siendo estadísticamente significativa, sosteniendo con ello que la satisfacción laboral es la disposición hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional y el compromiso organizacional es un estado psicológico

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,555$  y una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,000$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada (Tabla 15).
2. Se determinó que la significación de la tarea no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,135$  y una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,341$ , lo que indica que existe una correlación positiva baja (Tabla 16). Sustentado en que el 57,69% de los trabajadores de la municipalidad están completamente de acuerdo con que sienten que la tarea que realizan dentro de su área es tan valiosa como cualquiera otra (Tabla 3), asimismo el 46,15% del personal están de acuerdo que tienen una fuerte sensación de pertenecer a la municipalidad (Tabla 10).
3. Se determinó que la condición de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,437$  y una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,001$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada (Tabla 17). Fundamentado en que el 53,85% de los trabajadores de la municipalidad está de acuerdo con creer que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (Tabla 5), asimismo, el 38,46% del personal está de acuerdo que actualmente trabaja en la municipalidad más por gusto que por necesidad (Tabla 11).
4. Se determinó que el beneficio económico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,409$  y una significancia bilateral de P-Valor  $< 0,003$ , lo que indica que existe una correlación positiva moderada (Tabla 18). Sostenido en que el 38,46% de los

empleados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en creer que el sueldo que tiene actualmente dentro de la municipalidad es bastante aceptable (Tabla 7), asimismo, el 38,46% de los trabajadores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que ahora mismo no abandonarían la municipalidad porque se sienten obligados con toda su gente (Tabla 14).

## RECOMENDACIONES

1. En la Municipalidad Provincial Leoncio Prado se debe fortalecer la satisfacción laboral, basado en la mejora de la significación de la tarea, la condición del trabajo y el beneficio económico de los empleados, para de esta forma incrementar el compromiso organizacional dentro de esta entidad que presta servicios a los pobladores de la toda la provincia.
2. En la Municipalidad Provincial Leoncio Prado se debe aplicar técnicas de realización personal para contar con equipos humanos proactivos, comprometidos e identificados con la entidad, garantizando la excelencia en el trabajo y una vocación de mejoría constante, además de espacio seguros y agradables que los ayude a cumplir sus metas personales y lograr un desarrollo personal.
3. En la Municipalidad Provincial Leoncio Prado se debe realizar estudios de la condición laboral para determinar el estado en que se encuentran la iluminación de las oficinas, la posición de los equipos y muebles, los corredores de circulación, las condiciones de temperatura, etc., y aplicar los correctivos necesarios de manera que armonice con el diseño físico general de la oficina con el objeto de incidir en el bienestar de los servidores.
4. En la Municipalidad Provincial Leoncio Prado se debe evaluar y justificar la necesidad de contar con puestos apropiados para la correcta aplicación del reglamento de compensaciones, considerando que una de las restricciones para implementar la ley del servicio civil es de carácter presupuestal, y que también este marco legal habilita a las entidades aprobar sus documentos de gestión de los recursos humanos en el sector público, con la finalidad de mejorar los bienes y servicios que se brinda al ciudadano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Allen, M. y Meyer J. (1997). Comportamiento organizacional. Argentina: Ediciones Granica S.A.
2. Araque, J. (2016). El compromiso organizacional y su relación con el marketing interno en dos centros de desarrollo tecnológico. Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga. Colombia.
3. Bansal, H. Mendelson, M. y Sharma B. (2001). Endomarketing: estrategias de relación con el cliente. Recuperado de [http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema\\_3\\_la\\_supervision\\_profesional.pdf](http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf)
4. Chávez, N. (2007). Metodología de la investigación. México: Prentice Hall.
5. Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos (9<sup>o</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
6. Dávila G. (2013). Marketing de servicios. Segunda Edición, Editorial Díaz Santos, España. 279 Pp.
7. Davis, K. (1991). Comportamiento humano en el Trabajo. México, Ed. Mc Graw Hill.
8. De Frutos, B., Ruiz, M.A., & San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19, 345–366. <http://doi.org/10.1157/13057542>
9. Diaz, A. (1992). La satisfacción del cliente interno a través del endomarketing. Universidad EAN. Bogotá-Colombia. 54 pp.
10. Freeman, R. (1996). Administración (6<sup>o</sup> ed.). México: Prentice Hall.
11. Fuentes N. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad de Guayaquil. Ecuador.



12. García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
13. Gavino, C. (2019). Satisfacción laboral y su relación con la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018 (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco.
14. Gómez, H. (2006). Metodología de la Investigación Científica: Diseño con hipótesis explicativa. Lima: Undegraf S.A.
15. Gordon, J. (1997). Comportamiento Organizacional, 5ª. ed. México, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
16. Gronros, R. (2004). Marketing relacional. Chicago. Editorial Prentice Hall.
17. Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. Quinta edición. Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A. México.
18. Hernández, V. (2008). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad de servicio. Revista Cubana de Medicina Militar. La Habana, 38 (1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-252001000500008&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-252001000500008&lng=es&nrm=iso)
19. Hodgetts, A. (1983). Comportamiento en las Organizaciones. México, Ed. Nueva Interamericana.
20. House y Mitchell (1974). "Comportamiento organizacional y la satisfacción laboral". Leído el 20 de mayo. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2019a/rvsm.htm>.
21. Kotler P. y Armstrong G. (2003). Fundamentos de marketing. 12ªEd. Prentice Hall Hispanoamericano S.A. México. 353p.
22. Llanca, F. y Gamarra, J. (2019). La satisfacción laboral y la relación con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque – 2019 (Tesis de pregrado). Universidad de Lambayeque. Lambayeque. Perú.

