

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAURA, 2018.**

PRESENTADO POR:

MAXIMINA GARCÍA RIVERA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. Carlos Máximo González Añorga

HUACHO - 2019

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAURA, 2018.**

MAXIMINA GARCÍA RIVERA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Carlos Máximo Gonzáles Añorga

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

A mi padre Julian García Salazar y mi madre
Basilía Rivera Estrada.

Maximina García Rivera.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Postgrado.

Maximina García Rivera.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	36
2.4 Hipótesis de investigación	37
2.4.1 Hipótesis general	37
2.4.2 Hipótesis específicas	37
2.5 Operacionalización de las variables	37
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA	39
3.1 Diseño metodológico	39
3.2 Población y muestra	39
3.2.1 Población	39
3.2.2 Muestra	40

3.3	Técnicas de recolección de datos	40
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	41
CAPÍTULO IV		42
RESULTADOS		42
4.1	Análisis de resultados	42
4.2	Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO V		54
DISCUSIÓN		54
5.1	Discusión de resultados	54
CAPÍTULO VI		56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
6.1	Conclusiones	56
6.2	Recomendaciones	57
REFERENCIAS		58
7.1	Fuentes bibliográfica	58

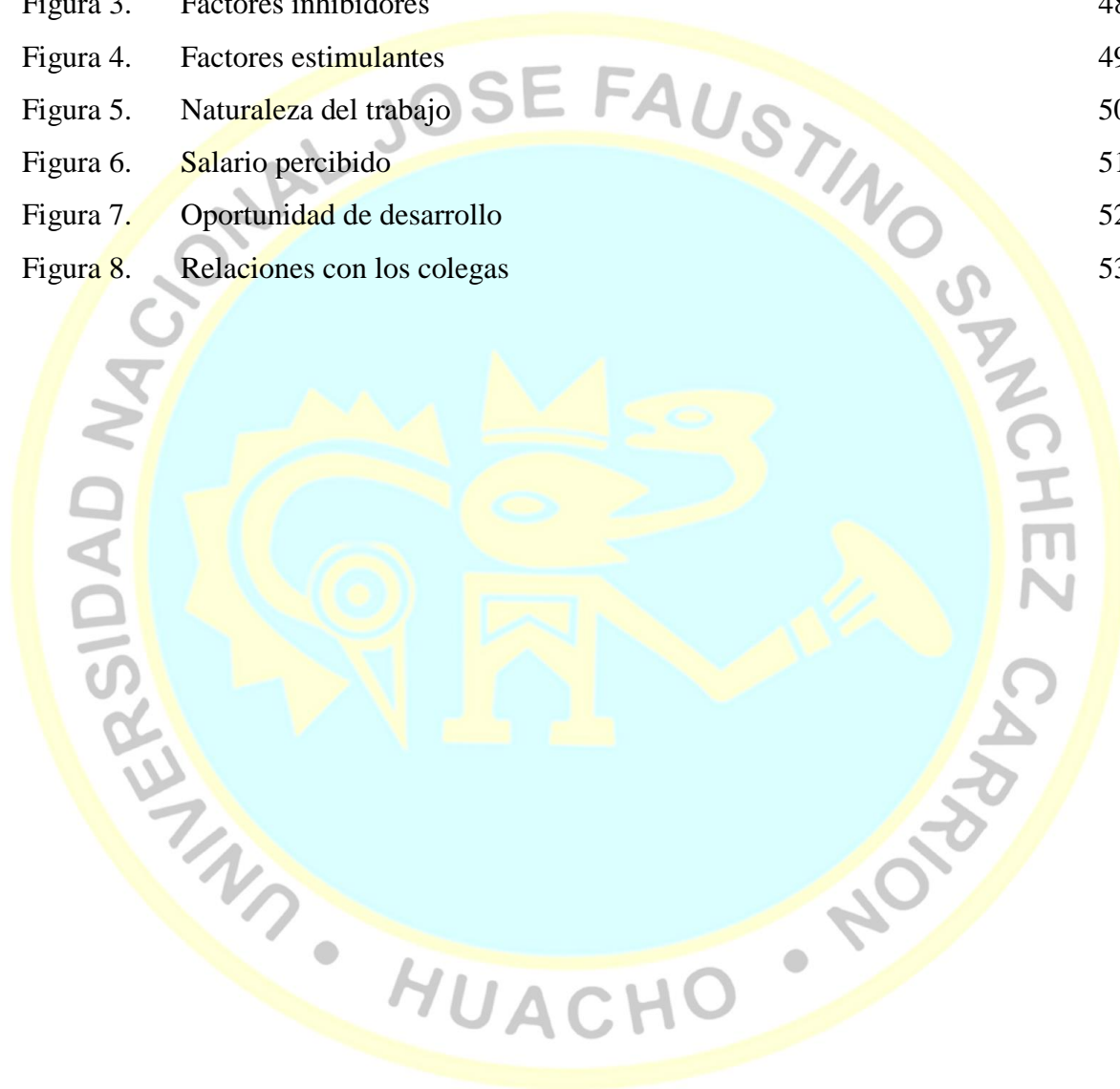


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura	46
Tabla 2.	Edad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura	47
Tabla 3.	Factores inhibidores	48
Tabla 4.	Factores estimulantes	49
Tabla 5.	Naturaleza del trabajo	50
Tabla 6.	Salario percibido	51
Tabla 7.	Oportunidad de desarrollo	52
Tabla 8.	Relaciones con los colegas	53
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	54
Tabla 10.	Correlación del Rho de Spearman el compromiso organizacional y la satisfacción laboral	55
Tabla 11.	Correlación del Rho de Spearman los factores inhibidores y la satisfacción laboral	56
Tabla 12.	Correlación del Rho de Spearman los factores estimulantes y la satisfacción laboral	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura	46
Figura 2.	Edad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura	47
Figura 3.	Factores inhibidores	48
Figura 4.	Factores estimulantes	49
Figura 5.	Naturaleza del trabajo	50
Figura 6.	Salario percibido	51
Figura 7.	Oportunidad de desarrollo	52
Figura 8.	Relaciones con los colegas	53



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

La investigación es de tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental y de enfoque mixta. La población fue de 307 trabajadores, así mismo la muestra fue 171 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario. La validación del cuestionario se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach de (0,868). Los resultados respecto a la variable “Compromiso organizacional”, el 66,1% mencionó que existe una recriminación excesiva por parte de la municipalidad a sus trabajadores por cualquier hecho que ha podido ocurrir, el 29,2% mencionó que no se siente valorado por la municipalidad, el 25,8% mencionó que la municipalidad no invierte en sus trabajadores por medio de capacitaciones. Respecto a la variable “Satisfacción laboral”, el 19,3% mencionó que no se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas, el 30,4% mencionó que no se sienten satisfechos con tu salario actual, el 25,7% mencionó que no se sienten satisfechos con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad, el 38,6% mencionó no se sienten satisfechos con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación concluye el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Palabras clave: Naturaleza del trabajo, salario percibido, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research had as a general objective to establish how the organizational commitment influences the job satisfaction of administrative staff in the Provincial Municipality of Huaura, 2018.

The research is of applied type, explanatory level, non-experimental design and mixed focus. The population was 307 workers, likewise the sample was 171 workers. The survey technique and instrument a questionnaire was used. The validation of the questionnaire was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and the Bartlett sphericity test. Reliability was realized through Cronbach's Alpha of (0,868). The results regarding the variable "Organizational commitment", 66,1% mentioned that there is an excessive recrimination on the part of the municipality to its workers for any event that may have occurred, 29,2% mentioned that they do not feel valued by The municipality, 25,8% mentioned that the municipality does not invest in its workers through training. Regarding the variable "Job satisfaction", 19,3% mentioned that they are not satisfied with the work activities you do, 30,4% mentioned that they are not satisfied with your current salary, 25,7% mentioned that They are not satisfied with the promotion opportunities offered by the municipality, 38,6% mentioned they are not satisfied with the interaction you handle with your work colleagues. The Spearman Rho Test was used. The investigation concludes the organizational commitment significantly influences the job satisfaction of administrative staff in the Provincial Municipality of Huaura, 2018.

Keywords: Nature of work, salary received, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

el recurso humano se ha transformado en un elemento muy relevante tanto en entidades públicas como privadas esto a causa de la globalización que ha traído consigo masivo fuentes de información, eficiencia y eficacia del trabajador, haciendo que las entidades se adapten a las transformaciones, la tecnología, el talento humano entre otros. Actualmente el compromiso organizacional es un tema de mayor estudio en el comportamiento organizacional, puesto que el compromiso acontece muchas más que la fidelidad y aproxima a cooperar activamente con los blancos organizacionales. El término “ponerse la camiseta” es posible que resuene un poco informal, aunque en verdad ha sido un tema de preocupación, este estrecho vínculo que tiene el trabajador hacia su organización desde la década de los ochenta. Hay evidencias que las organizaciones cuyo personal ha mostrado niveles elevados de compromiso, éstas han registrado mayores niveles de productividad y satisfacción y índices inferiores de ausentismo. Por ello contar con personas comprometidas genera un mayor desempeño y satisfacción laboral en un trabajador, lo trabajadores más satisfechos tienden a ser más comprometidos y muestran eficientemente su trabajo. En los casos donde el personal se siente mal psicológicamente unidos con sus trabajos poseen iniciativa para dar más energías en cooperar con la institución. Lo que se desea es que todo el personal sea realmente productivo, que se encuentren comprometidos e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo.

Es así que se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Municipalidad Provincial de Huaura es una institución del gobierno que lleva a cabo junto con la incorporación de la demarcación de la provincia de Huara, impulsor del progreso sustentable, con las competencias para lograr lo propuesto, fomentando un apropiada prestación de servicios nacionales, Estado igualitario que realizar políticas y proyectos de crecimiento concertado en una dimensión razonable y de controversia, fomenta el crecimiento total humanitario con el fin de posibilitar el desarrollo económico, la equidad colectiva, favoreciendo la protección de la comunidad con óptimas condiciones de vida en la ciudadanía.

A lo largo del tiempo, el recurso humano se ha transformado en un elemento muy relevante tanto en entidades públicas como privadas esto a causa de la globalización que ha traído consigo masivo fuentes de información, eficiencia y eficacia del trabajador, haciendo que las entidades se adapten a las transformaciones, la tecnología, el talento humano entre otros. Actualmente el compromiso organizacional es un tema de mayor estudio en el comportamiento organizacional, puesto que el compromiso acontece muchas más que la fidelidad y aproxima a cooperar activamente con los blancos organizacionales. El término “ponerse la camiseta” es posible que resuene un poco informal, aunque en verdad ha sido un tema de preocupación, este estrecho vínculo que tiene el trabajador hacia su organización desde la década de los ochenta. Hay evidencias que las organizaciones cuyo personal ha mostrado niveles elevados de compromiso, éstas han registrado mayores niveles de productividad y satisfacción y índices inferiores de ausentismo. Por ello contar con personas comprometidas genera un mayor desempeño y satisfacción laboral en un trabajador, lo trabajadores más satisfechos tienden a ser más comprometidos y muestran eficientemente su trabajo. En los casos donde el personal se siente mal

psicológicamente unidos con sus trabajos poseen iniciativa para dar más energías en cooperar con la institución. Lo que se desea es que todo el personal sea realmente productivo, que se encuentren comprometidos e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo. No obstante, estas actitudes están sujetos de muchos factores como carácter, personalidad, entre otros. Para que los trabajadores muestren eficiencia es importante que hallen un determinado nivel de satisfacción laboral en sus actividades que los motive a esforzarse días tras día. Por ello la satisfacción en el trabajo es esencial en las entidades ya que estimula un buen esfuerzo, creatividad y un nivel alto de motivación para lograr el éxito. Mejorando el estado de ánimo, el intercambio de conocimiento y haciendo al trabajador más optimista, donde concibe un ambiente laboral óptimo y eficiente.

Dentro de Municipalidad Provincial de Huaura se han podido observar problemas como un ambiente de trabajo negativo debido a que no se fomenta la participación entre los trabajadores; que no hay posibilidades de ascenso, el personal siente que no continua creciendo y no asciende a puestos; otro motivo es la falta de incentivos económicos los trabajadores sienten que no se recompensa su esfuerzo realizado se coherente con su sueldo; hay baja productividad ocasionando que no se llegue a los resultados deseados; no se reconocen publica o privadamente al trabajador haciendo que este se sienta desmotivado.

