

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PACHÍA, REGIÓN
TACNA, AÑO 2020

TESIS

Presentada por:

Bach. Fabrisio Max Gómez Ramón

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMAN


Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas


LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHÍA, REGIÓN TACNA, AÑO 2020.

Tesis sustentada y aprobada el 10 de junio del 2022, siendo el jurado calificador:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO : 
.....
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

MIEMBRO : 
.....
Dr. Ruperto Layme Uchochoque

ASESOR : 
.....
Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez

DEDICATORIA

A mi familia por todo su apoyo y cariño.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza y bendiciones para lograr mis metas.

A mis padres, por su ejemplo y sabias enseñanzas.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.3.1. Justificación	6
1.3.2. Importancia	6
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	6
1.4.1. Alcances	6
1.4.2. Limitaciones.....	7
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.5.2. Objetivos específicos	7
1.6. HIPÓTESIS	8

1.6.1. Hipótesis general	8
1.6.2. Hipótesis específicas	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN	9
2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	15
2.2.1. Satisfacción laboral.....	15
2.2.1.1. Definición	15
2.2.1.2. Teoría de las necesidades de Maslow	17
2.2.1.3. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	20
2.2.1.4. Teoría de la satisfacción por facetas o discrepancia	21
2.2.1.5. Dimensiones de la satisfacción laboral	22
2.2.2. Compromiso organizacional	24
2.2.2.1. Definición	24
2.2.2.2. Teoría de Meyer y Allen de compromiso organizacional	25
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1. Tipo.....	29
3.1.2. Diseño.....	29
3.1.3. Nivel de investigación	29
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.2.1. Población	29
3.2.2. Muestra.....	30
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.4.1. Técnicas	30

3.4.2. Instrumentos	31
3.5. Procesamiento y análisis de información	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	34
4.1. SATISFACCIÓN LABORAL	34
4.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	98
4.3. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	136
CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS	142
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	147
ANEXO	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral, 2020	34
Tabla 2. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con la tarea, 2020	36
Tabla 3. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la distribución física del ambiente laboral, facilita el trabajo, 2020	38
Tabla 4. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la tarea que realiza es valiosa, 2020	40
Tabla 5. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse útil con la tarea que realiza, 2020	42
Tabla 6. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si se siente complacido con los resultados de su trabajo, 2020	44
Tabla 7. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si su trabajo lo/la hace sentirse realizado como persona, 2020	46
Tabla 8. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le agrada el trabajo que realiza, 2020	48
Tabla 9. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo, 2020	50
Tabla 10. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según considera que le gusta la actividad o labor que realiza, 2020	52
Tabla 11. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral de condiciones de trabajo, 2020	54

Tabla 12. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de que el trabajo es apropiado para su manera de ser, 2020	56
Tabla 13. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su ambiente de trabajo es confortable, 2020	58
Tabla 14. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le disgusta su horario laboral, 2020	60
Tabla 15. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que una relación adecuada con el jefe, beneficia la calidad del trabajo, 2020	62
Tabla 16. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, 2020	64
Tabla 17. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el horario de trabajo es incómodo, 2020	66
Tabla 18. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el ambiente físico laboral es cómodo, 2020	68
Tabla 19. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que existe el confort para un buen desempeño de las labores diarias, 2020	70
Tabla 20. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su jefe valora el esfuerzo desplegado en el trabajo, 2020	72
Tabla 21. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con el reconocimiento personal y/o social, 2020	74
Tabla 22. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no es bien tratado por parte de la institución, 2020	76
Tabla 23. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja, 2020	78

Tabla 24. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que las tareas que realiza carecen de importancia, 2020	80
Tabla 25. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que compartir el trabajo con sus compañeros/as es aburrido, 2020	82
Tabla 26. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le desagrada que limiten su trabajo para eludir reconocimiento de horas extras, 2020	84
Tabla 27. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con los beneficios económicos, 2020	86
Tabla 28. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su sueldo es bajo para la labor que realiza, 2020	88
Tabla 29. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse mal con lo que gana, 2020	90
Tabla 30. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según sensación de sentirse explotado/a en su trabajo, 2020	92
Tabla 31. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su remuneración es bastante aceptable, 2020	94
Tabla 32. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, 2020	96
Tabla 33. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de compromiso organizacional, 2020	98
Tabla 34. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se queda en el municipio porque siente que le ha dado mucho de sí, 2020	100
Tabla 35. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no se va de la institución porque siente que no sería correcto renunciar, 2020	102

Tabla 36. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si decidiese renunciar, muchas cosas de su vida serían interrumpidas, 2020	104
Tabla 37. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que pertenecer al municipio es un asunto tanto de necesidad como de deseo, 2020	106
Tabla 38. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si renunciara, tendría muy pocas opciones o alternativas en otra institución, 2020	108
Tabla 39. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización, 2020	110
Tabla 40. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se sentiría culpable si renunciara, 2020	112
Tabla 41. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución merece su lealtad, 2020	114
Tabla 42. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que los problemas de la institución los considera como propios, 2020	116
Tabla 43. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente la obligación de permanecer en la institución, 2020	118
Tabla 44. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente obligado a permanecer en la institución para no decepcionar a sus compañeros/jefes, 2020	120
Tabla 45. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución significa mucho en lo personal, 2020	122
Tabla 46. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que le debe muchísimo a la institución, 2020	124

Tabla 47. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente parte de la familia municipal, 2020	126
Tabla 48. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la institución, 2020	128
Tabla 49. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que quiere quedarse en la institución, aunque sepa que puede encontrar otro trabajo, 2020	130
Tabla 50. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que en este momento sería muy difícil dejar la institución, incluso si lo deseara, 2020	132
Tabla 51. Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera siente afecto hacia la institución, 2020	134
Tabla 52. Correlación Rho de Spearman	136
Tabla 53. Correlación Rho de Spearman	138
Tabla 54. Correlación Rho de Spearman	139
Tabla 55. Correlación Rho de Spearman	140
Tabla 56. Correlación Rho de Spearman	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de Maslow: cinco niveles de necesidades.	18
Figura 2 Teoría de Maslow y Herzberg	21
Figura 3 Teoría de la satisfacción por facetas o discrepancias	22
Figura 4 Dimensiones de la satisfacción laboral	23
Figura 5 Compromiso organizacional basado según Meyer y Allen.....	26
Figura 6 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral, 2020.....	34
Figura 7 Personal de la municipalidad distrital de Pachía según satisfacción con la tarea, 2020.....	36
Figura 8 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la distribución física del ambiente laboral, facilita el trabajo, 2020.	38
Figura 9 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la tarea que realiza es valiosa, 2020.	40
Figura 10 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse útil con la tarea que realiza, 2020.....	42
Figura 11 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si se siente complacido con los resultados de su trabajo, 2020.	44
Figura 12 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si su trabajo lo/la hace sentirse realizado como persona, 2020.	46
Figura 13 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le agrada el trabajo que realiza, 2020.....	48
Figura 14 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo, 2020.....	50
Figura 15 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que le gusta la actividad o labor que realiza, 2020.	52

Figura 16 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral de condiciones de trabajo, 2020.	54
Figura 17 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de que el trabajo es apropiado para su manera de ser, 2020.	56
Figura 18 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su ambiente de trabajo es confortable, 2020.	58
Figura 19 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le disgusta su horario laboral, 2020.	60
Figura 20 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que una relación adecuada con el jefe, beneficia la calidad del trabajo, 2020.	62
Figura 21 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, 2020.	64
Figura 22 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el horario de trabajo es incómodo, 2020.	66
Figura 23 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el ambiente físico laboral es cómodo, 2020.	68
Figura 24 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que existe el confort para un buen desempeño de las labores diarias, 2020.	70
Figura 25 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su jefe valora el esfuerzo desplegado en el trabajo, 2020.....	72
Figura 26 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con el reconocimiento personal y/o social, 2020.	74

Figura 27 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no es bien tratado por parte de la institución, 2020.	76
Figura 28 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja, 2020.	78
Figura 29 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que las tareas que realiza carecen de importancia, 2020.	80
Figura 30 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que compartir el trabajo con sus compañeros/as es aburrido, 2020.	82
Figura 31 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le desagrada que limiten su trabajo para eludir reconocimiento de horas extras, 2020.....	84
Figura 32 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con los beneficios económicos, 2020.	86
Figura 33 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su sueldo es bajo para la labor que realiza, 2020.	88
Figura 34 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse mal con lo que gana, 2020.	90
Figura 35 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según sensación de sentirse explotado/a en su trabajo, 2020.....	92
Figura 36 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su remuneración es bastante aceptable, 2020.	94
Figura 37 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, 2020.	96
Figura 38 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de compromiso organizacional, 2020.	98

Figura 39 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se queda en la institución porque siente que le ha dado mucho de sí, 2020.	100
Figura 40 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no se va de la institución porque siente que no sería correcto renunciar, 2020.....	102
Figura 41 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si decidiese renunciar, muchas cosas de su vida serían interrumpidas, 2020.	104
Figura 42 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que pertenecer al municipio es un asunto tanto de necesidad como de deseo, 2020.....	106
Figura 43 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si renunciara, tendría muy pocas opciones o alternativas en otra institución, 2020.	108
Figura 44 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización, 2020.	110
Figura 45 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se sentiría culpable si renunciara, 2020.....	112
Figura 46 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución merece su lealtad, 2020.	114
Figura 47 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que los problemas de la institución los considera como propios, 2020.....	116
Figura 48 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente la obligación de permanecer en la institución, 2020.....	118
Figura 49 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente obligado a permanecer en la institución para no decepcionar a sus compañeros/jefes, 2020.	120

Figura 50 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución significa mucho en lo personal, 2020.	122
Figura 51 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que le debe muchísimo a la institución, 2020.....	124
Figura 52 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente parte de la familia municipal, 2020.	126
Figura 53 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la institución, 2020.....	128
Figura 54 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que quiere quedarse en la institución, aunque sepa que puede encontrar otro trabajo, 2020.	130
Figura 55 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que en este momento sería muy difícil dejar la institución, incluso si lo deseara, 2020.	132
Figura 56 Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera siente afecto hacia la institución, 2020.....	134

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020. Metodología: diseño básico, no experimental, transversal y prospectivo, nivel Explicativo; población comprendió a 30 servidores públicos. Resultados: predominó el nivel alto de satisfacción laboral (50 %) y un nivel medio de compromiso organizacional (86,7 %). Conclusión: Existe un impacto significativo de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional (Rho 0,680; p valor 0,001). Correlaciona la dimensión reconocimiento personal [$r(30) = 0,364$, p 0,048] y beneficios económicos [$r(30) = 0,364$, p 0,048] con el compromiso organizacional. Conclusión: existe un impacto positivo y moderado de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020 [$r(30) = 0,438$, p 0,016].

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, servidores públicos.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the impact of job satisfaction on the organizational commitment of the servers of the district municipality of Pachía de Tacna in 2020. Methodology: basic, non-experimental, cross-sectional and prospective design, explanatory level; population comprised 30 public servants. Results: a high level of job satisfaction (50 %) and a medium level of organizational commitment (86,7 %) prevailed. Conclusion: There is a significant impact of job satisfaction on organizational commitment (Rho 0,680; p value 0,001). It correlates the dimension personal recognition [$r(30) = 0,364$, p 0,048] and economic benefits [$r(30) = 0,364$, p 0,048] with organizational commitment. Conclusion: there is a positive and moderate impact of job satisfaction on organizational commitment of the servers of the district municipality of Pachía de Tacna in 2020 [$r(30) = 0,438$, p 0,016].