23. López, E. (2017). Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al Área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo (Tesis de posgrado). Universidad de Carabobo. Venezuela.
24. López, H. El marketing interno y la satisfacción del cliente en el Restaurante El Carbón - Tingo María – 2018. Universidad de Huánuco. 2018. Huánuco. Perú.
25. ManpowerGroup (2015). Encuesta de Escasez de Talento 2015. Argentina: Invenio. Disponible en: <https://uth.hn/wp-content/uploads/2019/08/TESIS-CLIMA-ORGANIZACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL.pdf>
26. Mañas, M; Salvador, C; Boada, J; González, E. y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Oviedo, España:Psicothema, Vol. 19, nº 3, pp. 395-400.
27. Maslow. (1994). Personalidad creadora. México, Ed. Kairos.
28. Mendoza, A. (2018). Satisfacción laboral y rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco.
29. Meyer, J. & Allen, N. (1991).A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resources Management Review, 1, 61-89.
30. Nieto, E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
31. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

32. Quispe, R. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, vol. 10, núm. 2, pp. 64-83, 2020
33. Rivera, D. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de insumos naturales-Pachacamac, 2020 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
34. Robbins, S. (2004). *Fundamentos de Administración*. México, Edit. Mc Graw Hill. México.
35. Sandhusen R. (2002). *Mercadotecnia*. 1ª Edición. México. Compañía Editorial Continental. 385p.
36. Serna, A. (2006). Autonomía del empleado. Demand- Media (on line). Recuperado de <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-autonoma-del-empleado-11979.html>
37. Schultz, D. (1995). *Satisfacción Laboral y Motivación*. Ediciones McGraw-Hill.
38. Tello, L. (2018). Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
39. Tucto, L. (2017). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microrred Aparicio Pomares Huánuco; 2017*". Universidad de Huánuco. Huánuco. Perú.
40. Vásquez (2012). *Motivación y estructura organizacional*. Tercera Edición, Editorial Iberoamérica, México, D.F.
41. Wirtz, D. (2009). *Administración de personal y recursos humanos*. 4ªed. México, Ed. Mc Graw Hill
42. Zegarra (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Lima.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### PROYECTO DE TESIS: “SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LEONCIO PRADO – 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p><b>General:</b></p> <p>¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿De qué manera la significación de tarea se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?</p> <p>¿De qué manera la condición de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>“Determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>“Determinar de qué manera la significación de la tarea se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p> <p>“Determinar de qué manera la condición de trabajo se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>“La satisfacción laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>“La significación de tarea se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p> <p>“La condición de trabajo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>X= Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>X<sub>1</sub>: Significación de tarea</p> <p>X<sub>2</sub>: Condición de trabajo</p> <p>X<sub>3</sub>: Beneficio económico</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Y= Compromiso organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Y<sub>1</sub>: Compromiso afectivo</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental - transversal</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Individuos: 180</p> <p>Individuos: 80</p> <p><b>Técnica para recolección de datos:</b></p> <p>Encuesta.</p>

<p>¿De qué manera el beneficio económico se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado - 2021?</p>	<p>“Determinar de qué manera el beneficio económico se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p>	<p>“El beneficio económico se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial Leoncio Prado – 2021”.</p>	<p>Y2: Compromiso continuo Y3: Compromiso normativo</p>	<p><b>Técnica para procesamiento y análisis de datos:</b></p> <p>Estadística básica descriptiva.</p>
---	---	---	---	--



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ENCUESTA ANONIMA

Señor(a) trabajador(a), la presente encuesta forma parte de la investigación: “**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - 2021**”, la que tiene por finalidad determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional en esta municipalidad. Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder las preguntas con la mayor paciencia y sinceridad posible de acuerdo a su punto de vista.

**INSTRUCCIONES:**

**Género:** M ( ) F ( ) **Edad:** \_\_\_\_\_

**Área:** \_\_\_\_\_

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica.

CATEGORÍA				
1	2	3	4	5

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
-----------------------------	---------------	---------------------------------	------------	--------------------------

SATISFACCIÓN LABORAL		CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
01	Siente que la tarea que realiza dentro de su área en esta municipalidad es tan valiosa como cualquiera otra.					
02	Considera que su trabajo dentro de esta municipalidad le hace sentir realizado como persona.					
03	Cree que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias dentro de esta municipalidad.					
04	Siente comodidad en el ambiente físico en el que labora diariamente en esta municipalidad.					
05	Cree que el sueldo que tiene actualmente dentro de la municipalidad es bastante aceptable.					
06	Considera agradable las gratificaciones que esta municipalidad realiza a sus trabajadores.					
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>						

		1	2	3	4	5
01	Realmente siente como si los problemas de esta municipalidad fueran sus propios problemas					
02	Tiene una fuerte sensación de pertenecer a esta municipalidad.					
03	Actualmente trabaja en esta municipalidad más por gusto que por necesidad.					
04	Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta municipalidad.					
05	Se sentiría culpable si deja ahora esta municipalidad, considerando todo lo que le ha dado.					
06	Ahora mismo no abandonaría esta municipalidad, porque se siente obligado con toda su gente.					

**¡MUCHISIMAS GRACIAS!**