Asimismo, se ha podido observar en cuanto a el compromiso organizacional una serie de inconvenientes como la poca retención de los trabajadores, estos se sienten estancados puesto que no percibe oportunidades y dejan de verle propósito a su trabajo; existe una mala comunicación lo que ha ocasionado que se repitan los mismos errores; existe incertidumbre entre el personal esto debido a que la organización no mantiene una comunicación transparente; no se cumplen los objetivos, los empleados al no tener sus tareas bien definidas pierden su autonomía y creatividad; la organización carece de valores y de una visión compartida por ende no hay una profunda comprensión en todos los niveles jerárquicos.

Como se pudo observar, la Municipalidad Provincial de Huaura demuestra bastantes deficiencias que viene afectando en el compromiso organizacional y en la satisfacción laboral del personal lo que ocasionará que estos decidan ver otras ofertas laborales que los incentiven y valoren su trabajo.

Por lo tanto, es importante para la Municipalidad Provincial de Huaura es importante que se establezcan blancos tácticos en la entidad y que cada trabajador tenga un conocimiento claro de sus funciones y esta manera puedan contribuir positivamente en lograr lo propuesto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera los factores inhibidores influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?
- b. ¿De qué manera los factores estimulantes influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera los factores inhibidores influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- b. Establecer de qué manera los factores estimulantes influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

El estudio aportará con su información en relación a la influencia que contiene las dos variables, dicha información será puesta en los resultados, conclusiones y recomendaciones; esto contribuirá a estudios a futuro.

Justificación práctica

El estudio tiene como objetivo plantear recomendaciones con el fin de dar solución a las deficiencias detalladas en la realidad problemática, que se interpretan en problemas en relación a los factores inhibidores, factores estimulantes, esencia de la labor, salario percibido, oportunidades de desarrollo, vínculos con los colegas, entre otros.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación geográfica: Municipalidad Provincial de Huaura, provincia de Huara, departamento de Lima.

Delimitación temporal: Enero del año 2019 a diciembre del año 2019.

Delimitación social: trabajadores administrativos y usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Delimitación semántica: Compromiso organizacional & Satisfacción laboral.

“El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella” (Robbins & Judge, 2017, pág. 78).

“La satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (Robbins & Judge, 2013, pág. 75).

1.6 Viabilidad del estudio

Se contó con los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), lo que garantizaron la viabilidad y por ende su ejecución de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Salazar (2018) realizó la investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, la cual fue aprobada por Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del banco del instituto ecuatoriano de seguridad social. Es una investigación exploratoria, descriptiva, correlaciona. La población fue 568 colaboradores, así mismo la muestra fue 290 colaboradores. La investigación utilizó como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que “la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, son variables que, en conjunto con otros constructos, reflejan las percepciones del trabajador como ser humano, el cual no solo es una inteligencia que ejecuta actividades por órdenes de mando, sino que posee sentimientos y emociones, las cuales están sujetas a un ecosistema familiar y laboral” (Salazar , 2018).

Endara (2017) realizó la investigación titulada “El nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales de los servicios de rehabilitación física de Tungurahua”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar el nivel de influencia que tiene la motivación en la insatisfacción laboral de los profesionales. Es una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo. La población fue 100 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que “la satisfacción laboral se encuentra afectada porque no existen programas de capacitación continua por parte

de las Autoridades Institucionales frente al trabajo y desempeño realizado por parte de profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua” (Endara, 2017).

Ríos (2014) desarrolló la investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”, la cual fue aprobada Universidad Rafael Landívar. El objetivo general fue el determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal de Huehuetenango con un total de 28 colaboradores. La técnica de la investigación es la entrevista y el instrumento el cuestionario. “Los resultados demostraron la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirman estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva” (Ríos, 2014). “La investigación concluyo que la evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo” (Ríos, 2014).

Morales & Villalobos (2012) realizaron la tesis titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Urdaneta. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados del hospital clínico. La tesis es de tipo descriptiva. La población es de 353 personas. La muestra es de 125 personas. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento cuestionario. La investigación concluye que “con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,089 el cual resultado estadísticamente no significativo revelando una dirección negativa de magnitud entre la satisfacción

laboral y el compromiso organizacional, indicando que las variables no muestran relaciones entre ellas” (Morales & Villalobos, 2012).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Abanto (2017) realizó la tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de salud pública de Sullana”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. La tesis es una investigación de tipo descriptivo. La población estará constituida está conformada por 247 trabajadores. La muestra estuvo conformada por 151 trabajadores. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y el instrumento cuestionario. La investigación concluyo que, “en cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dimensiones del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores evaluados” (Abanto, 2017).

Tamayo (2017) realizó la investigación titulada “Compromiso organizacional y conflictos laborales en la municipalidad de Yanahuanca año 2016”, la cual fue aprobada por Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y los conflictos laborales. Es una investigación descriptiva, no experimental. La población fue 86 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que “existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y los conflictos laborales en la municipalidad de Yanahuanca” (Tamayo, 2017).

Moscol (2017) trabajó la investigación titulada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejos. El objetivo general determinar si existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura. La investigación es de tipo cuantitativa. La población estuvo constituida por 250

colaboradores. La técnica de la investigación es la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la mayoría encuestados manifestaron que la satisfacción laboral está en nivel medio. Así mismo, respecto a las dimensiones que son: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo y Reconocimiento personal y/o social se ubicaron en tendencias promedio mientras que en la dimensión Beneficios económicos tuvo mayor predominio en la categoría insatisfacción. Por lo tanto, se concluye que “no existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral es decir que las variables son independientes y que existirían otros factores que estarían influyendo” (Moscol, 2017).

Cruz (2016) realizó la tesis titulada “Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. La tesis es de tipo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La población fueron un total de 60 trabajadores. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios de Meyer y Allen para el compromiso organizacional y el cuestionario de Minnesota para la satisfacción laboral. La investigación concluye que “existe una relación de Spearman positiva muy baja con 0,149 entre las variables analizadas” (Cruz, 2016).

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Compromiso organizacional

A. *Definiciones*

Robbins & Judge (2017) lo definen como el nivel que se identifica un colaborador con su propia entidad y con sus blancos, y quiere continuar siendo miembro de esta (p. 78).

Daft & Marcic (2010) señalan que el compromiso organizacional hace referencia a la fidelidad de un empleado y a su compromiso con la organización (p. 376).

Griffin & Moorhead (2010) establecen que el compromiso organizacional es la compenetración de un individuo con su entidad y su afecto a esta (p. 70).

Schermerhorn (2010) manifiestan que el compromiso organizacional es la lealtad de una persona hacia la institución misma (p. 381).

B. Dimensiones

Newstrom (2007) señala que existen modos de aumentar y reducir el compromiso de la organización hacia el personal, los cuales se dividen en dos factores que se explican a continuación:

a. Factores inhibidores

Son los factores que de una u otra manera no ayudan a que el colaborador sienta un compromiso con la organización ya que son factores que inciden perjudicialmente al colaborador. El cual presenta los siguientes indicadores:

- Egos inflados y trato abusivo.
- Fallas en el seguimiento.
- Gratitud fingida.
- Inconsistencias e incongruencias.
- Recriminación excesiva.

b. Factores estimulantes

Son los factores que de una u otra manera ayudan a que el trabajador sienta un compromiso mayor con respecto a la empresa ya que son factores que afectan positivamente al trabajador. El cual presenta los siguientes indicadores:

- Autonomía y participación del empleado.
- Claridad de reglas y políticas.
- Hacer que los empleados se sientan valorados.
- Inversión en empleados (capacitación).
- Respeto y reconocimiento por los esfuerzos.

C. Estima y estado de ánimo en las organizaciones

Griffin (2011) menciona que las investigaciones actuales han iniciado tomado interés nuevo en el elemento afectivo de las conductas. Los gerentes algunas veces han creído que el afecto y las emociones transformaban entre los individuos en 24 horas, actualmente los especialistas muestran elementos condicionantes de ánimo constante y predecible.

En el caso, ciertos individuos son propensos a poseen un nivel elevado de afecto bueno. Ello simboliza lo referente a un estado alegres y positivo, poseen una visión total de confort y a menudo observa las situaciones con optimización, por tal motivo parecen tener buena actitud.

Asimismo, actualmente se ha presentado es posible que la emotividad optima tenga un papel importante en términos de emprendimiento. Otros seres humanos, que poseen una mala emotividad, tienen un escenario muy diferente. Habitualmente se siente agobiados y negativos y por lo general observan las situaciones de mala manera, parece que su sentido de humor se ve opacado.

Ciertamente, como se mencionó, es posible que existan diferencias de un corto plazo entre modelos más complejos. En el caso, donde los individuos con una emotividad buena muy elevada asimismo es posible que tengan un mal humor cuando reciben una noticia poco favorable, como no tener un feedback muy deficiente o un despido.

De manera equivalente, aquellos que poseen una buena emotividad es posible que además tenga un mal humor (por un corto tiempo) al ser ascendidos, por haber recibido un buen feedback del rendimiento muy bueno entre diferentes buenas situaciones. No obstante, luego del primer impacto de dichos acontecimientos se disuelve los que poseen una emotividad buena, vuelven a su actitud emocional normal en tanto aquellos con una mala emotividad regresarán a su humor frecuente.

D. Determinantes del compromiso organizacional

Chiavenato (2011) menciona lo siguientes:

a. Características del puesto

Por lo general los individuos labora en las entidades al estar en un cargo labor en específico. En el caso donde un trabajador menciona que labora en una organización en particular, la primera pregunta que se le menciona es el puesto labora que es responsable. De este modo se tiene conocimiento de su función en la entidad como también de su relevancia y nivel organizacional. En el caso de la entidad, el perfil labora es un pilar para los individuos en las labores corporativas. En el caso de los individuos, el perfil laboral es un elemento relevante de expectativas y compromiso con su entidad. En el momento que los individuos entran a la entidad en el tiempo que permanecen en ella, perfilan varios puestos.

- Recepcionar, tipificar y repartir correos (mandar a un receptor), sumarios, manuscritos y actas, apuntar su restitución y archivados.
- Realizar correos y escritos en castellano.
- Reintegrar manuscritos y temas esenciales recepcionados, para el correo y recolectar archivos.
- Coordinar y poner al día documentos y actas que a menudo son reservados, como también listas en los cuales se establezca su ubicación, en los casos donde es importante realizar y dar información de responsabilidades al superior inmediato.
- Estar constantemente de las necesidades esenciales, en los cuales está los medios de despacho, solicitudes: estar a cargo de las labores del superior inmediato.

b. Condiciones laborales

Hay tres conjuntos de condiciones que inciden altamente en la labor, los cuales son los siguientes:

- Condiciones de escenario. luz, sonidos, entre otros.
- Condiciones periódicas: tiempo de jornada de trabajo, tiempo complementario, entre otros.
- Condiciones colectivas: entidad no forma, vínculos, entre otros.

La higiene laboral es responsable del conjunto inicial, mejor dichos, de aquellas condiciones ambientales laborales, no obstante, está pendiente de los demás conjuntos. Cuando se menciona de condiciones ambientales labores hace referencia de los contextos tangibles que circundan al trabajador en el puesto laboral donde se encuentran, mejor dicho, el contexto tangible del trabajador en tanto realiza su función. La luz, el sonido y las condiciones espaciales son considerados los tres puntos más relevantes en el trabajo.

- *Iluminación*

Hace referencia a la proporción de iluminación que influye en el sitio de labores del trabajo. No consiste únicamente en la iluminación total, tan solo en porción de luz que el lugar exacto del trabajo. De esta manera, los patrones de iluminación se determinan conforme al modelo de labora visual específica, mejor dicho, en los casos en donde la acumulación de la luz puede brindar al trabajador detalles de su sitio laboral. Una iluminación deficiente tiene tendencia a cansar la visa, cambiar el sistema nervioso central humano, da motivos para realizar un trabajo de mala calidad y es impulsor de accidentes laborales. Para tener un buen sistema de iluminación se requiere de estos requisitos:

- Ser idóneo: de esta manera iluminará cada rincón con la cantidad adecuada para cada espacio de trabajo.
- Repartir la luz continua y homogéneamente: con el objetivo de impedir la fatiga visual, esta es debido a constantes cambios de intensidad en la iluminación.