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, public servers.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, una preocupación central de los gestores de las organizaciones, es elevar el rendimiento de su personal, de gestionar eficientemente el talento humano, y de concretar la misión organizacional. Por lo que es relevante, lograr el compromiso de los colaboradores para lograr alcanzar las metas de la municipalidad distrital de Pachía.

En este sentido, Montenegro (2016) de Deloitte, afirma que la falta de compromiso de los trabajadores es uno de los principales problemas que afrontan las organizaciones a nivel global. Y que solo el 49 % de los jefes o gestores de recursos humanos y directivos de alto nivel, están comprometidos con el desarrollo de las habilidades en todos los niveles de su organización.

De otra parte, la satisfacción laboral es uno de los elementos más investigados en la gestión de recursos humanos y el comportamiento organizacional (Culibrk et al., 2018). En este estudio, se plantea investigar su impacto en el compromiso organizacional (compromiso afectivo, continuidad). Los resultados encontrados, revelan un impacto significativo de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

Los hallazgos, tienen implicaciones en la gestión de los recursos humanos de la entidad edil, ya que es crucial comprender los factores clave que aumentan la satisfacción de los empleados y, por lo tanto, el compromiso organizacional, ya que el personal es un activo primordial en las organizaciones (Aguilar-Quintana et al., 2020). Por lo que los esfuerzos se centran en mejorar no solo el nivel de satisfacción del trabajador, sino en atraer, retener y mantener a los más talentosos y comprometidos.

La organización del informe de tesis, sigue la siguiente estructura:

En el Capítulo I, se considera la situación problemática. En el Capítulo II, se presentan los fundamentos teóricos y conceptuales. En el Capítulo III, se comprende el marco metodológico. Mientras que, en el Capítulo IV, se presentan los hallazgos se formulan conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a desafíos para mejorar su efectividad organizacional, que comprende al personal que ingresa, permanece y se compromete en sus funciones, lo que reditúa una mejor productividad y eficacia para el logro de metas y objetivos. En este sentido, el compromiso organizacional es un elemento que permite analizar la identificación con la misión y visión de la municipalidad distrital de Pachía.

El compromiso organizacional se considera un factor relevante para alcanzar el éxito, ya que ayuda a que la organización pueda retener a su personal, incrementar sus logros, mejorar su rendimiento y productividad (Alrowwad et al., 2019).

En diferentes contextos laborales, el compromiso organizacional se considera un problema importante, lo que determina una preocupación para los líderes de recursos humanos que consideran necesario revertir la falta de compromisos y consolidar una cultura organizacional. En Asia, Loan (2020), sobre compromiso organizacional, informó la implicancia que tuvo la satisfacción laboral. En Indonesia, Soenanta et al. (2020), informa que prácticamente solo la mitad del personal (52,4%) evidencia un fuerte compromiso organizacional. En Estados Unidos, Murray y Holmes (2021), hallaron en empleados canadienses, que el compromiso afectivo y normativo influyen negativamente en la intención de abandonar su organización y en Turquía, Emhan et al. (2018), halló una implicación de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

En Latinoamérica y el Caribe, Guerrero et al. (2021), informa de la implicancia que tiene la satisfacción en el trabajo, en el compromiso organizacional del personal. En Perú, Llanca y Gamarra (2019), en un estudio

realizado en una municipalidad provincial de Lambayeque, verificó que menos de la mitad del personal tenía un compromiso afectivo (46,5%) y de continuidad (49,7%). De La Puente (2017), también en servidores municipales en Trujillo, reporta que un poco más de la mitad (53%), presenta un nivel de compromiso regular o medio y casi la quinta parte (18%) un bajo compromiso organizacional hacia la institución edil. En Tacna, Rojas (2019), indagó sobre el compromiso organizacional estudiado en el ámbito sanitario público, encontrando que casi dos tercios presentaron un compromiso organizacional medio (65,22%).

En el presente estudio, el personal de la municipalidad distrital de Pachía, no evidencia un verdadero vínculo emocional con la organización, lo que significa que no se siente a gusto, y la posibilidad de apego y de que permanezcan es débil. Asimismo, también se aprecia que el nivel de compromiso del personal es variable, algunos incluso manifiestan que no consideran que deberían permanecer, lo que al parecer influye en el nivel de participación de las actividades municipales, en la productividad y en la ayuda y cooperación con los demás, y esto se vuelve un problema en la contribución para el logro de los objetivos del municipio.

Entre los posibles factores que presumiblemente, estarían vinculados se cita al compromiso organizacional del personal como la comunicación, variables sociolaborales, la satisfacción del entorno laboral, la identificación con la filosofía organizacional, la percepción de apoyo organizacional, entre otros (Romo-Ieroux Aguirre, 2016).

Sin embargo, se consideró relevante estudiar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, ya que en el plano teórico se considera una variable influyente para establecer si la satisfacción laboral presenta una correlación con los componentes del compromiso organizacional según la escala de Meyer y Allen (1991).

En base a lo expuesto, se expresan las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el impacto de la satisfacción de la tarea en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?
- ¿Cuál es el impacto de las condiciones de trabajo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?
- ¿Cuál es el impacto de el reconocimiento personal y/o social en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?
- ¿Cuál es el impacto de los beneficios económicos en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

La investigación se justifica porque el compromiso organizacional es un elemento fundamental en una organización, por lo que al existir indicios de bajo compromiso, se esperaría un impacto en la productividad y en una menor posibilidad de lograr los objetivos institucionales; siendo la satisfacción laboral, una variable que podría explicar los diferentes niveles de compromiso organizacional del personal que labora en la municipalidad distrital de Pachía en Tacna.

1.3.2. Importancia

Los hallazgos son importantes ya que permiten establecer recomendaciones para mejorar el compromiso de los servidores públicos, como un correlato de la satisfacción laboral, la cual puede fortalecerse para generar una adherencia con las metas estratégicas de la municipalidad.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

El alcance del estudio comprende el ámbito específico de una municipalidad distrital de Pachía, la que tiene un potencial de desarrollo dentro del plan estratégico del departamento. Asimismo, las variables estudiadas se limitan a la evidencia del impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

1.4.2. Limitaciones

Una de las limitaciones del estudio fue motivar la participación del personal, ya que en muchos casos, no aceptaron responder el cuestionario por motivos de tiempo o duda de la responsabilidad de sus respuestas, a pesar, de que se explicó que los cuestionarios eran anónimos y se garantizó el anonimato.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el impacto de la satisfacción de la tarea en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

- Determinar el impacto de las condiciones de trabajo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

- Determinar el impacto del reconocimiento personal y/o social en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

- Determinar el impacto de los beneficios económicos en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La satisfacción de la tarea tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

- Las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

- El reconocimiento personal y/o social tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

- Los beneficios económicos tienen un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

Loan (2020), investigó sobre *la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los empleados: el papel mediador de la satisfacción laboral*. Método: el estudio se realizó con una muestra de 547 empleados vietnamitas, quienes fueron encuestados en su lugar de trabajo o en su casa. Resultados: las características del grupo de estudio revelan que la mayoría son mujeres (54,2%), un tercio (33,5%) tienen estudios secundarios, más de la mitad (51,6%) tienen título universitario y una minoría (8,3%) tienen estudios de maestría o doctorado. Se verificó una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, sin embargo, cuando se involucra el desempeño laboral, la satisfacción laboral, es una variable mediadora con implicancias en el desempeño.

Dziuba et al. (2020), realizaron un estudio sobre la *satisfacción laboral de los empleados y su desempeño laboral como elementos que influyen en la seguridad laboral*. Método: se aplicaron encuestas a 47 empleados de empresa metalúrgica. Resultados: Los empleados calificaron en promedio las declaraciones que afectan a su satisfacción laboral con un nivel de 3,88. Esto significa que estaban satisfechos con su trabajo a un nivel medio.

Davidescu et al. (2020), realizaron el estudio sobre *la flexibilidad laboral, satisfacción laboral y desempeño laboral entre los empleados rumanos: implicaciones para la gestión sostenible de los recursos humanos*. Muestra: 220

empleados rumanos (55% mujeres con edades de 36 a 45 años). La mayoría tiene más de 10 años de experiencia y el 82% de empleados declararon no tener una experiencia en la posición de jefes. Resultados: Los empleados rumanos dentro del contexto de satisfacción laboral, consideraron importante los incentivos financieros. El análisis empírico del análisis de regresión logística, señaló el papel de la flexibilidad funcional, tiempo de trabajo y flexibilidad del espacio de trabajo junto con el indicador compuesto de flexibilidad para aumentar el nivel de satisfacción laboral; este tipo de medida producirá efectos solo a corto plazo, la relevancia de la flexibilidad funcional a través de la participación en cursos de formación, y la flexibilidad del horario de trabajo a través de un programa como las principales medidas para aumentar la motivación laboral de los empleados.

Soenanta et al. (2020), estudiaron el *efecto de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con la retención de empleados en una empresa de iluminación de Indonesia*. Resultados: prevaleció, con un 77,4%, los empleados que manifestaron sentirse satisfechos con el lugar de trabajo, en especial, en lo que concierne al salario, prestaciones de salud y seguro, bonificaciones anuales y licencias, en especial por maternidad. Asimismo, reportan que más de la mitad del personal (52,4%) tienden a apoyar un fuerte compromiso organizacional, porque se considera que la empresa ha implementado normativas consistentes, realizó una gestión de los recursos humanos, basada en sus talentos y creó una resiliencia basada en las relaciones laborales de apoyo y colaboración mutua y armoniosa. Una minoría del personal con un 27,7%, tiene un bajo compromiso organizacional, que correspondió mayormente al personal contratado. Los empleados insatisfechos con el lugar de trabajo, presentarán menos fortaleza y un bajo compromiso con la organización lábil, lo que a su vez, afectaría la productividad y la retención del personal. Conclusión: la satisfacción laboral tuvo un efecto directo positivo sobre el compromiso organizacional.

Murray y Holmes (2021), en Canadá, investigaron *el impacto del empoderamiento de los empleados y el compromiso organizacional en la*

sostenibilidad de la fuerza laboral. Metodología: comprendió una muestra de 346 empleados (61,3% de mujeres y un 38,7% de varones), y una edad prevalente de 31 a 40 años. El compromiso organizacional se midió a partir de una perspectiva psicológica a través de un cuestionario de 18 ítems de Allen y Meyer para medir las percepciones de compromiso según el afecto (emoción), continuación (necesidad) y normativo (deber) con las puntuaciones de fiabilidad de $\alpha = 0,87, 0,75$ y $0,77$. Resultados: las cargas de los factores, fueron para los ítems como sigue: siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización 0,797; Me siento apegado emocionalmente a esta organización 0,758. En el aspecto de continuidad, se halló para el ítem: Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta organización 0,806. Para el aspecto normativo las cargas halladas fueron: Incluso si fuera para mi ventaja, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora 0,670; me sentiría culpable si dejara mi organización ahora 0,743. Esta organización merece mi lealtad 0,788; No dejaría mi organización ahora mismo porque tengo un sentido de obligación con la gente en ella 0,760; Le debo mucho a mi organización 0,751. Conclusión: Se encontró que el compromiso afectivo y el compromiso normativo influyen de manera significativamente negativa en la intención de los empleados de dejar su organización. El compromiso de continuidad no mantuvo una relación significativa con la intención de irse.

Guerrero et al. (2021), en Ecuador, estudiaron *la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional*. Método: muestra de 386 trabajadores y con un diseño transversal. Instrumentos: para medir la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario Spector y para la variable compromiso organizacional el cuestionario de Meyer y Allen. Conclusión: la satisfacción influye en el compromiso organizacional del personal ($r = ,608, p < 0,05$).

Emhan et al. (2018), en Turquía, investigaron *la vinculación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y otras variables mediadoras, en un ámbito laboral educativo de Diyarbakır*. Resultados: los hallazgos

demuestran que la regresión de las variables evidencia un relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de 0,82. Sin embargo, se reporta que, del análisis basado en ecuaciones estructurales, están significativamente vinculadas el compromiso organizacional, la percepción política, la capacidad de regulación y la satisfacción laboral ($p < 0,05$). Al incorporar las variables mediadoras, como percepción política, la relación entre compromiso y satisfacción disminuyó a 0,75. Conclusión: un 67% de la varianza de la satisfacción laboral se explica por la concurrencia de compromiso organizacional, percepción política y regulación emocional (33% de la varianza de satisfacción laboral queda sin explicar).

A nivel nacional

Pérez (2021), investigó *la satisfacción laboral en una municipalidad distrital en Cajamarca*. Método: se consideró una muestra de 50 colaboradores del municipio y se utilizó un cuestionario para medir la variable. Resultados: los factores intrínsecos que aportaron en mayor medida a la insatisfacción fueron los logros (promedio 76) y la independiencia laboral (promedio 72); mientras que, los factores extrínsecos preponderantes fueron las relaciones interpersonales (promedio 80) y los beneficios económicos (promedio 78). Conclusion: la insatisfacción laboral fue 72%.

Bellido et al. (2021), investigaron *la satisfacción laboral del personal de los gobiernos locales en Arequipa*. Método: se comprendió una muestra de 511 colaboradores de dos municipios de gestión local en Arequipa. Resultados: mayoritariamente, el 99,8% de los encuestados, presentaron un nivel regular con una tendencia hacia la insatisfacción laboral, siendo los factores extrínsecos, lo que inciden en mayor medida, especialmente las medidas laborales de beneficios económicos, que presenta una puntuación media inferior a las dimensiones de condiciones físicas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con los jefes.

Cubas y Saldaña (2020), estudiaron *la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de una municipalidad en Chepén*. Método: comprendió una muestra de 120 trabajadores. Resultados: encontraron que el nivel de satisfacción fue predominantemente medio (69%) y la diferencia refirió satisfacción (31%). Los aspectos valorados fueron las condiciones físicas, las relaciones laborales y las recompensas (beneficios económicos).

Calizaya López et al. (2020), analizaron *el compromiso laboral en personal de los gobiernos locales en Arequipa*. Método: la muestra fue de 477 colaboradores de establecimientos de gestión local. Principales resultados: predomina el nivel de compromiso regular medio (90,4%), una proporción cercana a la décima parte (8,8%) manifiesta un alto compromiso con su institución y la minoría que corresponde a cuatro servidores (0,8%) presentan un bajo compromiso laboral. El nivel de compromiso organizacional no presenta diferencias, según el género del trabajador ($p > 0,05$). Conclusión: el nivel medio de compromiso organizacional prevalece, lo que se debería a que el personal, aun no ha experimentado un estado psicológico que sea positivo hacia su centro laboral, lo que disminuye la posibilidad de involucramiento, entusiasmo y sensación de bienestar en su espacio laboral.

Cuno (2019), estudió *el desempeño laboral y la satisfacción en un municipio distrital del Cusco*. Método: se estableció una muestra de estudio de 33 servidores municipales. Resultados: un 23,3% manifestó insatisfacción laboral, sin embargo, un porcentaje similar de 23,3% refirió satisfacción. Una quinta parte (20%) asintió sentirse muy satisfecho y otra quinta parte (20%) dijo que estaba muy insatisfecho. Los encuestados en su mayoría consideraron la valoración de su trabajo como medianamente aceptable (30%); apoyo con la supervisión medianamente aceptable (30%); la salubridad del lugar de trabajo la calificaron de buena (46,7%) y regular (43,3%); el entorno físico regular (36,6%); el monto del salario como medianamente aceptable (43,3%); la oportunidad para lograr promociones como medianamente aceptable (30%); el reconocimiento personal como suficiente (40%); el cumplimiento laboral de parte de la patronal como

suficiente (36,7%); la satisfacción personal por el trabajo que realiza como suficiente y medianamente aceptable (33,3%) en cada caso; la formación continua como medianamente aceptable (53,4%) y en la participación en la toma de decisiones como suficiente (26,7%). Conclusión: prevalece un nivel de satisfacción laboral, en el personal de la municipalidad distrital de San Pedro, de medianamente adecuada (43,3%).

Llanca y Gamarra (2019), realizaron un estudio sobre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de una municipalidad provincial de Lambayeque. Método: se estableció una muestra de estudio de 155 personas de ambos sexos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección, cuestionarios estructurados. Resultados: de los indicadores de satisfacción laboral, resalta que el 67,1% manifiesta que la distribución física de su entorno laboral, nunca le facilita su trabajo; un 52,9% manifiesta que casi nunca se siente satisfecho con las condiciones de luminosidad; un 60% manifiesta que casi nunca tiene a disposición, medios y materiales para su trabajo cotidiano; un 60% no se siente satisfecho con el salario que recibe según el esfuerzo que despliega en las horas de trabajo asignadas; un 60% declara que su trabajo no le permite cubrir sus expectativas económicas; un 43,2% asiente que a veces se encuentra satisfecho con la comunicación de parte de directivos; un 56,8% indica que el diálogo con sus pares es a veces fluido; un 48,4% declara que a veces existe libertad para expresar sus ideas abiertamente. Predomina satisfacción en la mayoría, con un 47,7%, según si ha recibido un ascenso en mérito a sus capacidades y formación profesional; el 56,1% indica que a veces se reconocen los logros de los trabajadores. En cuanto al compromiso organizacional afectivo (compromiso afectivo), el 46,5% casi siempre se siente identificado con su institución; el 67,1% (compromiso normativo) a veces se siente comprometido en laborar en la municipalidad y un 49,7% (compromiso de continuidad) casi siempre está dispuesto a la continuación de su labor en la municipalidad. Conclusión: la correlación entre satisfacción laboral y compromiso es positiva y moderada ($r=,560$, $p<0,01$).

De La Puente (2017), investigó *el compromiso organizacional y la motivación de logro en personal de una entidad municipal en Trujillo*. Método: se determinó una muestra de 108 trabajadores de ambos sexos. Resultados: el compromiso organizacional prevalente fue de nivel medio (53%), aunque casi un tercio del personal (30 %) presentó un nivel alto y la diferencia un nivel bajo (18%). Resaltó el nivel medio en los tres componentes del compromiso organizacional: (a) compromiso afectivo (47 %), (b) compromiso de continuidad (57%) y (c) compromiso de implicancia (40 %).

A nivel local

Rojas (2019), investigó sobre *el compromiso organizacional en relación con el clima laboral en una sede de la dirección regional de salud de Tacna*. Método: muestra de 161 trabajadores de ambos sexos. El compromiso organizacional fue mayormente mediano (65,22%). Los hallazgos que predominan en las dimensiones fueron: compromiso afectivo medio (48,5%), compromiso de continuidad medio (57,14%) y compromiso normativo medio (72%).

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Definición

La satisfacción laboral, se define como aquella condición que evidencia nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestro trabajo (Griffin et al., 2017). El constructo satisfacción laboral, alude a la forma en que una persona siente, piensa y percibe su trabajo, abarcando los sentimientos positivos y negativos que influyen en la forma en que un empleado realiza sus tareas laborales (Abuhashesh et al., 2019).

La satisfacción de los empleados influye directamente en el comportamiento en el lugar de trabajo, por lo que se espera que un adecuado nivel de satisfacción de los empleados, redunde en una tasa de retención de los empleados más alta y menos gastos de contratación y formación (Emhan et al., 2018).

Asimismo, el personal que se siente satisfecho con su entorno laboral, realiza mejor su trabajo y a largo plazo suelen tener un mayor nivel de habilidad y experiencia, lo que conduce a un mayor rendimiento. Una relación positiva percibida entre el trabajo deseado y el asignado real, crea en el personal un sentimiento positivo y de confort, que se denomina satisfacción laboral (Emhan et al., 2018).

En el mismo sentido, Anggreyani y col. (2020), describieron la satisfacción laboral, como un trabajo placentero y un sentimiento asociado a un trabajo. Por lo que, un trabajo deseable genera una satisfacción laboral, en sentido contrario, conduce a la insatisfacción laboral (Koo et al., 2020). El sentimiento que genera internamente la percepción del personal sobre su trabajo, es de favorabilidad o desfavorabilidad.

La satisfacción laboral, también se define en el sentido de logros y éxitos de los empleados. En general, se considera que está directamente relacionado con la productividad, el desempeño laboral y con el bienestar personal. La satisfacción laboral significa hacer el trabajo que le gusta, hacerlo bien y ser recompensado por sus propios esfuerzos (Aziri, 2011).

De la misma forma, Orgambidez et al. (2015), afirma que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo, que se genera de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona en su entorno laboral. Se define por el balance final entre el rol que cada personal quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña.

2.2.1.2 Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de las necesidades de Maslow, constituye una de las primeras teorías en indagar sobre los contribuyentes a la satisfacción laboral. Inicialmente, surge para explicar la motivación del ser humano; sin embargo, sus componentes también permiten explicar la satisfacción en los entornos laborales.

La teoría de jerarquía de necesidades de Abraham Maslow determinó que hay cinco niveles de necesidades que los humanos y, como tales, los empleados deben satisfacer. La atención se centra en lograr primero el orden más bajo o la necesidad básica y, después, trabajar para lograr las siguientes necesidades superiores o más complejas (Uysal et al., 2017).

Maslow explicó las necesidades en términos de un triángulo jerárquico que comprende cinco necesidades identificadas como necesidades fisiológicas, seguridad, social o pertenencia / amor, estima y autorrealización (Uysal et al., 2017). Las personas tienen aspectos biológicos, psicológicos y sociales y, por tanto, tienen diversas necesidades. Estas necesidades, que pueden variar de una persona a otra, siguen un orden jerárquico que progresa desde las necesidades fisiológicas básicas hacia las sociales y psicológicas de un nivel superior. La Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (Maslow, 2013), organiza las categorías en forma de una "Pirámide de la Jerarquía de Necesidades", y establece un orden desde las básicas hasta las necesidades de orden superior (Figura1). Estas necesidades se manifiestan en el entorno laboral, cuando el personal se siente físicamente seguro en su trabajo, o cuando éste percibe una seguridad en el trabajo, sea por contar con estructuras políticas u organizacionales adecuadas (Uysal et al., 2017).

Cuando ello se satisface, el personal puede concentrarse en sentirse como si perteneciera al lugar de trabajo. Esta pertenencia y satisfacción con su entorno laboral, puede evidenciarse en forma de relaciones positivas con sus pares y jefes, en sentirse en parte del equipo y de la organización. Un segundo aspecto, es que el personal, buscará sentirse valorado y apreciado por los demás. Un

paso superior, consistirá en que el empleado buscará auto-actualizarse, para crecer y desarrollarse profesionalmente. Estos pasos siguen una ruta de autorrealización (Ghatak y Singh, 2019).

La motivación tiene para cada persona una jerarquía específica. Para descubrir los factores que motivan a una persona a mejorar su vida y trabajo; además de, comprender que es lo que lo motiva, Maslow en 1934 estableció su teoría piramidal de necesidades o teoría del comportamiento humano en base a cinco niveles (Ghatak y Singh, 2019).

Los niveles son los siguientes:

Figura 1

Teoría de Maslow: cinco niveles de necesidades



Fuente: Uysal et al. (2017)

- Fisiológico: La alimentación, la vivienda, la obtención de un salario, etc. se consideran necesidades básicas, y se incluyen en el ámbito de las "necesidades fisiológicas". Las necesidades fisiológicas son obligatorias.