- *Ruido*

Se define como una resonancia no deseable y poseen dos detalles interesantes: regularidad y potencia. La primera hace referencia a la cantidad de vibraciones por segundo emitidas por el ruido. El segundo es medido por decibelios. Diversos estudios nos muestran el ruido no influyen en la reducción del rendimiento laboral. No obstante, este incide enormemente en el bienestar del colaborador, especialmente en su audición. Así, la ponencia extensa a niveles largo de ruido puede

provocar pérdida de audición. La pérdida auditiva se produce en exposiciones continuas de ruido. Las incidencias de ruido dependen de estos elementos:

- Potencia del ruido.
- Regularidad de la velocidad.
- Regularidad y tonalidad.

- *Temperatura*

La temperatura es una condición ambiental muy relevante. Hay puestos labores donde se identifican por altos grados de temperaturas, como en el caso de los trabajos relacionados a la siderúrgica, donde es necesario que el trabajador tenga todos los implementos necesarios que no perjudiquen su salud. En el caso contrario, relacionados a trabajar en temperaturas bajas, en el cual se necesita de la vestimenta apropiada. En los casos mencionados, un elemento esencial es la insalubridad pues este denota un detalle importante en esos contextos ambientales.

- *Humedad*

Es producto de un elevado contenido higrométrico del aire. Donde hay sitios en contextos ambientales de mucha humedad, por ejemplo, fábricas textiles. Por otro lado, hay ambientes donde se requiere poca o nada de humedad.

E. Participación laboral y compromiso organizacional

Robbins & Coulter (2010) mencionan que la participación laboral que un trabajador se reconoce con su labor interviene de forma activa en este y siente que su rendimiento labora es relevante para sí mismo. El personal con un alto grado de intervención laboral se reconoce y está en su trabajo con actitudes positividad. Se ha encontrado que los elevados grados de intervención laboral se vinculan con nivel inferior de ausentismo, pocas renuncias y un elevado compromiso del trabajador con su labor.

El compromiso organizacional se define como el nivel de reconocimiento que tiene el trabajador con su propio trabajo, la organización y sus blancos, con el objetivo de conservar su presencia en esta. En tanto la intervención se traduce en un reconocimiento con su organización. Los estudios señalan que el compromiso organizacional además favorece a reducir los márgenes de ausentismo y renuncia, en efecto, una buena señal de la rotación es la satisfacción en el trabajo. Pues es posible que sea un feedback total y continuo con la organización que la satisfacción con un determinado trabajo. No obstante, el compromiso organizacional es una conducta en relación a la labor de menor relevancia que alguna vez lo fue. Generalmente, los empleados de que están en una única organización la mayor parte de su profesión y el vínculo que poseen con el jefe ha cambiado en forma considerable. No obstante, es posible que el compromiso del trabajador con su institución no es de mucha relevancia como un en momento dado lo era, los estudios reflejan que la cooperación organizacional captada, la creencia común del personal que su organización aprecia su colaboración y considera su confort, manifiesta que el compromiso organizacional con el trabajador es positivo. Los altos márgenes de cooperación organizacional captado conllevan a un aumento de satisfacción laboral y un menor índice de rotación.

F. Compromiso con el puesto de trabajo

Robbins & Judge (2013) mencionan que las organizaciones más exitosas tienen una cantidad elevada de trabajadores comprometidos con la organización, mientras que, los equipos que obtienen mayor proporción del personal comprometido manifiestan niveles inferiores de eficiencia, mínimos acontecimientos de seguridad y un menor índice de rotación laboral.

Las investigaciones equivalentemente hallaron efectos favorables. Uno es particular hizo un análisis del nivel de compromiso en diferentes tipos de empresa y halló un vínculo óptimo con una extensa serie de frutos esenciales. Otras investigaciones revelan que los puntos más elevados de compromiso se vinculan con el rendimiento de la labor y la conducta de la comunidad.

Un punto vital es que el trabajador piensa que es importante participar con su labor, ello se establece parcialmente en las cualidades del puesto y por la

accesibilidad de medios necesarios para ejecutar una labor eficiente. Otro motivo es la sincronía que existe entre los valores de la persona y de la misma institución. Los comportamientos de liderazgo que despierta al personal un interés de misión además aumenten el compromiso laboral.

Una práctica muy relevante en el compromiso forma algo superfluo, con conductas de trabajo como en el caso de la satisfacción o la tensión. A pesar de, de los formularios acerca de compromiso estiman la motivación y la atención en una labor, ello impide de forma significativa que los formularios acerca de satisfacción laboral.

G. Tipos de compromiso organizacional

Uribe (2015) menciona que el compromiso organizacional hace referencia al nivel que se encuentra los valores y blancos del personal concuerda con los de la institución que laboran, ello conduce a su compromiso con la institución.

Con el objetivo de lograr los blancos es necesario los conocimientos, como también desarrollar valores y competencias emocionales, en los cuales se rescata el compromiso, es decir, la capacidad de incentivar uno mismo y ser perseverante frente al fracaso, examinar el empuje y discernir los premios; moderar el equilibrio emocional y no hacer posible que la tensión opaque la capacidad de analizar, utilizar la empatía y poseer la esperanza. Para efecto de determinación, los elementos más utilizados que miden el compromiso son los siguientes:

a. Compromiso afectivo

Enfoque y relación afectiva, como también el nivel de reconocimiento del colaborar con su propia institución, sus blancos, propósitos y valores.

b. Compromiso sistemático

Aquello que la personal estima correcta conforme con moral con el fin de seguir con su labor en una institución en particular proveniente de los apremios sistemáticos internos con la finalidad de cooperar con lo propuesto.

c. Compromiso de persistencia

Es que él tiene el personal para permanecer en la institución como fruto de reconocimiento dado a un individuo como costos vínculos, un ejemplo de ello la pensión, que se producen al culminar su labor en la organización.

H. Resultados del compromiso organizacional

Griffin (2011) señala que posiblemente que un individuo con un elevado nivel de compromiso se percibe como un verdadero integrante de la institución, como en el caso, de la institución, hacer referencia a la institución en términos particulares como “realizamos servicios eficientes” que no interés por cosas que no le producen satisfacción con la institución. Por el contrario, un individuo externo, como en el caso, al menciona a la institución en términos menos particulares donde diga “no dan buena remuneración a su personal”, que manifieste no satisfacción sobre las cosas y no se vea a sí mismo como un integrante de la institución a futuro.

El estudio además indica que el compromiso se enriquece con los años de la persona, el tiempo en la institución, el interés de seguridad en el trabajo y la intervención en la toma de decisiones. La persona no muestra su compromiso en una institución poseen costumbres muy fidedignas, proyectan una estadía extensa con la institución y reflejan más esfuerzo en el rendimiento. No obstante, existe pocos temas establecido es posible que las instituciones creen o incentiven el compromiso, existen ciertas direcciones determinados disponibles. Para iniciar, en caso la institución tiene un trato justo con su personal y proporciona incentivos apropiados y seguridad en el trabajo, es muy probable que el personal siente mucha satisfacción y compromiso. Dar lugar a que el personal manifieste sus opiniones del modo de cómo se realizan las actividades además es posible que incentive una buena conducta.

I. Efectos del compromiso organizacional

Griffin (2011) señala que posiblemente un individuo un elevado compromiso se refleje como un verdadero integrante de la organización; como el caso de la organización donde menciona a esta en términos particulares como “realizamos un servicio de calidad” y que eche de menos factores mínimos de

no satisfacción con la organización y se percibe como integrante de la organización. Por el contrario, si un individuo externo, como en el caso donde al menciona a la organización en términos individuales como “no dan una remuneración a sus trabajadores”, que manifieste fuente alta de no satisfacción sobre las cosas y no se perciba como integrante de la organización a futuro.

El estudio además propone que el compromiso se enriquece con el avance de los años de la persona en la organización, en relación a la seguridad laboral y la intervención en la toma de decisiones. Aquellos que tienen fuentes altas de satisfacción con su organización por lo general muestran practicas fiables, proyectan un futuro en la organización y más manifiestan más energía en el rendimiento.

No obstante, existe muy pocas cosas concretas que las organizaciones tienen la potestad de realizar o incentivar el compromiso, existen ciertas directrices determinados a su alcance.

Empezando, en caso de que la organización tiene un trato a su persona equitativa y parcialmente brindado incentivos justos y seguridad laboral, probablemente que este personal se sienta contento y comprometido. Dar autonomía al personal sugerir el modo como realizan las operaciones con el fin de incentivar sus actitudes.

J. Compromiso desde una mirada organizacional

Alles (2015) señala que el compromiso organizacional es una manifestación que se refiere al compromiso en grupo del personal de una organización respecto a los blancos, metas y tácticas que están establecidos, la forma en que señala dichas definiciones y que solidez tiene dicho compromiso en relación a largo plazo.

Las organizaciones y sus gerentes a menudo deben considerar al compromiso como algo de muchos valores como una habilidad, no obstante, haya sido mostrado en los sistemas y procesos laborales adecuados en una organización. Los conceptos empleados son diversos y su utilización estará sujeto de la perspectiva que quiere dar al término en cada circunstancia.

En el entorno organizacional es posible medir y estimular compromiso en el personal. Por ende, los instrumentos a emplear de medición del compromiso y satisfacción laboral tienen que ser abarcados.

K. Herramientas para medir el compromiso en la organización

Alles (2015) señala que el compromiso de un trabajador es posible que se evaluado de forma semejante a la manera de general de medir una competencia, mejor dicho, a través de la observación de su conducta. Es posible emplear herramientas como: la Evaluación Vertical, fichas de evaluación y Assessment Center Method (ACM).

Seguidamente, se realizará una descripción concisa de herramientas de menor difusión que posibilitan incluir los valores y planes particulares, elementos que inciden de uno u otra forma en el compromiso de los individuos.

- Guía de identificar valores individuales en elección

Es un grupo de teoría, ejemplos, manuales y exámenes que posibilita el empleo sencillo de las distintas herramientas requeridas con el objetivo de identificar valores individuales en elección de individuos.

Por lo general, las guías tienen escritos y explicativos determinados y especificados, en este ejemplo en especial, hace posible al reclutador identificar a tiempo las conductas no queridas de los aspirantes, antes de entrar a la organización.

Las herramientas al mismo tiempo se integran con elementos de medir estos valores.

- Encuesta acerca de valores y planes individuales

Es la medición interior con el fin de tener conocimientos de los planes individuales del personal y su nivel de ingresos a los valores de la organización.

Por lo general no se emplean en las organizaciones. No obstante, es muy recomendable su empleo.

La encuesta acerca de los valores posibilita tener conocimiento del nivel de penetración o no del personal respecto a los valores organizaciones que

quiere demandar. En la encuesta se deberá dar un término que se da cada valencia, a lado de su definición.

El personal puede manifestar su nivel de compenetración a los valores de la organización elegidos en una escala, como: 1) Desacuerdo, 2) Levemente conforme, 3) Conforme, 4) Comparto totalmente, 5) Quiero relacionarme.

Con el fin de averiguar acerca de los planes individuales, se puede hacer interrogantes abierto o cerrado.

L. Compromiso de carrera de toda la vida

Hellriegel, Jackson & Slocum (2005) señalan que un mecanismo administrativo burocrático, el trabajo es visto como un compromiso de carrera de toda la vida, mejor dicho, el trabajador y la organización son vistos comprometidos entre ellos en relación a sus labores.

Es frecuente, que el compromiso de carrera de toda la vida, se traduzca como una garantía de seguridad laboral en tanto el colaborador tenga la preparación técnica y rinda satisfactoriamente. Los requerimientos de entrada, el grado de instrucción y la experiencia, garantizan que el contrato está basado en calificaciones por encima de los contactos. La organización emplea la seguridad laboral, incrementos salariales y jubilación que el personal use satisfactoriamente lo que se exige. Los ascensos se dan en los casos donde un colaborador muestra sus habilidades satisfactoriamente lo que le permite continuar a niveles superiores. Los gerentes pertenecientes a organizaciones burocráticas como, por ejemplo, el servicio civil, la preparación técnica y la experiencia laboral son temas cruciales en su contratación.

M. Aspectos que incrementen la posibilidad que las personas se comprometan con su trabajo

Robbins & Judge (2017) señalan que un tema importante que el trabajador sepa que debe estar comprometido con su organización, esto se establece parcialmente por las cualidades del puesto y por la accesibilidad de los medios necesarios con el fin de hacer un trabajo óptimo.