Si no se satisfacen en cierta medida, otras necesidades no se producirán en gran medida. Por ejemplo, no se puede asegurar que la libertad y la democracia, la música, el arte, los deportes, entre otras, se producen en la manera en que deberían realizarse, en personas y sociedades que no han satisfecho sus necesidades obligatorias (Ghatak y Singh, 2019).

- Seguridad: Comprende seguridad, protección y estabilidad. Por ejemplo, un trabajo permanente proporciona estabilidad y seguridad a la vida de una persona. Este tipo de necesidades, a pesar de que las necesidades fisiológicas estén relativamente satisfechas, surgen nuevas necesidades que se denominan “de seguridad”, como gozar de estabilidad económica (Maslow, 1943). Las necesidades de seguridad, pueden evolucionar a la par de las preocupaciones sociales o las condiciones de la sociedad en que el sujeto vive (Ghatak y Singh, 2019).

- Amor y pertenencia: Involucra vínculos de reconocimiento, de empatía, compasión y afecto por otras personas. Los empleados dedican tiempo a los contactos sociales con sus pares, en cuanto perciban que sus trabajos son seguros. Implica demostraciones de confianza, independencia, reconocimiento, como elementos motivadores y satisfactorios (Ghatak y Singh, 2019).

- Autorrealización: Implica un nivel en el que destaca las "necesidades de desarrollo". Por ejemplo, los empleados individuales se motivan cuando se les incluye en cursos, capacitaciones, etc. y luego obtienen un reconocimiento por el esfuerzo y los frutos obtenidos (Ghatak y Singh, 2019).

La teoría de Maslow y sus principios subyacentes se pueden transferir a un contexto laboral u organizacional, ya que se ha evidenciado que los factores motivacionales incrementan la satisfacción laboral del personal y el desempeño funcional de la organización (Uysal et al., 2017).

2.2.1.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Transforma la teoría de Maslow en dos áreas de necesidades: de higiene y de motivación. Sugiere que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son dos extremos opuestos del mismo continuo, sino que son dos conceptos separados y, en ocasiones, incluso no relacionados.

Los factores “motivadores”, como el salario y los beneficios, el reconocimiento y el logro, deben cumplirse para que un empleado esté satisfecho con el trabajo. Por otro lado, los factores de "higiene", como las condiciones de trabajo, las políticas y estructura de la empresa, la seguridad, la interacción con los compañeros y la calidad de la gestión, están asociados con la insatisfacción laboral.

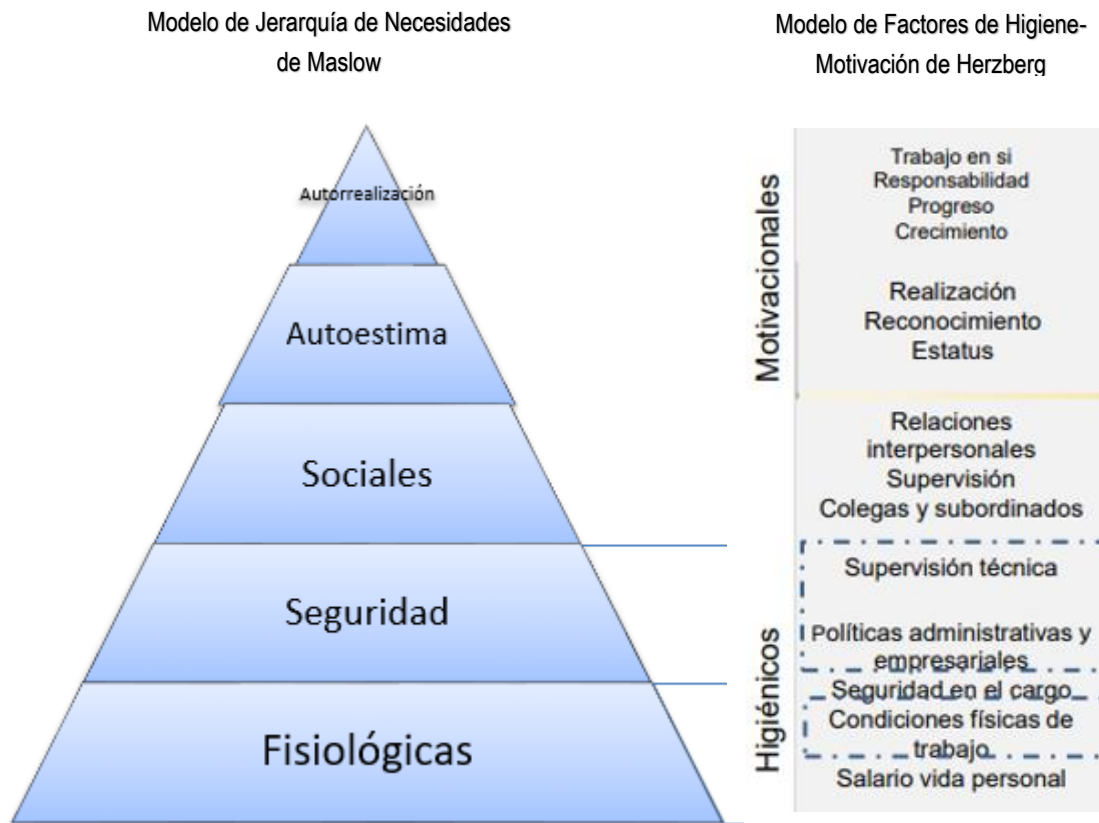
Según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg se puede diferenciar:

- Factores higiénicos (relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo): Son variables que se encuentran administradas por la organización como relaciones con el jefe, relaciones con los pares en el trabajo, status, adecuadas condiciones del entorno laboral, políticas y directivas de la organización y la seguridad en el trabajo (Marin y Placencia, 2017); y se relacionan con sentimientos de insatisfacción o negativos, según el contexto del puesto laboral que desempeña (Correa, 2012).

Factores motivacionales (relacionados directamente a la satisfacción de la persona con el trabajo que realiza, como un estímulo positivo, reconocimiento y desarrollo profesional, oportunidades para crecer y autorrealizarse dentro de su entorno laboral (Marin y Placencia, 2017)): Se relacionan con experiencias que son satisfactorias para el personal o trabajador, y los que se atribuyen a condiciones internas del puesto laboral (Correa, 2012).

Figura 2

Teoría de Maslow y Herzberg



Fuente: Chiavenato (2007); Chiavenato (2011).

2.2.1.3. Teoría de la satisfacción por facetas o discrepancia

Según Lawler (1973), la satisfacción en el trabajo, deviene del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que realmente recibe, según las facetas y la ponderación que tiene para el trabajador. La cantidad que debería ser recibida, resulta de la percepción de:

- Contribución o aporte individual para el trabajo.
- Aportes de los resultados de los pares.
- Características del trabajo percibido.

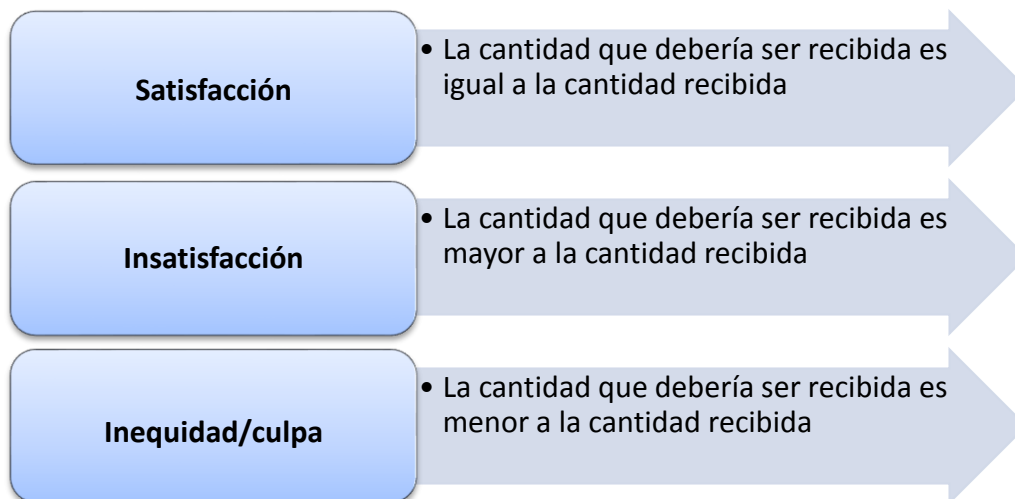
De otro lado, la percepción de la cantidad recibida, es producto de la percepción de:

- Los resultados que obtienen los pares.
- Los productos o resultados que efectivamente recibe el individuo.

Por lo que si se comparan, pueden ocurrir tres situaciones:

Figura 3

Teoría de la satisfacción por facetas o discrepancias



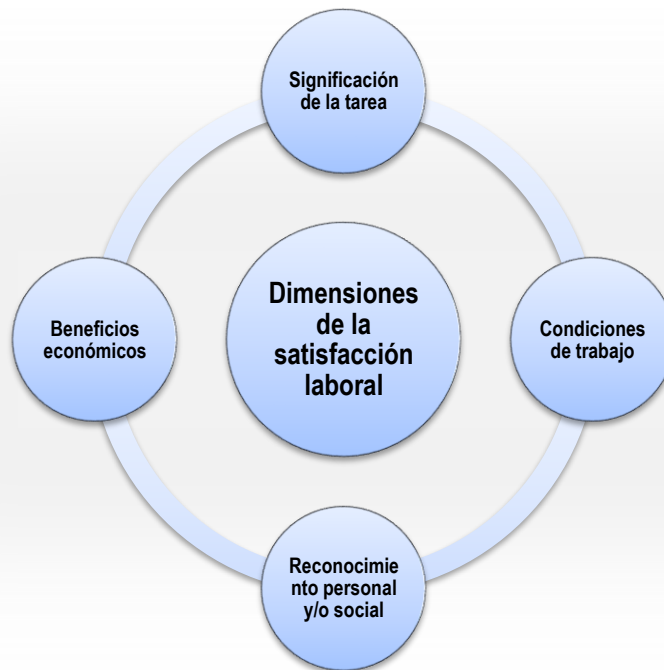
Fuente: Lawler (1973)

2.2.1.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Palma (2005), la satisfacción laboral, en cuanto a tendencia relativamente estable hacia su entorno laboral, se basa en creencias y valores que se generan según su experiencia, presenta las siguientes dimensiones:

Figura 4

Dimensiones de la satisfacción laboral



Fuente: Palma (2005)

- Significación de la tarea:

Referido a la disposición hacia el trabajo, en mérito a las atribuciones asociadas con el trabajo, en cuanto sentido de realización, esfuerzo desplegado, equidad y/o aportes materiales (Palma, 2005).

- Condiciones de trabajo:

Juicio de valor del trabajo en mérito de la existencia o disponibilidad de disposiciones normativas o elementos que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

- Reconocimiento personal y/o social:

Concepto de valor que deriva de la evaluación que realiza el personal respecto del entorno laboral en función del reconocimiento propio o de terceros asociados al trabajo según sus logros o impacto de éstos como resultados indirectos (Palma, 2005).

- Beneficios económicos:

Alude a la disposición hacia el trabajo, en relación con los aspectos económicos (incentivos o remuneraciones), como resultado del esfuerzo de la tarea asignada (Palma, 2005).

2.2.2. Compromiso organizacional

2.2.2.1. Definición

Inicialmente, Porter et al. (1974), describió el compromiso organizacional, como el apego a la institución u organización. Las características de esta conducta se basan en la identificación con el espíritu, valores y metas organizacionales; además de, la voluntad de desplegar esfuerzos adicionales en su nombre.

El compromiso organizacional, se define como el deseo del personal o empleado de continuar con el trabajo, de realizarlo con regularidad, de la intencionalidad y acción de proteger los activos de la organización y de realizar un trabajo permanente alineado con las metas y objetivos institucionales. También se define como una forma de apego psicológico del personal hacia la organización o institución (Emhan et al., 2018).

En tal sentido, es un proceso de armonización con la misión y visión institucional u organizacional y el propósito de integración del personal con las metas y valores, y que se evidencia en las expresiones individuales de interés hacia la organización (Emhan et al., 2018).

Sin duda, que este constructo, implica una vinculación con la identificación, adaptación, vínculo psicológico del individuo con su entorno laboral, voluntariado, etc.

2.2.2.2. Teoría de Meyer y Allen de compromiso organizacional

Una teoría, basada en los aportes de Meyer y Allen (1991) describen el compromiso organizacional de tres formas: compromiso emocional, continuidad del compromiso y compromiso normativo. Cada componente se despliega según diversos antecedentes y con disímiles implicaciones para el comportamiento de un individuo en el ámbito laboral u organizacional.

Si bien estos enfoques tienen en común un vínculo entre el empleado y la organización que disminuye la probabilidad de rotación, está claro que la naturaleza de ese vínculo es diferente. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo permanecen porque quieren, los que tienen un fuerte compromiso de continuidad porque lo necesitan y los que tienen un fuerte compromiso normativo porque sienten que deben hacerlo. (Allen y Meyer, 1990)

El enfoque más prevalente sobre el compromiso organizacional en la literatura, es aquel en el que el compromiso se considera un vínculo afectivo o emocional con la organización, de modo que, el individuo fuertemente comprometido se identifica, participa y disfruta de la pertenencia a la organización. (Allen y Meyer, 1990)

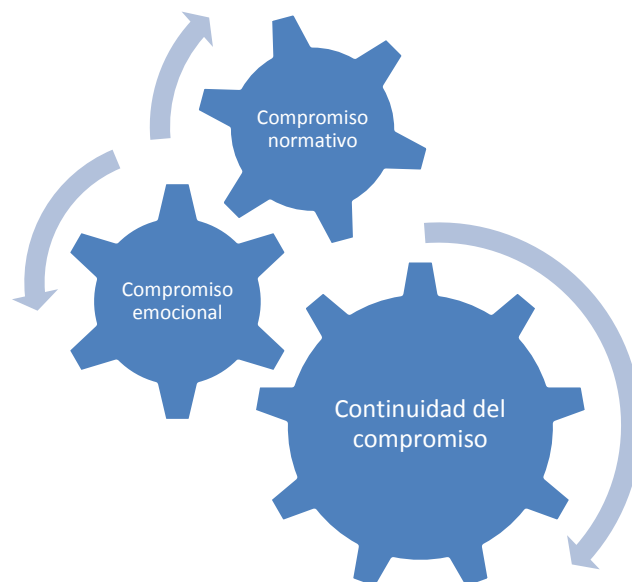
El compromiso afectivo, continuo y normativo se ve mejor como componentes distinguibles, en lugar de tipos, de compromiso actitudinal; es decir, los empleados pueden experimentar cada uno de estos estados psicológicos en diversos grados. Algunos empleados, por ejemplo, pueden sentir tanto una fuerte necesidad, como una fuerte obligación de permanecer, pero ningún deseo de hacerlo; otros pueden sentir ni una necesidad, ni una obligación, sino un fuerte deseo, y así sucesivamente. La "suma neta" del compromiso de

una persona con la organización, por lo tanto, refleja cada uno de estos estados psicológicos separables. (Allen y Meyer, 1990)

Finalmente, se propone que el componente normativo del compromiso organizacional estará influenciado por las experiencias del individuo tanto antes (socialización familiar / cultural), como después (socialización organizacional) de la entrada en la organización. (Allen y Meyer, 1990)

Figura 5

Compromiso organizacional basado según Meyer y Allen



Fuente: Meyer y Allen (1984)

- Compromiso de continuidad:

En el sentido, de que el empleado o servidor, se siente obligado a continuar trabajando en su institución u organización (Meyer y Allen, 1984).

- Compromiso normativo:

El empleado o servidor, se siente responsable de la institución u organización y la percibe como un deber (Meyer y Allen, 1984).

- Compromiso afectivo:

El compromiso afectivo es el deseo del servidor o empleado, de permanecer emocionalmente como miembro en la institución u organización, según sus preferencias. El compromiso afectivo se interpreta como la conexión emocional, la identificación y la participación del empleado con la organización en la que trabaja (Meyer y Allen, 1984).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Compromiso organizacional

Vínculo que incide en la permanencia del personal en una organización, modela su forma de hacer las cosas y disminuye los niveles de rotación del recurso humano. Es una actitud deseada por los emprendedores pero desafiante de lograr (Shanker, 2018).

Compromiso de continuidad

Deseo de las personas de permanecer en la organización para obtener beneficios personales relacionados con la duración del trabajo (Allen y Meyer, citado por Muchtadin y Chaerudin, 2020).

Compromiso afectivo

Conexión emocional de una persona con su organización de modo que genera un fuerte deseo de identificarse en la organización y disfrutar de la participación y membresía en la organización (Allen y Meyer, citado por Muchtadin y Chaerudin, 2020).

Compromiso normativo

Autopercepción de obligación del personal de permanecer junto a su organización y continuar su trabajo (Allen y Meyer, citado por Muchtadin y Chaerudin, 2020).

Satisfacción laboral

Actitudes o sentimientos de las personas hacia varios aspectos de su trabajo donde esos sentimientos o actitudes pueden ser positivos o negativos (Wirawan, 2017).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

El estudio es de tipo básico, ya que se enfoca en la aplicación del método científico para obtener conocimiento de un ámbito de estudio específico (Behar, 2008).

3.1.2. Diseño

No experimental, ya que es una indagación sistemática y empírica, en la que el investigador no tiene control sobre las variables estudiadas. Transversal y prospectivo (Hernandez et al., 2014).

3.1.3. Nivel de investigación

Es explicativo, ya que se enfoca en explicar porqué ocurre un fenómeno o por qué se relacionan dos o más variables (Hernandez et al., 2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Constituida por el personal de la entidad de estudio, que comprende a 30 servidores municipales.

3.2.2. Muestra

El muestreo es censal que corresponde al total de personal contratado y/o nombrado de la municipalidad de Pachía.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala
VI: Satisfacción laboral	“La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005).	<u>Cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 2005)</u> - Comportamientos que responden a aspectos específicos de su trabajo.	- Satisfacción con la tarea. - Condiciones de trabajo. - Reconocimiento personal y/o social. - Beneficios económicos.	Ordinal
VD: Compromiso organizacional	“Intensidad de la participación de un empleado e identificación con la organización, y disposición a realizar un esfuerzo en beneficio de la organización (Hellriegel, Slocum y Wood, 1999).	<u>Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990)</u> - Describen al compromiso organizacional de tres formas.	- Compromiso afectivo - Compromiso normativo - Compromiso de continuidad	Ordinal

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Técnicas

Se aplicó la técnica de la encuesta, para evaluar la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional.

3.4.2. Instrumentos

– Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para medir la variable satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de Escala de Satisfacción laboral (Palma, 2005); instrumento que consta de 27 ítems (positivos y negativos), que miden cuatro dimensiones según la teoría motivacional basada en factores, motivacional intrínseco e higiénico extrínseco. Presenta cinco categorías de respuesta tipo Likert de 1 a 5 puntos: total de acuerdo, de acuerdo, neutro, desacuerdo y total desacuerdo. El tiempo de aplicación es de aproximadamente cinco minutos y mide cuatro dimensiones: significación con la tarea, condiciones laborales, reconocimiento y beneficios económicos.

Dimensión	Teoría	Reactivos
a) Significación de la tarea	Teoría motivacional (intrínseco)	3;4;7;21;22;25 y 26
b) Condiciones de trabajo	Teoría higiénico (Extrínseca)	1;8;12;14;15;17;20;23 y 27
c) Reconocimiento personal y/o social	Teoría motivacional (intrínseco)	6;11;13;19 y 24
d) Beneficios económico	Teoría higiénico (Extrínseca)	2;5;9;10 y 16

Validez: presenta una validez de contenido por jueces expertos, con un promedio de 0,750 para la validez de la tarea; de 0,799 para las condiciones de trabajo; de 0,538 para el reconocimiento personal y/o social, y de 0,543 para beneficios económicos (Boada, 2019).

Fiabilidad: se reporta una alfa de Cronbach de 0,84 (Boada, 2019).

- Cuestionario de Compromiso organizacional de Allen y Meyer

Para medir el compromiso organizacional, se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer (1990), que presenta tres componentes: (a) afectivo emocional, identificación e involucramiento de los empleados con la organización; (b) componente de continuidad, referido al compromiso basado en los costos que los empleados asocian si abandonan la organización; y finalmente, (c) el componente normativo, que alude a los sentimientos de obligación de los empleados de permanecer en la organización.

Fiabilidad: para la escala de Compromiso Organizacional, se reporta un alfa de Cronbach de 0,916, que se interpreta como una elevada fiabilidad y consistencia interna. Para la dimensión compromiso afectivo, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,889; compromiso de continuidad un alfa de Cronbach de 0,774; compromiso normativo un alfa de Cronbach de 0,812 (Montoya, 2014).

Validación: presenta una validez de constructo mediante la aplicación de una medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin de 0,937 y prueba de Bartlett con un p valor 0,001 (Montoya, 2014).

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El procesamiento se basó en la consistenciación, clasificación de la información y tabulación de datos.

Para el análisis de la información se utilizó estadística descriptiva que se presentó en tablas y figuras estadísticas, de acuerdo a las variables e indicadores. Se utilizó el software informático de Excel para la validación de jueces. De otro lado, se hizo uso de estadística inferencial, para la prueba de hipótesis con la prueba de Rho de Spearman, a fin de establecer la relación de

variables, luego de verificar la normalidad de las distribuciones. El análisis estadístico, se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 24 en español.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 1

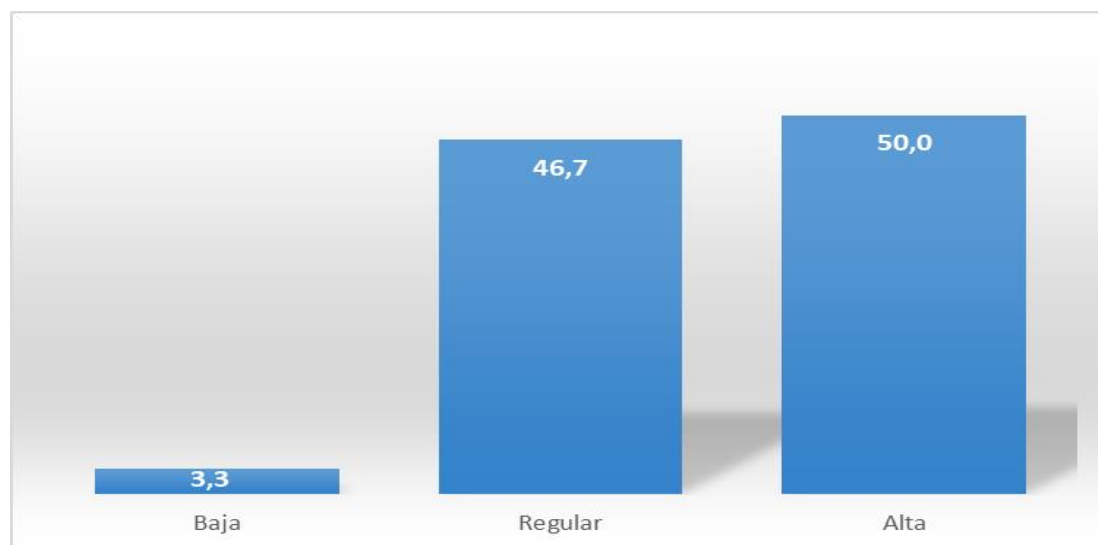
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral, 2020

	N°	%
Baja	1	3,3
Regular	14	46,7
Alta	15	50,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 6

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral, 2020



Fuente: Tabla 1

Interpretación

Se observa que predomina el nivel alto (50%) de satisfacción laboral del personal de la municipalidad distrital de Pachía, seguido de la categoría regular (46,7%) y la diferencia que corresponde a una persona es baja (3,3%). Los hallazgos evidencian que la mitad del personal está satisfecho, pero la diferencia no tiene una respuesta que refleje que se siente complacido con el trabajo que realiza, lo que podría tener implicancias en su labor.