Un factor adicional es la coincidencia que existe en valores de la persona y de la organización. Los comportamientos de liderazgo que estimulan al personal contagiarse y seguir la misión incrementando el compromiso del personal.

El compromiso tiene como principal crítica es el constructo resulta algo redundante en las conductas laborales como en los casos de la motivación o el estrés. No obstante, los cuestionamientos a menudo pueden evaluar el incentivo y la concentración en un trabajo, ello hace referencia de forma significativa de los cuestionarios sobre satisfacción laboral.

Posiblemente además que el grado de compromiso predecir óptimamente los frutos laborales relevantes que las actitudes típicas de la labor.

N. Teoría de la disonancia cognitiva

Robbins & Coulter (2014) señalan que considerando el precepto de consistencia, es posible asumir que la conducta de las personas a menudo pueda ser pronosticada, en caso se sepa su comportamiento en una cosa en especial. La teoría de disonancia cognitiva no existe afirmaciones claras respecto a ello.

Esta teoría tiene por finalidad explorar el vínculo que existe entre las conductas y las actitudes. La disonancia cognitiva en cualquier conducta o actitud. De acuerdo con esta teoría, la disonancia es molesta y las personas hacen intentos por minimizarla.

Sin duda, no hay persona que evite la disonancia. Se tiene conocimiento que se debe emplear hilo a diario, sin embargo, la mayoría de personal no lo saben. Este es un claro ejemplo de la inconsistencia entre conducta y actitud. ¿Qué pueden hacer los individuos con la finalidad de evadir la disonancia? La teoría plantea que la energía vuelta en hacer intentos por minimizar la disonancia está establecida por tres factores: (1) la relevancia de elementos que causan a disonancia, (2) el nivel de incidencia que la persona piensa tener que estos elementos y (3) las compensaciones que puede abarcar a la disonancia.

En caso los elementos que causan la disonancia poseen una mínima relevancia, pues el estrés por reparar la inconsistencia deba ser baja. No obstante,

en caso los elementos en relación son importantes, las personas pueden cambiar su comportamiento, finalizar que a las conductas disonantes no es muy relevante, modificar su actitud o detectar elementos que compatibilicen a los elementos disonantes.

EL grado de concurrencia que piensan tener las personas en relación a los elementos además inciden a su respuesta frente a la disonancia. En caso sientan que no tienen probabilidades de esquivar su comportamiento. En el caso, la conducta que genera la disonancia fuera fruto de un mandato de un gerente, el estrés por minimizarlo puede ser menor que si esta se hubiera producido de forma voluntaria. No obstante, la disonancia existe, posiblemente de manera razonable en relación a la carencia de continuar el mandato del director, mejor dicho, la persona no tuvo opción ni control sobre la circunstancia.

Para finalizar, las compensaciones, además inciden en el nivel de motivación de un individuo con el fin de disminuir la disonancia. Mezcla un grado elevado de disonancia con compensación además elevadas se inclina a minimizar la incomodidad pues incentiva a la persona a sentir que hay consistencia.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Chiavenato (2015) lo define como el nivel de satisfacción que se tiene al contribuir con personal competente y conservarlos, conservar un ambiente laboral óptimo, incentivar personal y conseguir su compromiso (p. 13).

Robbins & Judge (2013) es un afecto positivo en relación a su puesto laboral, que es fruto de un análisis de cualidades que posee este (p. 75).

Schermerhorn (2010) es el nivel hasta el cual una persona experimenta afectos positivos o negativos hacia su puesto laboral (p. 380).

Newstrom (2007) menciona que es una familia de afectos y afecciones que poseen el trabajador con su labor (p. 204).

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

“La satisfacción laboral es más que el positivo sentimiento en relación de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de las características de ello. Necesita de la interacción entre jefes y compañeros en los puestos de trabajo, para lograr obtener política y reglas organizaciones, efectuar estándares de desempeño, y en condiciones laborales. Determinar qué tan insatisfechos y satisfechos se encuentran con sus trabajos los empleados es una suma de compleja de cierto número de elementos discontinuos” (Robbins & Judge, 2013).

Se podría mencionar como dimensiones de la satisfacción laborales tales como:

a. Naturaleza del trabajo

- Actividades a desarrollar
- Procedimientos

b. Salario

- Salario actual
- Incentivos

c. Oportunidades de desarrollo

- Ascensos
- Capacitaciones

d. Relaciones con los colegas

- Clima laboral
- Interacción con los colegas.

C. Teorías de la satisfacción laboral

Chiang, Martín & Núñez (2010) mencionan que las teorías se refieren a los blancos, carencias, elementos que ocurren a la satisfacción en el trabajo. Por el contrario, las teorías del proceso intentan una explicación y estudio ilustrativo de los procesos que dinamizan, dirección y sostiene la conducta de la satisfacción

labora sin necesidad de tener preocupación en detalles las variables específicas que establecen el comportamiento.

a. Teoría de la jerarquía de necesidad

Establece que no son solo la necesidad social de la satisfacción laboral, también una variedad de necesidades.

La teoría de Maslow sin duda ha dado una incidencia acerca de la motivación laboral y de las compañías. La aprobación de la jerarquía administrativa determina en cada contexto el grado de motivación de los integrantes de la empresa para ocuparse de las carencias esenciales que aún no han sido satisfechas. En otro orden, la satisfacción de las necesidades exige transformación la táctica corporativa típica que da respuesta a las necesidades elevadas de autoestima y realización propia.

La teoría plantea por Abraham Maslow que no cabe duda, en un lado, de destacar valores y los principios de motivación están ignorados. Y en otro sentido, posee el beneficio de plantear un tipo conciso y general de una organización de las carencias humanas.

b. Teoría bifactorial

Tiene un vínculo estrecho con la teoría antes mencionada surge un modelo de satisfacción laboral el cual se nombra teoría bifactorial.

Esta teoría ha sido muy relevante en la satisfacción laboral que ha influido y sentido en el estudio y la investigación científica en el ámbito de motivación laboral. Abarca elementos de relación y social de lo laboral, además de lo implícito. Se considera la labor, sus cualidades y especialidad y estudio, a la vez, la propia arquitectura corporativa.

Después, optimizando los factores higiénicos la persona entra a un contexto de no satisfacción en una condición imparcial donde las necesidades esenciales de supervivencias desprenden una dificultad, la persona entraría en un contexto imparcial a tener satisfacción.

Dicho patrón sintetiza en donde la satisfacción y no satisfacción son dos mecanismos diferentes. Los especialistas de esta teoría plantean que existen dos necesidades como las de higiene y de motivación. La teoría de higiene

hace referencia a los contextos tangibles y psicosociales en lo laboral. Respecto a las necesidades de motivación se refieren al objeto de labor y al modelo de labor que se realiza. Cuando la organización respondía a la necesidad higiénica se originaría una condición imparcial, donde no tiene satisfacción, aunque menos aún satisfacción. Ello se manifestará cuando a la organización cubre necesidades de motivación.

c. Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

La teoría fue desarrollada por McClellan y Arkinson, donde se investigó a las necesidades del personal como elementos clave en la satisfacción. Sus fundamentos esenciales resumen de este modo:

- Cada persona posee cierto motivo básico o carencias.
- Los contextos o ambientes percibidos por la persona esta determinados por estos.
- Las transformaciones del contexto captado generan transformaciones en el modelo de motivación dinámico.
- El modelo de motivación dinámico se direcciona a satisfacer necesidades particulares establece el comportamiento del individuo.
- Los individuos poseen a menudo un determinado nivel de dichas necesidades, no obstante, algunas ocasiones en una misma persona con la misma fuerza.

Cada tipo de motivación se vincula unas formas específicas y particulares de comportamiento. Los individuos para alcanzar lo que se proponen establecen blancos elevados pero sensatos. Se conduce en dirección a la eficacia. Las razones por necesidades de afiliación se encuentran una mayor satisfacción relacional y amistosa. Y aquellos incentivados por tener dominio a puestos de poder e influencias.

- Necesidad de logro. Es aquella que se dirige a un estatus de éxito. Las ganas de realizar mejor algo en otros individuos, las ganas de alcanzar metas altas son esencialmente la satisfacción principal para los individuos describen esta necesidad.

- Necesidad de poder, es aquella incertidumbre respecto al control del medio de incidir en un individuo. Consiste en una necesidad de influir en estos supervisan al medio para realizarlo. Es preciso diferenciar entre la necesidad de tener dominio particular y la necesidad de dominio corporativo. El dominio particular quiere la elevación personal del individuo, en tanto la necesidad de dominio corporativo es la elevación y objeto de engrandecer a la empresa donde labora.
- Necesidad de afiliación, la incertidumbre por determinar, conservar y innovar el vínculo cercado con otras personas.

D. Medición de satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que la labor simboliza mucho más que hacer una labor como foliar documentos, redacción, brindar servicio al cliente. Los puestos laborales necesitan interacción entre colegas y superiores, como también cumplir con las reglas y políticas corporativas, llevar a cabo un buen rendimiento, convivir en un ambiente laboral positivo. Estimar la satisfacción o no satisfacción se encuentran en un empleado en su labor en una adición difícil de una determinada cantidad de factores discontinuos.

Hay dos modos comunes. El primero es la puntuación total trata en la réplica a una interrogante como está “consideramos en cada contexto ¿Cuán complacido se siente con su labor? Las personas que engloban número de uno y cinco, los rangos van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”. La segunda técnica se la adición de facetas en puesto laboral, tiene una mayor complejidad y reconoce los factores esenciales de un puesto laboral, como la esencia de la labor, control, la remuneración, ocasión de crecimiento y los vínculos con sus compañeros. El empleado realiza una calificación dichos elementos en una escala homogenizada y, después de los especiales hacen una adición de los puntajes con el fin de alcanzar una calificación total de satisfacción laboral.

¿Ciertas perspectivas previas son mejores al otro? La intuición mencionaría una adición de las contestaciones a los elementos del puesto laboral se lograría una calificación apropiada de la satisfacción laboral. No obstante, los estudios no fundamentan este supuesto intuitivo. Consiste en un contexto

extraño en el cual la simplicidad hace pensar que función de buena forma como la complejidad, de tal forma que en base el método inicial es tan aceptable como el segundo. Probablemente, la adición de dichos factores está fuera del alcance de ciertas informaciones relevantes. Los dos métodos son gran utilidad. El primer método es fácil y practico de aplicarlo, sin necesidad de gasta mucho tiempo, en tanto el segundo muestra a los directivos donde se encuentran las deficiencias y les posibilita solucionarlos en un menor tiempo y determinación.

E. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que pasa en los casos donde las personas aprecian su puesto laboral y en los casos donde no les agrada. Un patrón teorizador con el fin de comprender los efectos de la no satisfacción.

Por lo cual están son los esquemas de respuestas:

- Partida, la réplica de partida direcciona la conducta a dejar la empresa, con el objeto de explorar un nuevo puesto o por abdicación.
- Palabra, la réplica de palabra comprende hacer intentos de optimizar los contextos en manera dinamizada y edificada, abarca recomendaciones de optimización, estudio de las deficiencias de los jefes y de cierta manera acciones de sindicales.
- Fidelidad, la réplica de fidelidad aguarda pasivamente, no obstante, es positivo que las cosas se optimicen, inclusive dando declaraciones en beneficio de la empresa antes murmuraciones externas, con la seguridad que el directoria realizar lo correcto.
- Descuido. Está replica comprender aceptar de manera pasiva que las cosas desmejoren, reflejando faltas y tardanzas crónicas, bajo empeño y una elevada tasa de deficiencias.

Las conductas de partida y de descuido son variables de rendimiento, faltas. No obstante, dicho patrón implica la réplica del personal e inclusive la palabra y la fidelidad considerada como comportamiento productivo que posibiliten que las personas toleran condiciones no agradables o insatisfactorio. Permite comprende contextos como aquellos que se presentada en el personal

sindicalizado, especialmente quieren poseer una satisfacción laboral en decaída pues consideran que guarda relación con baja rotación del personal.

Los integrantes del sindicato muestran a menudo su no satisfacción a través de procesos de reclamos o acuerdos pactados formales como instrumento de palabra que ayuda a la persona a seguir en su puesto a la vez que persuaden a su mismo que su proceder mejorará el contexto.