– Dimensión satisfacción de la tarea

Tabla 2

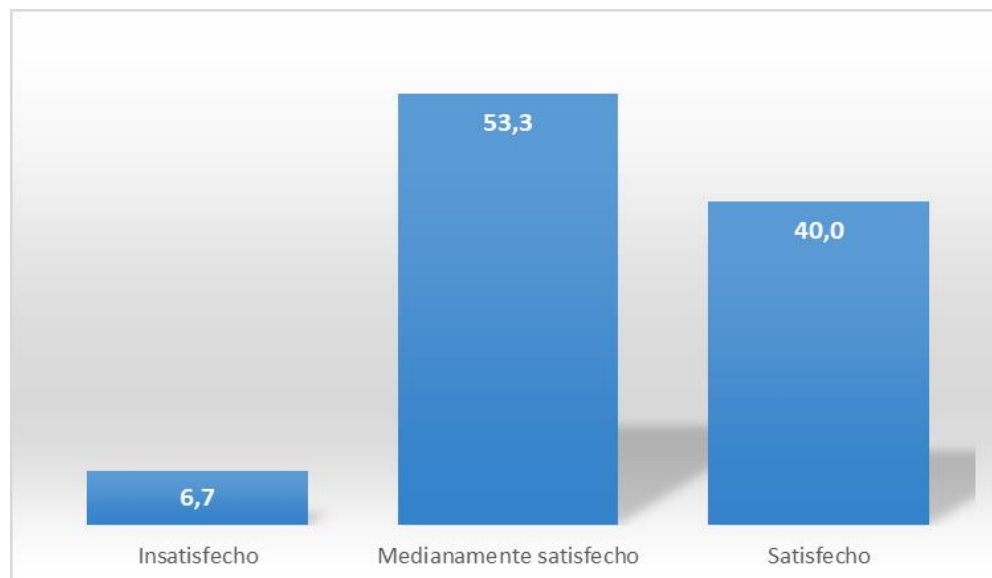
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con la tarea, 2020

	N°	%
Insatisfecho	2	6,7
Medianamente satisfecho	16	53,3
Satisfecho	12	40,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 7

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con la tarea, 2020



Fuente: Tabla 2

Interpretación

Se observa que predomina en la dimensión satisfacción de la tarea, la categoría de medianamente satisfecho (53,3%), a continuación, se aprecia la categoría satisfechos (40%) y la diferencia que corresponde a dos personas es de insatisfechos (6,7%). Menos de la mitad (12/30) están satisfechos con la tarea o actividad esencial o fundamental del puesto del personal encuestado, por lo que resulta probable que no se sienta identificado plenamente o que migre a otro trabajo.

Tabla 3

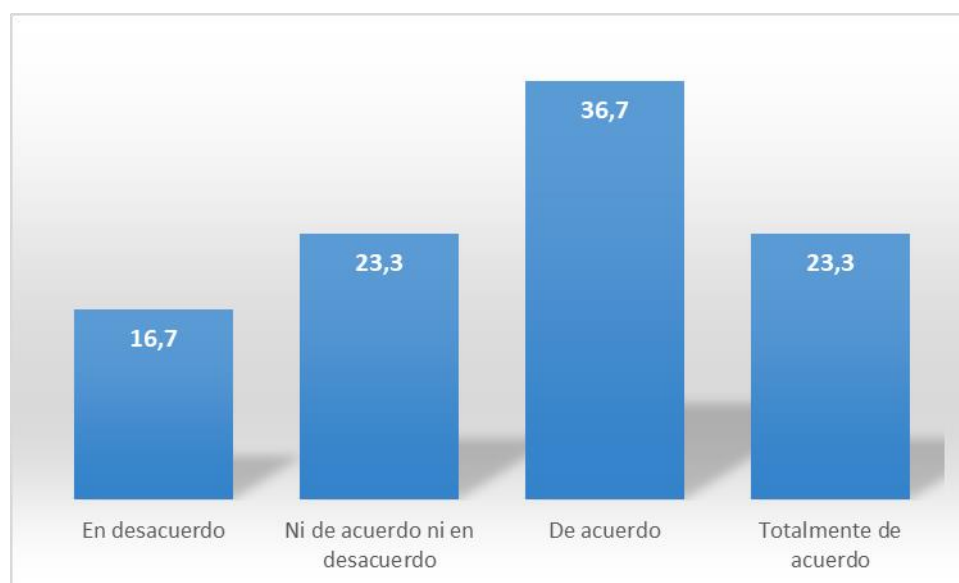
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la distribución física del ambiente laboral, facilita el trabajo, 2020

	N°	%
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	11	36,7
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 8

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la distribución física del ambiente laboral, facilita el trabajo, 2020



Fuente: Tabla 3

Interpretación

Se observa que predomina el nivel de satisfacción, según si la distribución física del ambiente facilita el trabajo la categoría, de acuerdo (36,7%) seguido de totalmente de acuerdo (23,3%) al igual que la categoría neutro (23,3%) y en menor proporción (16,7%) están en desacuerdo. En general, el personal desde su perspectiva, los ambientes y condiciones físicas de la municipalidad facilitan su trabajo diario, sin embargo, sería necesario indagar las características de su disconformidad o desacuerdo.

Tabla 4

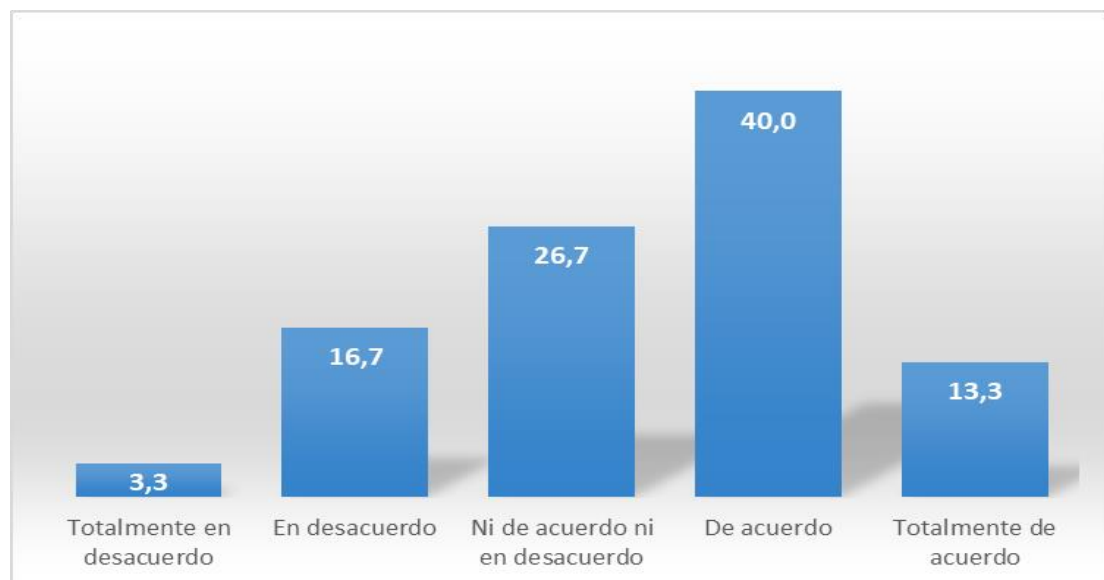
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la tarea que realiza es valiosa, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 9

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si la tarea que realiza es valiosa, 2020



Fuente: Tabla 4

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que la tarea que realiza es valiosa, predomina la categoría de acuerdo (40%) seguido de la categoría neutra (26,7%), en desacuerdo (16,7 %) y una minoría (13,3%) están totalmente de acuerdo. En general, el personal encuestado valora su trabajo, lo que resulta positivo, ya que se interpreta como un personal empoderado de su trabajo, en aras del desarrollo personal y de su comunidad.

Tabla 5

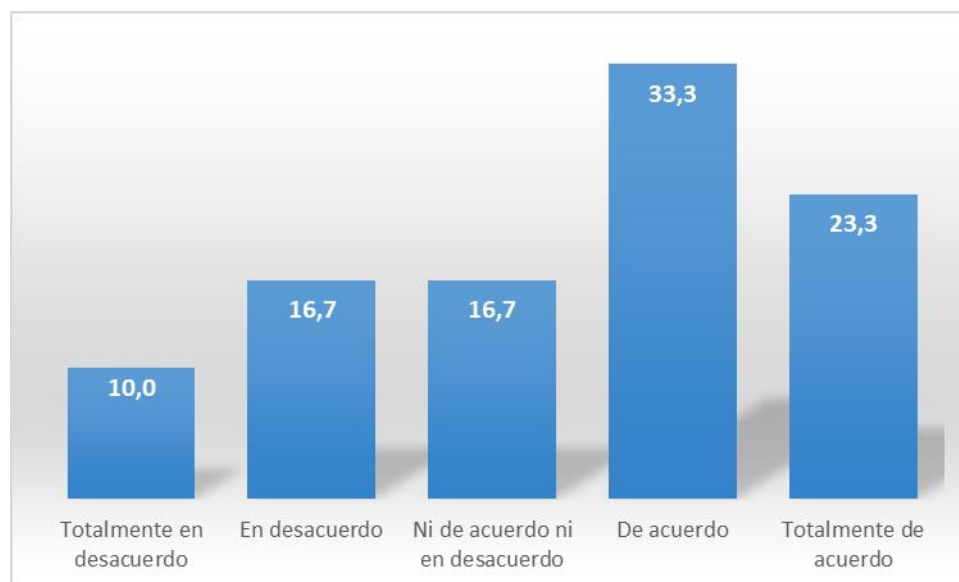
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse útil con la tarea que realiza, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7
De acuerdo	10	33,3
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 10

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse útil con la tarea que realiza, 2020



Fuente: Tabla 5

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según percepción de sentirse útil con la tarea que realiza, que predomina la categoría de acuerdo (33,3%), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (23,3%), neutro (16,7%) al igual que la categoría en desacuerdo (16,7%) y una minoría (10%) están en total desacuerdo. La mayoría tiene una autopercepción de la utilidad o aporte que realiza con su trabajo a favor de la municipalidad y de la comunidad, aspecto que puede ser una aliciente o automotivación.

Tabla 6

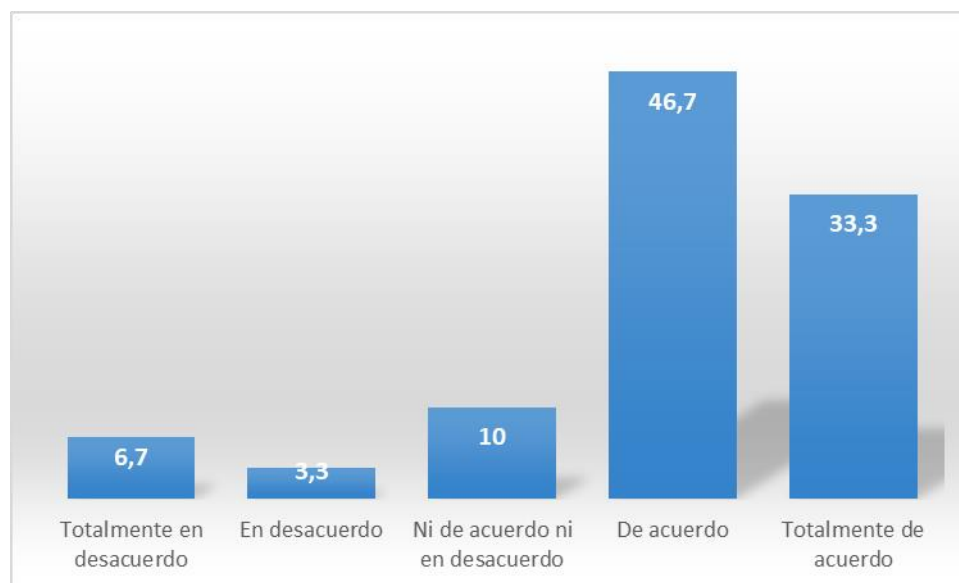
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si se siente complacido con los resultados de su trabajo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	1	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0
De acuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 11

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si se siente complacido con los resultados de su trabajo, 2020



Fuente: Tabla 6

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si se siente complacido con los resultados de su trabajo, que predomina la categoría de acuerdo (46,7%), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (33,3%), neutro (10%), en desacuerdo (3,3%) y una minoría (6,7%) están en total desacuerdo. Los resultados evidencian que la mayoría del personal encuestado, se siente conforme con el trabajo que realiza, lo que podría significar que existen un feedback externo, por parte del jefe o de los pares, e incluso una autovaloración de los resultados que obtiene.

Tabla 7

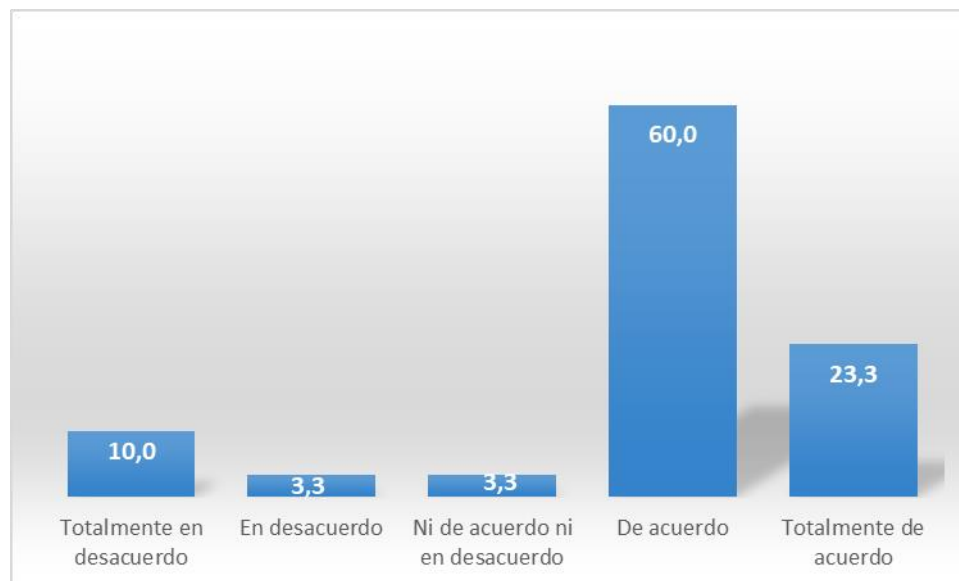
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si su trabajo lo/la hace sentirse realizado como persona, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	1	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3
De acuerdo	18	60,0
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 12

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si su trabajo lo/la hace sentirse realizado como persona, 2020



Fuente: Tabla 7

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si su trabajo lo/la hace sentirse realizado como persona, que predomina la categoría de acuerdo (60%), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (23,3%), en total desacuerdo (10%), en desacuerdo (3,3%) y una minoría se mantienen en una posición neutra (3,3%). Se evidencia que el personal en su mayoría, se siente satisfecho con las tareas que realiza, lo que podría favorecería la productividad. Sin embargo, se observa que cinco trabajadores no reportan la misma percepción, aspectos que deben tomarse en cuenta para las acciones de la oficina de personal.

Tabla 8

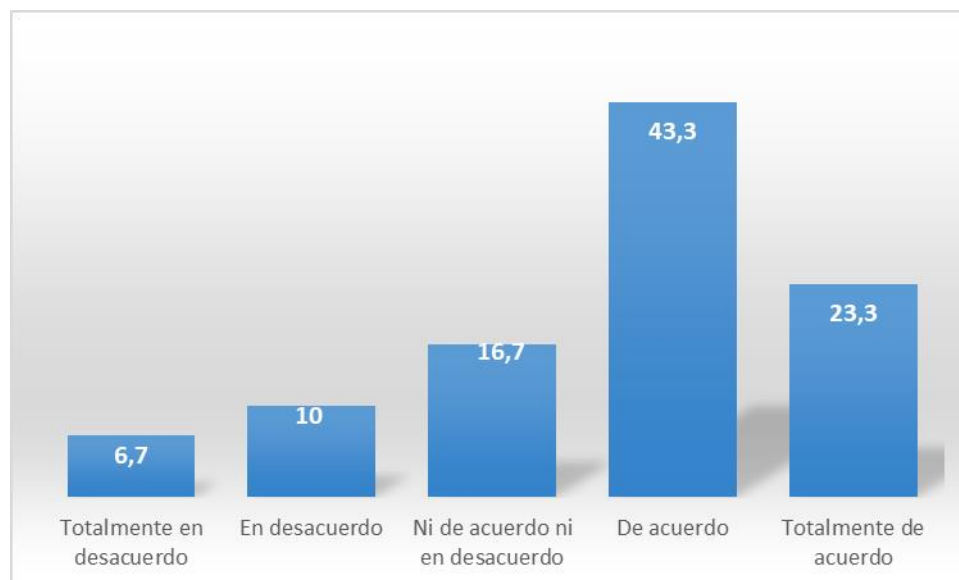
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le agrada el trabajo que realiza, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	3	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7
De acuerdo	13	43,3
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 13

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le agrada el trabajo que realiza, 2020



Fuente: Tabla 8

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si le agrada el trabajo que realiza, que predomina la categoría de acuerdo (43,3%), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (23,3%), mantienen en una posición neutra (16,7%), en desacuerdo (10%) y total desacuerdo (6,7%). La mayoría de servidores de la municipalidad de Pachía indica que le agrada las funciones que realiza, lo que sugiere que responde a sus expectativas laborales y podría ser un elemento favorable para promover el logro de metas y una fortaleza de la función pública, sin embargo, una minoría no menos importante, no se siente igual, aspecto que podría ser atendido por la oficina de recursos humanos, a fin de propender a que su personal, trabaje a gusto.

Tabla 9

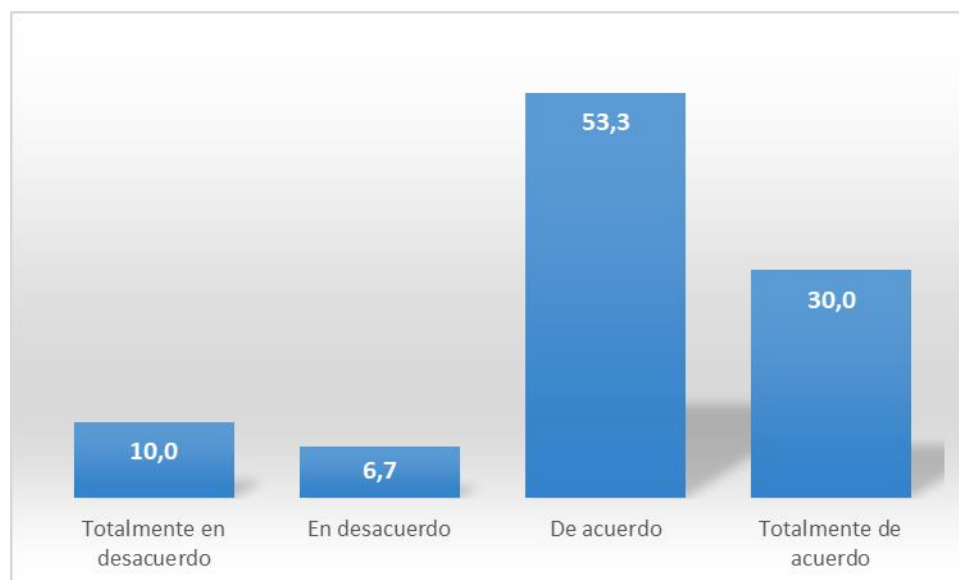
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	2	6,7
De acuerdo	16	53,3
Totalmente de acuerdo	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 14

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo, 2020



Fuente: Tabla 9

Interpretación

En los resultados se observa para la satisfacción, según si considera que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo, que predomina la categoría de acuerdo (53,3 %), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (30 %), en total desacuerdo (10 %) y en desacuerdo (6,7 %). Se aprecia que la mayoría autopercibe sentirse bien consigo mismo, con las funciones que realizan, lo que podría favorecer el desarrollo de los procesos misionales y brindar un servicio de calidad con un valor agregado para la población.

Tabla 10

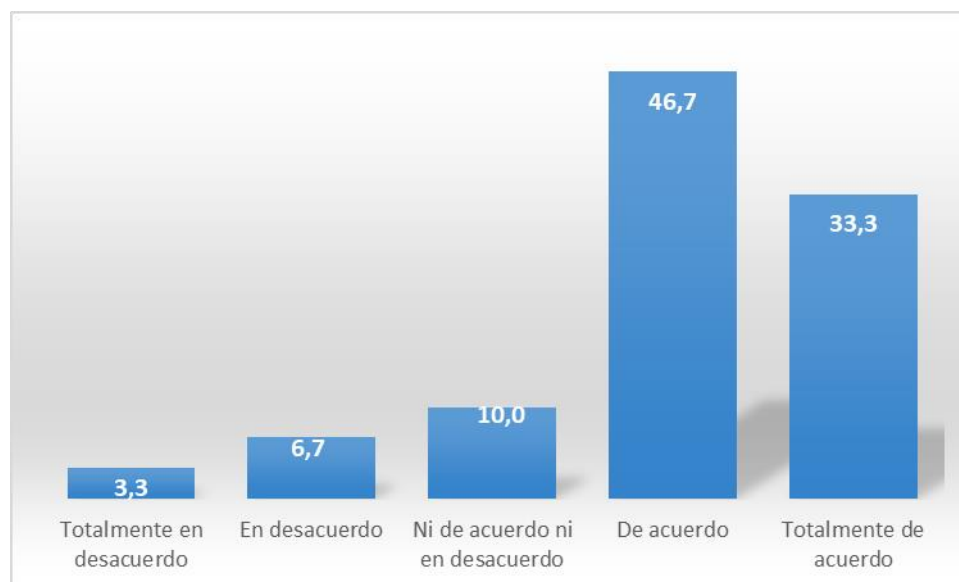
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según considera que le gusta la actividad o labor que realiza, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0
De acuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 15

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según considera que le gusta la actividad o labor que realiza, 2020



Fuente: Tabla 10

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según considera que le gusta la actividad o labor que realiza, que predomina la categoría de acuerdo (46,7%) seguido de la categoría totalmente de acuerdo (33,3%), neutro (10 %), en desacuerdo (6,7 %) y total desacuerdo (3,3%). En su mayoría, el personal realiza sus funciones con agrado, lo que sugiere que, lo que hacen responde a sus expectativas. Una minoría que corresponde a seis personas, no tienen la misma percepción, aspecto en el que se debiera poner atención, por el bienestar del personal y del impacto que podría tener en su desempeño.