Aunque dicha organización es de utilidad, por efecto es común. En breve se describe el resultado más específico de la satisfacción y no satisfacción laboral:

a. Satisfacción laboral y satisfacción del usuario

Es usual que el personal que laboran en puestos de servicios tenga contacto con el usuario. Los directores de compañías dedicadas a servicio tienen que mostrar preocupación por satisfacer al usuario, es comprensible hacer interrogantes de la satisfacción de la persona tiene un vínculo positivo con la satisfacción del usuario. Aquellos que emiten una respuesta positiva. El personal satisfecho aumenta la satisfacción y fidelidad del usuario.

b. Satisfacción laboral y ausentismo

Se ha podido encontrar un vínculo perjudicial en este resultado, no obstante, tiene una relación de moderado a bajo. Aunque tenga razón que el personal insatisfecho falte a la labor, existen otros elementos que además inciden en el vínculo. La empresa que posibilita interacciones por problemas de salud motiva al personal que se tomen unos días de descanso. Pese a que una persona tenga satisfacción laboral, lo seguro que querrá tomarse un fin de semana. En caso haya una buena cantidad de puestos laborales opcionales disponibles. El trabajador insatisfecho tiene falta en demasía, sin embargo, existe gran cantidad de oferta laboral, tiene igual faltas que el trabajador satisfechos.

c. Satisfacción laboral y irregularidades en el puesto laboral

La no satisfacción laboral y los vínculos opuestos con los compañeros de labora pronostican conducta que las empresas consideren no deseables, como por ejemplo intenciones de sindicalizar, robos, tardanzas, entre otros.

Por lo que los especialistas señalan que dicho comportamiento son señales de un síndrome extenso nombrado como comportamiento desviados en vez de la labor. En caso las persona no le parezca su clima laboral, darán respuesta de cierta manera, no obstante, es sencillo pronosticar con precisión como lo realizarán. La réplica sería renunciar, en tanto puede ser estar en la web por largas horas o sustraer insumos del trabajo para su propio uso. Mejor dicho, el personal a quien no le parezca su labor lo resarcen de diversa manera, al que suponen tener ideas creativas para controlar ciertas conductas, como tener soluciones para los ausentismos. En caso los emperadores quieran moderar de manera efectiva los efectos no deseados si la no satisfacción laboral, debe supervisar de forma efectiva la deficiencia de no satisfacción en lugar de hacer intentos por supervisar diferentes replicas.

d. Satisfacción y rotación al personal

El vínculo de este resultado tiene un mayor significado que el resultado de satisfacción y ausentismo. Este vínculo se ve perjudicada por la oferta de empleados opcionales. En caso una persona tiene una oportunidad laboral no pedida, la no satisfacción laboral no es buen indicador de pronóstico, y lo seguro es que el empleado opte por renunciar al trabajo.

De igual manera es posible que haya diversas situaciones que considerará para cambiar de trabajo. Para finalizar en los casos donde los empleados tienen unos recursos humano alto (nivel de preparación técnica) probablemente que la no satisfacción laboral se transforme en una renuncia pues percibe oportunidades a su alcance.

F. Causa de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2017) mencionan algunas de las causas que posiblemente incidan en la satisfacción laboral, las cuales se mencionara:

- Condiciones laborales, a menudo, el puesto de trabajo que brinda instrucción, diversidad, autonomía y supervisión generan satisfacción en gran cantidad de personas. La interdependencia, el feedback, la cooperación social y la integración con compañeros fuera del trabajo poseen un vínculo estrecho con la satisfacción en el trabajo, inclusive en sí mismo.

Por consiguiente, esta causa particularmente la esencia interior de la labor, los vínculos sociales y la supervisión de elementos relevante para pronosticar la satisfacción en el trabajo.

- Personalidad, es causas que tiene participación en las condiciones de trabajo. El personal con evaluaciones propias positivas aquellos que tiene confianza en si mismo y su competencia esencial más satisfecho en su lugar de trabajo, que aquellos que poseen energía negativa.
- Salario, para muchos empleados, el salario, está vinculado a la alegría y la satisfacción en el trabajo, aunque el resultado a menudo es inferior, al momento que la persona llega a tener estatus de vida media.
- Responsabilidad social corporativa, son las actividades propiamente regulada con el fin de favorecer al entorno social o al medio ambiente, fuera de lo que la ley demanda, en frecuente en estos tiempos que ello genere satisfacción laboral.

El vínculo entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral es especialmente alto entre los individuos de la generación de hoy. La siguiente generación de trabajadores busca empleadores enfocado en tres aspectos; las personas, el planeta, y las utilidades, aun cuando la relación se ésta fortaleciendo, no todos los empleados encuentran valor en la responsabilidad social corporativa. Por lo tanto, para ser más eficaz, las organizaciones deben considerar ciertos aspectos con la finalidad de ser más eficaces. En primer lugar, no todos los proyectos tienen el mismo efecto en la satisfacción laboral de las personas, aunque en ocasiones se espera que todos los empleados participen. En segundo lugar, algunas organizaciones exigen que sus empleados contribuyan de una manera prescrita y por último los proyectos podrían parecer desconectado del trabajo real de empleado y no contribuir con la satisfacción laboral.

G. Beneficio de la satisfacción laboral

Newstrom (2007) manifiesta que la satisfacción laboral que estén adecuadamente planeados y administrados, producirán en general esenciales beneficios comunes y particulares.

a. Observación de actitudes

La investigación sobre los beneficios de la actitud es una señal para la gestión de la jerarquía común de satisfacción en una organización. Las técnicas medibles como la encuesta muestran además departamentos particulares de satisfacción y no satisfacción y los conjuntos esenciales de trabajadores a quienes son aplicados, mejor dicho, esta técnica señala lo que el personal siente de su labor, en qué etapa muestra sus preocupaciones, que áreas son las más perjudicadas y las sugerencias que se tienen en cuenta. Además, es una técnica muy buena en el diagnóstico con el fin de evaluar una serie de deficiencias del personal y de sus buenas actitudes.

b. Beneficios adicionales

Además, la técnica de la encuesta tiene diversos beneficios. La serie de comunicación optimiza a cada camino que los individuos planifican las encuestas, llevar a cabo y analizar los frutos. La técnica puede servir como un recurso de escape para aquellos trabajadores que se encuentran cohibidos y luego sientan calma al tomarlo. Además, posibilitan determinar necesidades de entrenamiento ya que el personal puede reportar su sentir respecto al modo como el supervisor hace su labor. También esta técnica puede ayudar a los gestores a planificar y supervisar programas recientes en caso recepcionen retroalimentación acerca de las modificaciones propuestas, con ello luego emplear una encuesta de seguimiento con la finalidad de evaluar una réplica verdadera.

H. Formas para acrecentar la satisfacción laboral

Chiavenato (2011) menciona ciertas formas que elevan la satisfacción de los individuos en su puesto laboral, como los siguientes:

- Realizar acciones donde los puestos tengan una cultura de distensión entre su personal. La gestión muestra claramente su atrevimiento, sin embargo, toma en serio a sus competidores. El clima alegre hace que los trabajadores sientan mucha satisfacción con su trabajo, y de esta suprime la inercia y la repetición.
- Remunerar equitativamente, ofrecer prestaciones y condiciones de promoción. Ello es sueldos elevados, prestaciones de acuerdo a las carencias

de cada persona, una planificación sencilla. No tiene que existir divergencias entre los individuos que recepción y lo que quieren.

- Adaptar a los individuos en los puestos conforme a sus capacidades y destrezas. De esto parte la necesidad de reconocer al personal con competencias de desarrollo y adaptarlo al puesto adecuado.
- Realizar el diseño de puestos con el fin de que sea retador y satisfactorio. Ello comprende de encargar responsabilidad a las personas y darle más diversidad, peso, reconocimiento, independencia y feedback.

I. Motivación y satisfacción laboral

Hellriegel, Jackson, Slocum & Franklin (2017) señalan que la motivación es una situación mental que surgen cuando las energías intrínsecas o las extrínsecas promueven, direcciona o conservan las conductas. En las organizaciones, las conductas de la persona que son de tener cuenta comprenden los productivos y los no productivos. Ciertas conductas productivas hacen referencia a tener concentración en los elementos de mayor relevancia de la labor, como también ser buen colaborador. Ciertas conductas no productivas comprenden gastar tiempo en la labor. En caso donde los administradores entienden las motivaciones del personal, es posible aumentar las conductas productivas como realizar más cosas y además reducir las conductas que modifican el orden como, por ejemplo, la impuntualidad, el hurto y gastar tiempo.

La satisfacción de una condición mentas que señala que los individuos tienen dichos caso, con fundamente en una evaluación propia de estos. Gran cantidad de administradores tienen el supuesto que la motivación del personal se relaciona a la satisfacción que sienten.

La comprensión de motivación y satisfacción del personal ha despertado interés de los administradores, puesto que es esencial para una administración óptima. Debido a lo cual es necesario detallar cuatro perspectivas que ayudan para dar explicación de la motivación y satisfacción del personal:

- Perspectiva directiva, con el fin de entender la motivación se centra en conductas de administradores inciden en la satisfacción y motivación del personal. Es posible que estos motiven y satisfagan al personal directamente a través de la comunicación individual, como determinar metas viables y dar reconocimiento, halagos, y recompensas económicas del personal para lograr los propuesto.
- Perspectiva de diseño de puesto, en momentos, es posible que los administradores diseñen los puestos de los individuos que están bajo su supervisión, aunque no a menudo. Habitualmente, el diseño de puesto se establecer los elementos se identificar por elementos que son complicados de modificar sino cambia la tecnología del puesto laboral en total. Por lo tanto, los diferentes elementos de diseño de puesto establecen en caso el personal hayan sentido en su labor como algo que sea fuente de motivación y satisfacción.
- Perspectiva corporativa, en situaciones organizacionales además es relevante. Por ende, las praxis y las políticas administrativas del personal a menudo son elementos importantes en situaciones organizacionales, los provechos, la arquitectura de compensación y las ocasiones de crecer puede ser atrayente al personal nuevo a la organización. Estas políticas pueden o no incentivar al personal a continuar en la organización, estará sujeto en parte de que el personal sienta un trato igualitario y parcial para estos.
- Perspectivas de desigualdades, son las carencias, valores, las actitudes y diferentes de rasgos singulares que el personal llevan en ellos del trabajo. Estas cambian de una persona a otra, y por tal motivo, se denominan, desigualdades personales con el fin de concebir organizaciones que generen motivación y satisfacción a los individuos que poseen una extensa cualidad individual. En vez de tener un trato parcial, los administradores tienen que tratar de identificar personal que tenga valores e intereses que coincidan con el puesto laboral y con los contextos de la organización.

J. Relación entre satisfacción laboral y desempeño

Daft & Marcic (2010) señalan que, a menudo, los individuos tienen un comportamiento bueno en los casos donde su labor coincide en sus carencias e intereses, los contextos de trabajo e incentivos son buenos, tienen agrado hacia sus colegas, y poseen vínculos buenos con sus supervisores.

Diferentes administradores creen que es relevante la satisfacción laboral, pues piensan que el personal satisfechos realizará un trabajo eficiente. De hecho, el estudio refleja la relación entre satisfacción y rendimiento, a menudo, es reducido e incide otros elementos. Como el caso, la relevancia de la satisfacción cambia conforme a la proporción de control que posee un trabajador que hace una labor rutinaria es posible tener casi frutos similares sin que implique, su sentir en la labor, no obstante, una investigación intrínseca halló en una organización una relación concreta entre satisfacción del personal y sus ingresos. Especialmente, las conductas del personal en los casos donde sus cargas laborales son empleados y organizados de buena manera, ellos estuvieron entre los principales indicios de rendimiento de la organización.

Los gerentes del personal intelectual contemporáneo a menudo están sujeto de la satisfacción labora con el fin de aumentar las ganas y la motivación de la organización. las organizaciones no quieren disminuir su personal talentoso y quieren sentirse mejor en su labor y a menudo tienen preferencia de cerca de individuos que tienen buenos comportamientos.

K. Factores que inciden en la satisfacción laboral

Newstrom (2007) señala los factores que inciden en la satisfacción laboral.

- Perspectiva personal

La satisfacción laboral hace referencia los comportamientos de un solo colaborador. En caso de que se promedien en evaluaciones personales de satisfacción con cada integrante del área de trabajo, la palabra total que se utiliza con el fin de caracterizar la satisfacción general del equipo ello su condición anímica. Es esencialmente relevante mirar una condición anímica en un

conjunto, pues habitualmente que las personas imiten roles sociales de sus colegas y adecuen sus labores con el fin tener similitudes con el equipo.

– ¿Global o multidimensional?

Es posible que la satisfacción laboral lo valore como una conducta global, o también utilizar cada uno de los elementos que forman parte del trabajo de una persona.

Sin embargo, si se estima como una conducta global, los administradores dejan ciertas particularidades relevante en el caso donde evalúan a la satisfacción total del colaborador.

Estudios recientes de satisfacción laboral en distintos rasgos que se tienen en cuenta, puesto que las conductas de las áreas labores que disponen al trabajador al conducirse en determinada forma. Importantes rasgos de la satisfacción labor entienden la remuneración, el superior, la esencia que se considere en las labores hechas, los colegas o el grupo del trabajador y las situaciones labores próximas.

A causa de que la satisfacción en el trabajo se ve de manera óptima a partir de un punto multidimensional, se recomienda a los administradores que no deben otorgar satisfacción a un trabajador que implique disminuir su satisfacción en otro, en términos matemáticos es una adición aritmética de ambos elementos con el finde tener una buena calificación.

No obstante, es posible que las investigaciones sean provechosas con el fin de separar su atención en los factores que se vincula de manera directa con la labor (la esencia de la labor) y elemento perteneciente al clima dl trabajo (superior, colegas y la organización).

– El equilibrio de la satisfacción laboral

Las conductas se adhieren a menudo luego de un tiempo largo. Semejante, la satisfacción y la no satisfacción laboral surge en el caso donde el trabajador se consigue mucha información sobre lugar de trabajo. Sin embargo, la satisfacción laboral es interactiva, y se puede descender velozmente de lo que crece. No es posible que los administradores empleen condiciones que direcciona una elevada satisfacción en un periodo y después no ponerlas

atención, ya que las necesidades del trabajador son cambiantes. Los gerentes tienen mostrar interés en las conductas del trabajador semanalmente, mensualmente y anualmente.

- Efectos ambientales

La satisfacción laboral forma parte de la satisfacción de la vida. La esencia del ambiente de un trabajador externo de su labor tiene una influencia directa en sus afectos en relación a ello. De tal manera que, a cusa que el empleo es una parte fundamental en la vida del personal, la satisfacción laboral tiene de influencia en la satisfacción común de la vida.

El fruto es una incidencia se esparce en las dos direcciones. De hecho, los administradores requieren de sus colaboradores en otros aspectos de la vida.

- Relevancia

Es relevante emplear el saber de la conducta organizacional con el fin de edificar optimas organizaciones. La sociedad y las personas pueden tener un beneficio recíproco. Factores suplementarios de estos temas está alrededor de interrogantes importantes.

- Grado de satisfacción laboral

El grado de satisfacción en el trabajo en el interior de los equipos no es continuo. Éste está relacionado con diversas variables.

La investigación de estos vínculos posibilita que los administradores adelantar los equipos que tienen más tendencia a tener comportamientos problemáticos ocasionadas por la no satisfacción. Los factores esenciales no son por la edad, cargo o tamaño de la organización.

Conforme el personal aumente su edad, en un primer momento se inclina a estar un tanto menos satisfecho con su labor. Parece reducir sus expectativas a grados más prácticos y se ajustar más al clima laboral. Después de su satisfacción puede reducirse pues por su edad es menos frecuente que le otorguen asensos. También, preferentemente que los individuos con niveles jerárquicos se inclinan sentirse más satisfechos con su empleo.

A menudo, tiene mejor remuneración, se inclina a mejores condiciones laborales y que tienen cargos que le posibilite poner en praxis totalmente de sus

capacidades. Para finalizar, las circunstancias señalan que los grados de satisfacción laboral en organizaciones pequeñas, como una sucursal de esta organización. Las grandes organizaciones son propensas a generar confusión en las personas, en sus procedimientos de apoyo y reducen el nivel de proximidad con el trabajador, amistad y grupo en equipo en grupos reducidos, que son rasgos vitales de satisfacción labora para gran cantidad de gente.

2.3 Definición de términos básicos

Compromiso organizacional

El nivel que se identifica un colaborador con su propia entidad y con sus blancos, y quiere continuar siendo miembro de esta (Robbins & Judge, 2017, p. 78).

Satisfacción laboral

Es un afecto positivo en relación a su puesto labora, que es furto de un análisis de cualidades que posee este (Robbins & Judge, 2013, p. 75).

Factores inhibidores

Son los factores que de una u otra manera no ayudan a que el colaborador sienta un compromiso con la organización ya que son factores que inciden perjudicialmente al colaborador (Newstrom, 2007).

Factores estimulantes

Son los factores que de una u otra manera ayudan a que el trabajador sienta un compromiso mayor con respecto a la empresa ya que son factores que afectan positivamente al trabajador (Newstrom, 2007).

Salario

“Es el reconocimiento monetario que tiene la organización por la prestación de servicios de su trabajador” (Robbins & Judge, 2013).

Oportunidades de desarrollo

“Son todos los beneficios que la empresa pueda dar a sus trabajadores para desarrollarse profesionalmente” (Robbins & Judge, 2013).

Relaciones con los colegas

“Son los tratos que se tiene con los miembros de la empresa con los que se rodea un trabajador” (Robbins & Judge, 2013).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Los factores inhibidores influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- b. Los factores estimulantes influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<i>Factores inhibidores</i>	Son “Egos inflados y trato abusivo; Fallas en el seguimiento; Gratitude fingida; Inconsistencias e incongruencias; Recriminación excesiva” (Newstrom, 2007).
	<i>Factores estimulantes</i>	Son “Autonomía y participación del empleado; Claridad de reglas y políticas; Hacer que los empleados se sientan valorados; Inversión en empleados (capacitación); Respeto y reconocimiento por los esfuerzos” (Newstrom, 2007).

Fuente: Newstrom (2007).

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Naturaleza del trabajo</i>	Son “Actividades a desarrollar, Procedimientos” (Robbins & Judge, 2013).
	<i>Salario percibido</i>	Son “Salario actual, Incentivos” (Robbins & Judge, 2013).
	<i>Oportunidades de desarrollo</i>	Son “Ascensos, Capacitaciones” (Robbins & Judge, 2013).
	<i>Relaciones con los colegas</i>	Son “Clima laboral, Interacción con los colegas” (Robbins & Judge, 2013).

Fuente: Robbins & Judge (2013).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo aplicada porque “busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos” (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

El nivel de investigación es explicativo. Porque “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 307 miembros del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, siendo 243 de personal bajo el régimen

laboral CAS (Contratos Administrativos de Servicios) y 64 personas del régimen laboral del Decreto Legislativo 278.

3.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula siguiente:

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

Donde:

- n = Es el tamaño de la muestra.
p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z = Unidades de desviación estándar.
N = Total de la población.
E = Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 307}{0.0025(307 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 171$$

La muestra está representada por 171 miembros del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual ayudó a medir las variables “Compromiso organizacional” y “Satisfacción laboral”.

Validación el cuestionario

Se observa que el valor es de 0,868 por lo tanto es válido el cuestionario.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,868
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1171,337
	gl	153
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Se utilizó el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0,984 siendo el instrumento altamente confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	18

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 1
Género del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Masculino	87	50,9
Femenino	84	49,1
Total	171	100,0

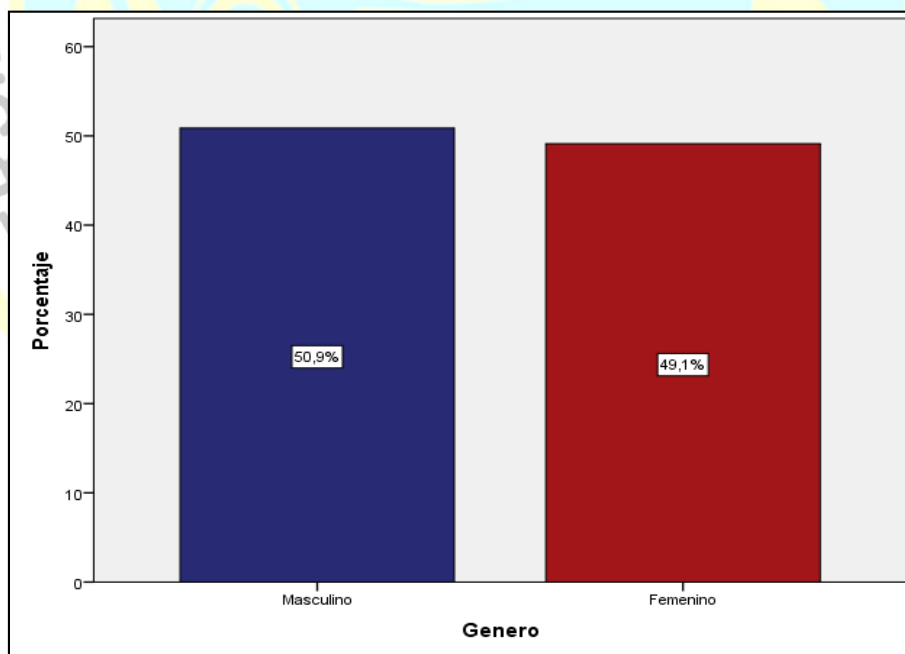


Figura 1. Género personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 1 que el 50,9% de los encuestados son del género masculino y el 49,1% pertenece al género femenino.

Tabla 2

Edad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	57	33,3
Entre 25 años a 31 años	76	44,4
Válidos Entre 32 años a 45 años	15	8,8
Más de 45 años	23	13,5
Total	171	100,0

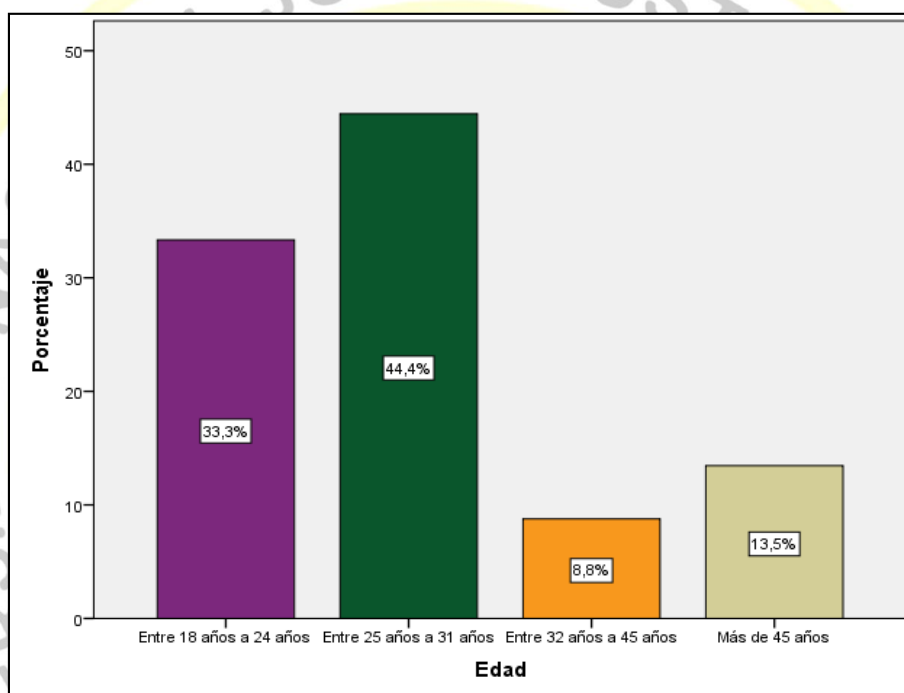


Figura 2. Edad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 2 que el 33,3% mencionó tener entre 18 años a 24 años, en el caso del 44,4% mencionó tener entre 25 años a 31 años, el 8,8% mencionaron tener entre 32 años a 45 años y el 13,5% mencionó tener más de 45 años.

B. Descripción y análisis de la variable “Compromiso organizacional”

Tabla 3

Factores inhibidores

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Sientes que algunos trabajadores tienen el “ego inflado” ya que tratan de manera abusiva a otros trabajadores?	21	12,3%	20	11,7%	27	15,8%	36	21,1%	67	39,2%
2. ¿Existen fallas en el seguimiento del desempeño que tiene la municipalidad con sus trabajadores?	22	12,9%	38	22,2%	17	9,9%	46	26,9%	48	28,1%
3. ¿Algunos trabajadores tienen una gratitud fingida con la municipalidad?	19	11,1%	20	11,7%	36	21,1%	32	18,7%	64	37,4%
4. ¿Existen dentro de la municipalidad inconsistencias e incongruencias?	28	16,4%	19	11,1%	27	15,8%	39	22,8%	58	33,9%
5. ¿Existe una recriminación excesiva por parte de la municipalidad a sus trabajadores por cualquier hecho que ha podido ocurrir?	25	14,6%	14	8,2%	19	11,1%	55	32,2%	58	33,9%

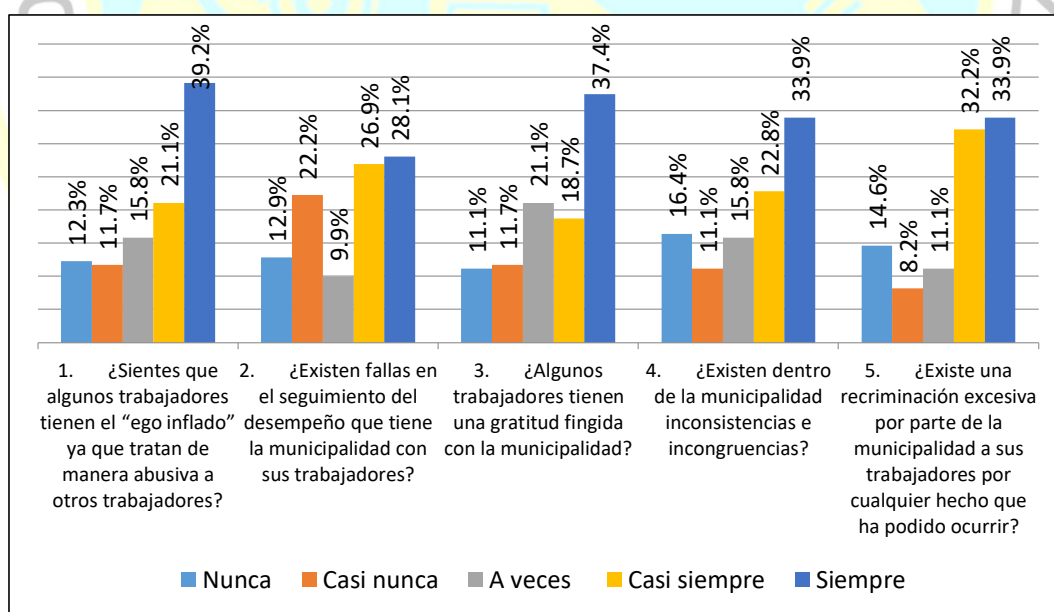


Figura 3. Factores inhibidores.

Se observa en la Tabla 3 que el 60,3% del personal mencionó que sienten que algunos trabajadores tienen el “ego inflado” ya que tratan de manera abusiva a otros trabajadores, en el caso del 66,1% mencionó que existe una recriminación excesiva por parte de la

municipalidad a sus trabajadores por cualquier hecho que ha podido ocurrir y en el caso del 56,7% mencionó que existen dentro de la municipalidad inconsistencias e incongruencias.

Tabla 4
Factores estimulantes

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6. ¿Tiene autonomía y participación dentro de la municipalidad?	23	13,5%	17	9,9%	40	23,4%	26	15,2%	65	38,0%
7. ¿Las reglas y políticas de la municipalidad son claras?	21	12,3%	22	12,9%	29	17,0%	54	31,6%	45	26,3%
8. ¿Se siente valorado por la municipalidad?	30	17,5%	20	11,7%	45	26,3%	35	20,5%	41	24,0%
9. ¿La municipalidad invierte en sus trabajadores por medio de capacitaciones?	23	13,5%	21	12,3%	33	19,3%	45	26,3%	49	28,7%
10. ¿La municipalidad le reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados?	24	14,0%	7	4,1%	20	11,7%	32	18,7%	88	51,5%

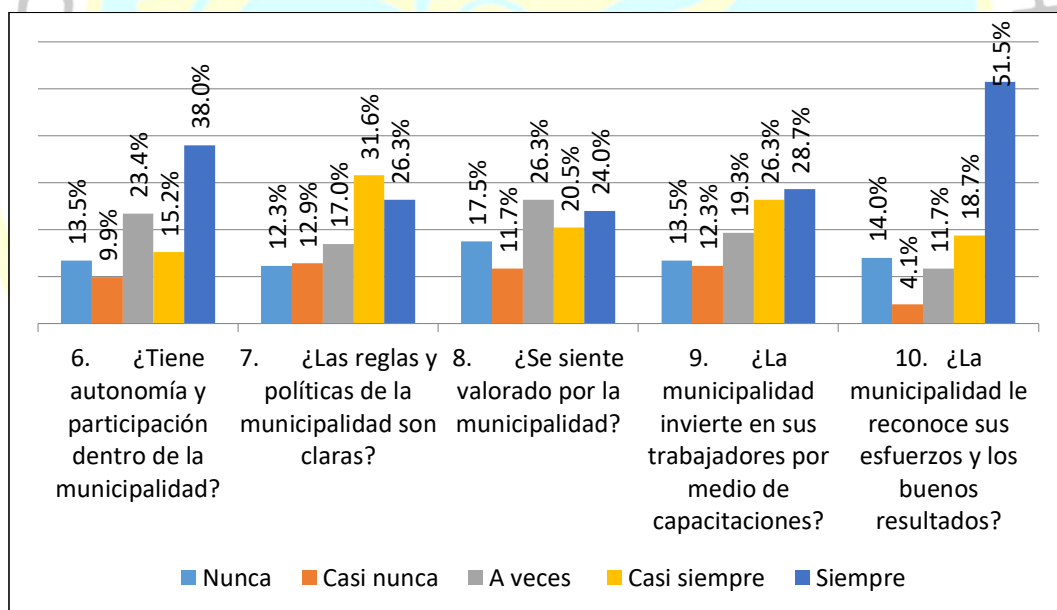


Figura 4. Factores estimulantes.

Se observa en la Tabla 4 que el 24,4% mencionó que no tienen autonomía y participación dentro de la municipalidad, en el caso del 25,2% mencionó que las reglas y políticas de la municipalidad no son claras, en el caso del 29,2% mencionó que no se siente valorado por

la municipalidad y el 25,8% mencionó que la municipalidad no invierte en sus trabajadores por medio de capacitaciones.

C. Descripción y análisis de la variable “Satisfacción laboral”

Tabla 5

Naturaleza del trabajo

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11. ¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?	33	19,3%	0	0,0%	52	30,4%	0	0,0%	86	50,3%
12. ¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	25	14,6%	4	2,3%	0	0,0%	35	20,5%	107	62,6%

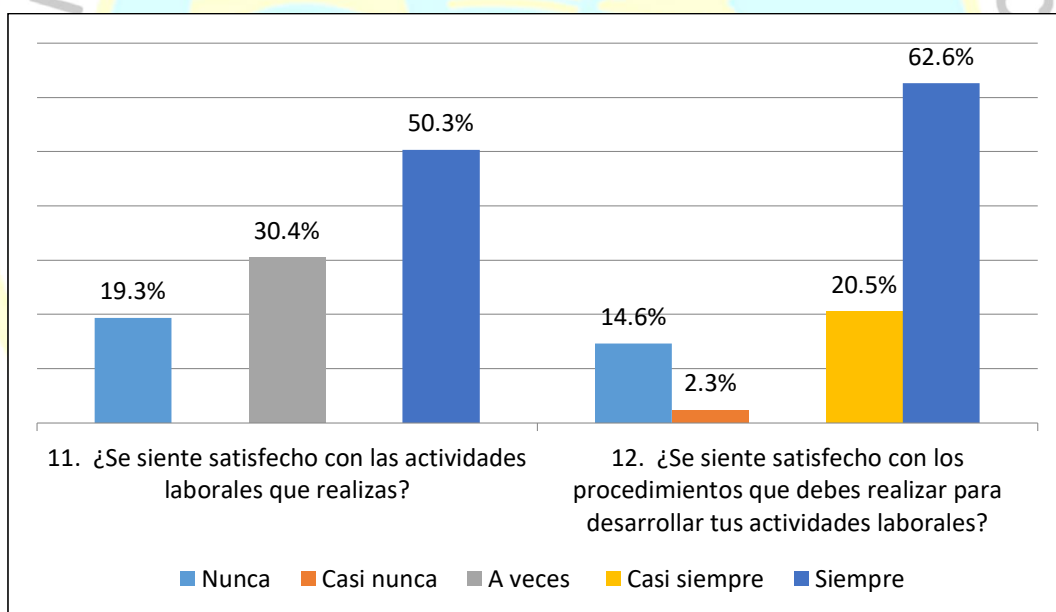


Figura 5. Naturaleza del trabajo.

Se observa en la Tabla 5 que el 19,3% mencionó que no se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas y el 16,3% mencionó que no se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales.

Tabla 6
Salario percibido

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13. ¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	48	28,1%	4	2,3%	0	0,0%	33	19,3%	86	50,3%
14. ¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	38	22,2%	4	2,3%	0	0,0%	20	11,7%	109	63,7%

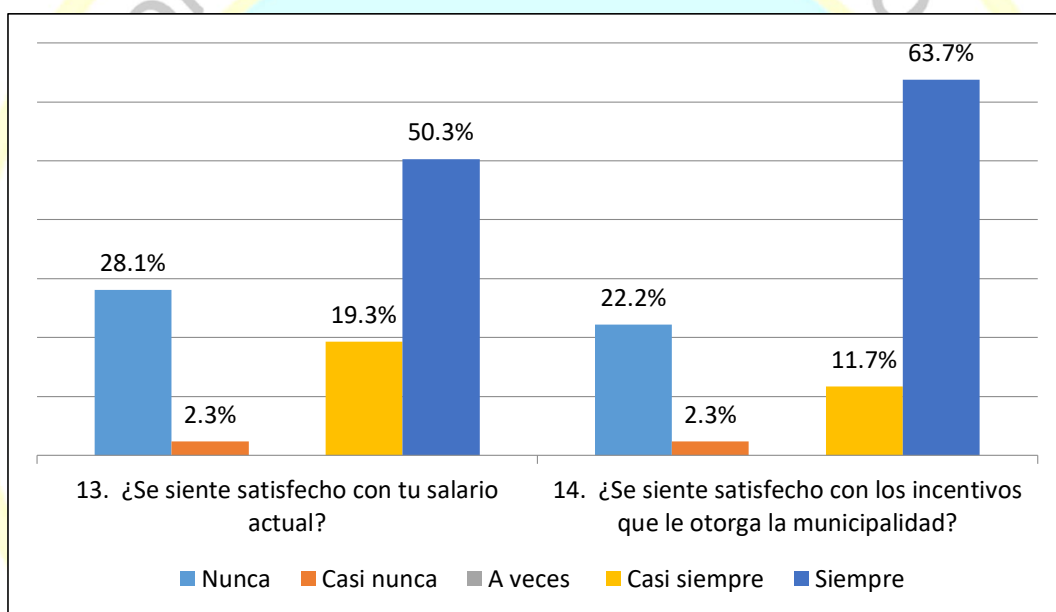


Figura 6. Salario percibido.

Se observa en la Tabla 6 que el 30,4% mencionó que no se sienten satisfechos con tu salario actual y el 29,5% mencionó que no se sienten satisfechos con los incentivos que le otorga la municipalidad.

Tabla 7

Oportunidad de desarrollo

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?	44	25,7%	0	0,0%	77	45,0%	0	0,0%	50	29,2%
16. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?	43	25,1%	0	0,0%	79	46,2%	0	0,0%	49	28,7%

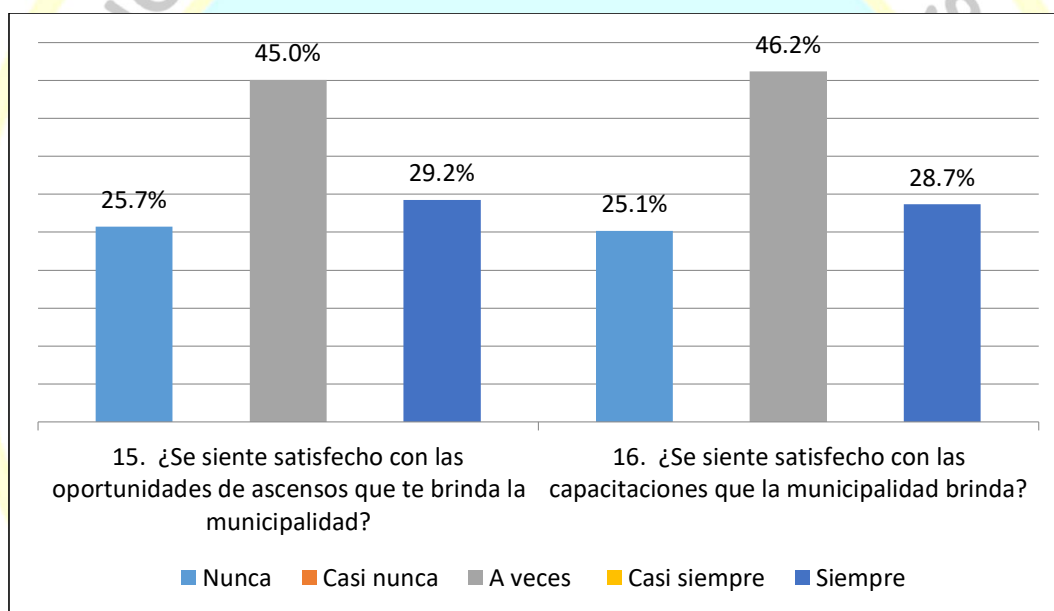


Figura 7. Oportunidad de desarrollo.

Se observa en la Tabla 7 que el 25,7% mencionó que no se sienten satisfechos con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad y el 25,1% mencionaron que no se sienten satisfechos con las capacitaciones que la municipalidad brinda.

Tabla 8

Relaciones con los colegas

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	25	14,6%	0	0,0%	0	0,0%	65	38,0%	81	47,4%
18. ¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	66	38,6%	0	0,0%	0	0,0%	56	32,7%	49	28,7%

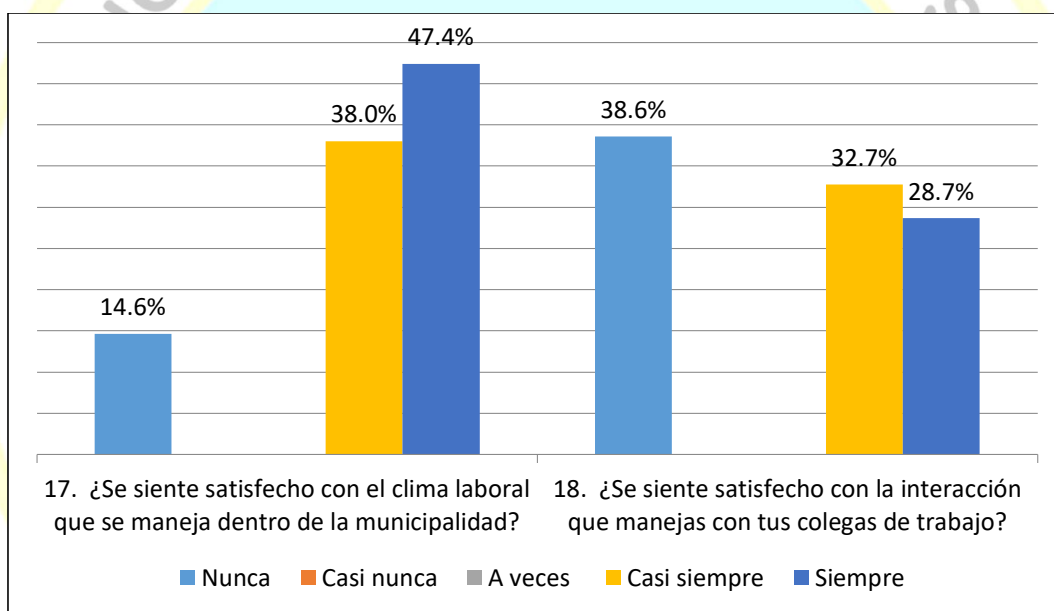


Figura 8. Relaciones con los colegas.

Se observa en la Tabla 8 que el 14,6% mencionó que no se sienten satisfechos con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad y el 38,6% mencionó no se sienten satisfechos con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo.

D. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad empleada fue la de Kolmogorov-Smirnov. Por lo expuesto en la Tabla 9, la prueba de relación empleada es la de Rho Spearman.

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	,129	171	,000
DIMENSIÓN: FACTORES INHIBIDORES	,141	171	,000
DIMENSIÓN: FACTORES ESTIMULANTES	,116	171	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,251	171	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: El compromiso organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: El compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 10

Correlación del Rho de Spearman el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,513**
	Satisfacción laboral	N	.
		Coefficiente de correlación	171
		Sig. (bilateral)	,513**
		N	171

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

Por lo expuesto en la Tabla 10, se concluye el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Hipótesis Específica 1

Ho: Los factores inhibidores no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: Los factores inhibidores influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 11

Correlación del Rho de Spearman los factores inhibidores y la satisfacción laboral

			Dimensión: factores inhibidores	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: factores inhibidores	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	171	171	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

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

Por lo expuesto en la Tabla 11, se concluye los factores inhibidores influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018

Hipótesis Específica 2

Ho: Los factores estimulantes no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: Los factores estimulantes influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 12

Correlación del Rho de Spearman los factores estimulantes y la satisfacción laboral

			Dimensión: factores estimulantes	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: factores estimulantes	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	171	171
		Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

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

Por lo expuesto en la Tabla 12, se concluye los factores estimulantes influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

De acuerdo a la hipótesis general: El compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Los resultados obtenidos nos permiten confirmar que, si existe una relación muy significativa, con una correlación positiva moderada de 0.513, con un valor calculado para $p=0.00$. Dicho resultado es coherente con la investigación de Salazar (2018) en su investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, quien concluyo en que “la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, son variables que, en conjunto con otros constructos, reflejan las percepciones del trabajador como ser humano, el cual no solo es una inteligencia que ejecuta actividades por órdenes de mando, sino que posee sentimientos y emociones, las cuales están sujetas a un ecosistema familiar y laboral” (Salazar, 2018). Por ende Cruz (2016) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”, recomienda que “para aumentar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores considerar implementar nuevas alternativas de mejora dentro y fuera del entorno de la organización, mediante programas de mejora a sus capacidades de desarrollo de sus tareas, como técnicas para mejorar la autoestima y confianza en uno mismo” (Cruz, 2016). Asimismo, reforzar el compromiso con los trabajadores y con la municipalidad, realizando reuniones para mejorar las relaciones interpersonales, proponiendo políticas de trabajo más afines con los colaboradores y que estas sean sensatas a la realidad general de ellos.

De acuerdo a la hipótesis específica 1. Los factores inhibidores influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Los resultados obtenidos nos permiten confirmar que, si existe una relación muy significativa, con una correlación positiva moderada de 0.480, con un valor calculado para $p=0.00$. Dicho resultado es coherente con la investigación de Tamayo (2017) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y conflictos laborales en la municipalidad de Yanahuanca año 2016”, quien concluye que “existe una relación significativa entre el Compromiso Organizacional y los Conflictos Laborales en la Municipalidad de Yanahuanca, esto es el resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.548, representó una moderada asociación entre las variables” (Tamayo, 2017). Por ende, recomienda realizar test anuales a los trabajadores para determinar el compromiso organizacional y conflictos laborales que se tiene en la entidad ya que de eso depende el avance en la empresa y poder reducir los conflictos para una mejor gestión.

De acuerdo a la hipótesis específica 2. Los factores estimulantes influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Los resultados obtenidos nos permiten confirmar que, si existe una relación muy significativa, con una correlación positiva moderada de 0.500, con un valor calculado para $p=0.00$. Dicho resultado es coherente con la investigación de Moscol (2017) en su investigación titulada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura” presento resultados en la cual demostraron que “la mayoría de los encuestados presentaron una satisfacción laboral en un nivel medio” (Moscol, 2017). Así mismo, respecto a las dimensiones que son: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo y Reconocimiento personal y/o social se ubicaron en tendencias promedio mientras que en la dimensión Beneficios económicos tuvo mayor predominio en la categoría insatisfacción. Ante esto menciona en su recomendación que los líderes de la organización deben cuidar las cuestiones físicas - ergonomía, confort térmico, limpieza y buenas estructuras, por ejemplo - y también de las mentales - estimular la buena convivencia entre todos y el equilibrio entre productividad y ambiente divertido y agradable, ya que esto fomenta la satisfacción y el buen desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Existe una correlación positiva alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,480$), por lo que se concluye que los factores inhibidores influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Es decir que a medida que la recriminación no continúe siendo excesiva por parte de la municipalidad hacia sus trabajadores por cualquier hecho mejorara la satisfacción con las actividades laborales que realizan.

Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,566$), por lo que se concluye que los factores estimulantes influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Es decir que a medida que la municipalidad invierta en capacitaciones para su personal, mejorara la satisfacción con los procedimientos que deben realizar para desarrollar sus actividades laborales.

Por lo tanto:

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,513$), por lo que se concluye que el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

6.2 Recomendaciones

Fortalecer la socialización entre el personal que labora en ella mediante actividades extra laborales con la finalidad de mejorar los ambientes en el que desarrollan sus trabajos.

Reforzar las capacitaciones específicas sobre las funciones que desarrolla el personal con el fin de generar satisfacción y compromiso con la organización.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográfica

- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Argentina: Granica.
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. España: Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México : Cengage Learning .
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9 ed.). México, D.F., México.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Solum, J. (2005). *Administración. Un enfoque basado en enfoque en competencias*. (10 ed.). México D.F., México : Thomson.
- Hellriegel, D., Jackson, S., Slocum, J., & Franklin, H. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (17 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (11 ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (14 ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México.

Shermerhon, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.

7.2 Fuentes electrónicas

Tamayo, E. (2017). *Compromiso organizacional y conflictos laborales en la municipalidad de yanahuanca año 2016*. tesis, Universidad cesar vallejo, Perú. Recuperado el 14 de febrero de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13252/Tamayo_REN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor, Lima. Recuperado el 14 de marzo de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF

Cruz, P. (2016). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado el 15 de agosto de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/430>

Endara, L. (2017). *El nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales de los servicios de rehabilitación física de Tungurahua*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 05 de diciembre de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26120/1/31%20GIS.pdf>

Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado*. Tesis de grado, Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Recuperado el 14 de marzo de 2018, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>

Moscol, T. (2017). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura*. Tesis, Universidad Cesar Vallejos, Perú. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10668/moscol_rt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Salazar , P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar , Quito, Ecuador. Recuperado el 14 de febrero de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

ANEXOS
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: FACTORES INHIBIDORES					
1. ¿Sientes que algunos trabajadores tienen el “ego inflado” ya que tratan de manera abusiva a otros trabajadores?					
2. ¿Existen fallas en el seguimiento del desempeño que tiene la municipalidad con sus trabajadores?					

3. ¿Algunos trabajadores tienen una gratitud fingida con la municipalidad?					
4. ¿Existen dentro de la municipalidad inconsistencias e incongruencias?					
5. ¿Existe una recriminación excesiva por parte de la municipalidad a sus trabajadores por cualquier hecho que ha podido ocurrir?					
DIMENSIÓN: FACTORES ESTIMULANTES					
6. ¿Tiene autonomía y participación dentro de la municipalidad?					
7. ¿Las reglas y políticas de la municipalidad son claras?					
8. ¿Se siente valorado por la municipalidad?					
9. ¿La municipalidad invierte en sus trabajadores por medio de capacitaciones?					
10. ¿La municipalidad le reconoce sus esfuerzos y los buenos resultados?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO					
11. ¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas?					
12. ¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?					
DIMENSIÓN: SALARIO PERCIBIDO					
13. ¿Se siente satisfecho con tu salario actual?					
14. ¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?					
DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO					
15. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que te brinda la municipalidad?					
16. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad brinda?					
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS					
17. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?					
18. ¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?					

Dr. CARLOS MÁXIMO GONZÁLES AÑORGA
ASESOR

Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE
PRESIDENTE

M(º). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ
SECRETARIO

M(º). ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA
VOCAL