– **Dimensión condiciones de trabajo**

Tabla 11

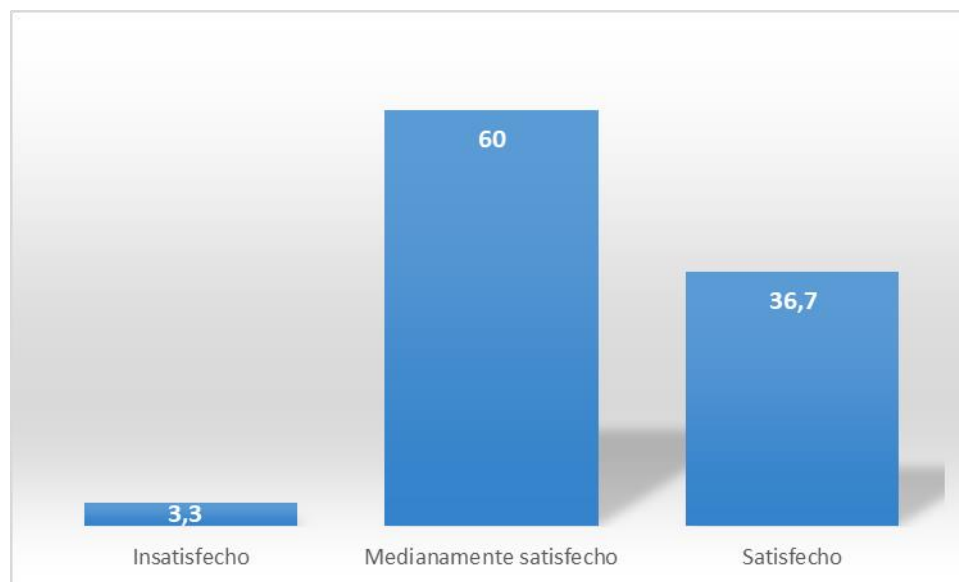
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral de condiciones de trabajo, 2020

	N°	%
Insatisfecho	1	3,3
Medianamente satisfecho	18	60,0
Satisfecho	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 16

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de satisfacción laboral de condiciones de trabajo, 2020



Fuente: Tabla 11

Interpretación

Se observa para la satisfacción de las condiciones de trabajo que predomina la categoría medianamente satisfecho (60%), seguido de la categoría satisfecho (36,7%) y una minoría del personal está insatisfecho (3,3%). En general, los resultados avalan la posibilidad de que las condiciones de trabajo son aceptables para la mayoría. Una persona, indica que está insatisfecho, lo que podría evaluarse, ya que es posible que esté dentro de las posibilidades de la municipalidad para mejorar las condiciones físicas u otras, para propender al bienestar del personal.

Tabla 12

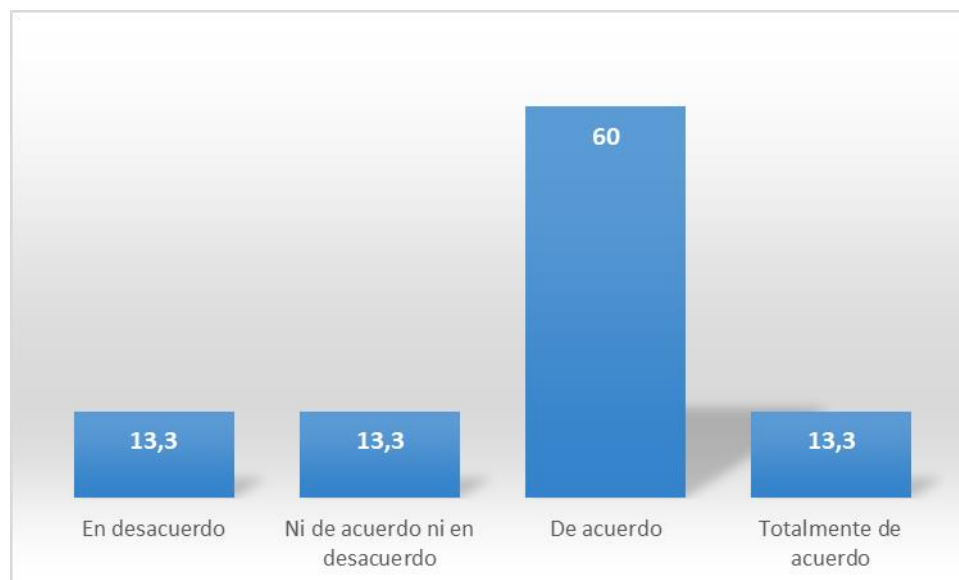
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de que el trabajo es apropiado para su manera de ser, 2020

	N°	%
En desacuerdo	4	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3
De acuerdo	18	60,0
Totalmente de acuerdo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 17

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de que el trabajo es apropiado para su manera de ser, 2020



Fuente: Tabla 12

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según percepción de que el trabajo es apropiado para su manera de ser, que prima la categoría de acuerdo (60%), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (13,3%), en desacuerdo (13,3%) y total desacuerdo (13,3%). Un alto porcentaje de los trabajadores de la municipalidad de Pachia, está de acuerdo con en que su trabajo va acorde con sus ideales y su manera de ser; sin embargo, ocho personas tienen una percepción de que no corresponde a su formación o habilidades, lo que podría tenerse en cuenta para fines de las acciones que realiza la instancia pertinente.

Tabla 13

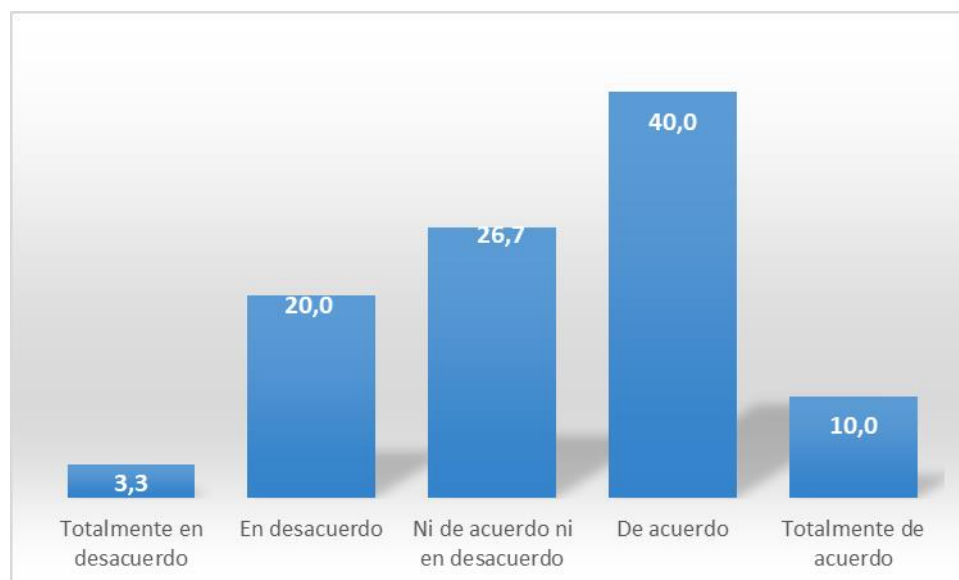
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su ambiente de trabajo es confortable, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	6	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 18

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su ambiente de trabajo es confortable, 2020



Fuente: Tabla 13

Interpretación

Se observa para la satisfacción según considera que su ambiente de trabajo es confortable, que predomina la categoría de acuerdo (40%), seguido de la categoría neutro (26,7%), en desacuerdo (20%), totalmente de acuerdo (10 %) y total desacuerdo (3,3%). La confortabilidad es un criterio subjetivo para quien lo valora, ya que el 50% percibe que su lugar de trabajo tiene confort según sus necesidades, no así la diferencia, lo que significa que debiera indagarse sobre algunas preferencias que pudieran atenderse, sobre todo, si el confort está ligado a situaciones de salud del personal.

Tabla 14

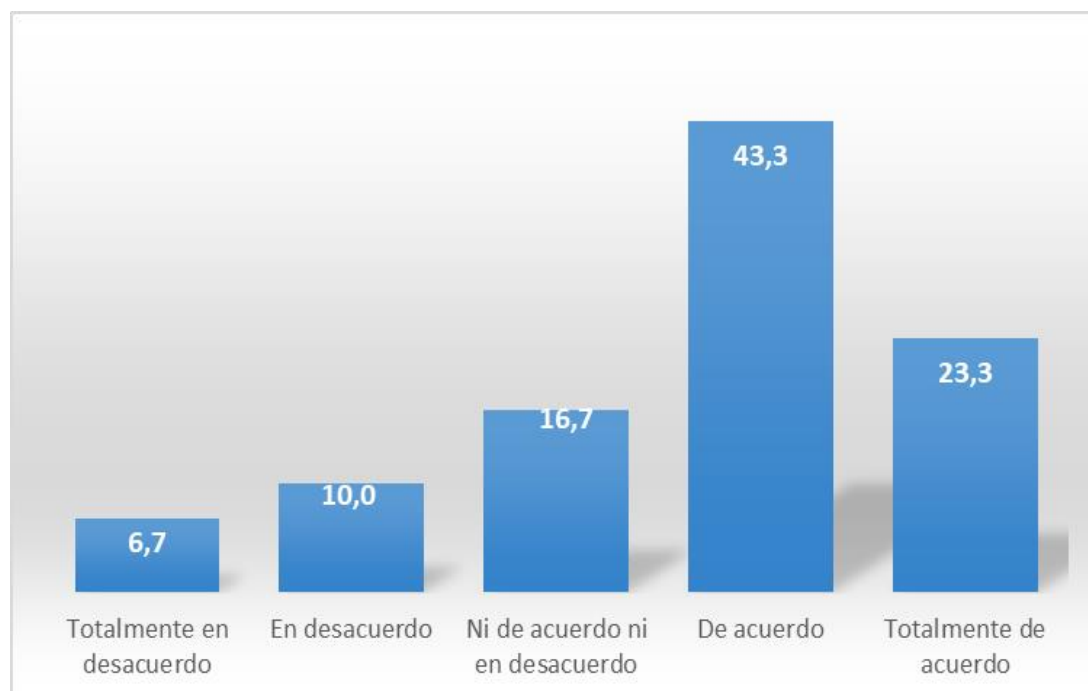
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le disgusta su horario laboral, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	3	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7
De acuerdo	13	43,3
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 19

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le disgusta su horario laboral, 2020



Fuente: Tabla 14

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si le disgusta su horario laboral, que predomina la categoría de acuerdo (43,3%) seguido de la categoría totalmente de acuerdo (23,3%), neutro (16,7%), en desacuerdo (10%) y en la categoría total desacuerdo (6,7%). Se puede evidenciar que existe descontento en un grupo de trabajadores de la municipalidad de Pachía, con el horario de trabajo que tienen, ya que por la naturaleza del área donde se desempeñan, las tareas programadas pueden tomar en realizarse más tiempo de lo planificado y en turno poco comunes. Este aspecto, también es posible que se pueda abordar a partir del diálogo, a fin de poder equilibrar la exigencia laboral de horarios y las necesidades del personal.

Tabla 15

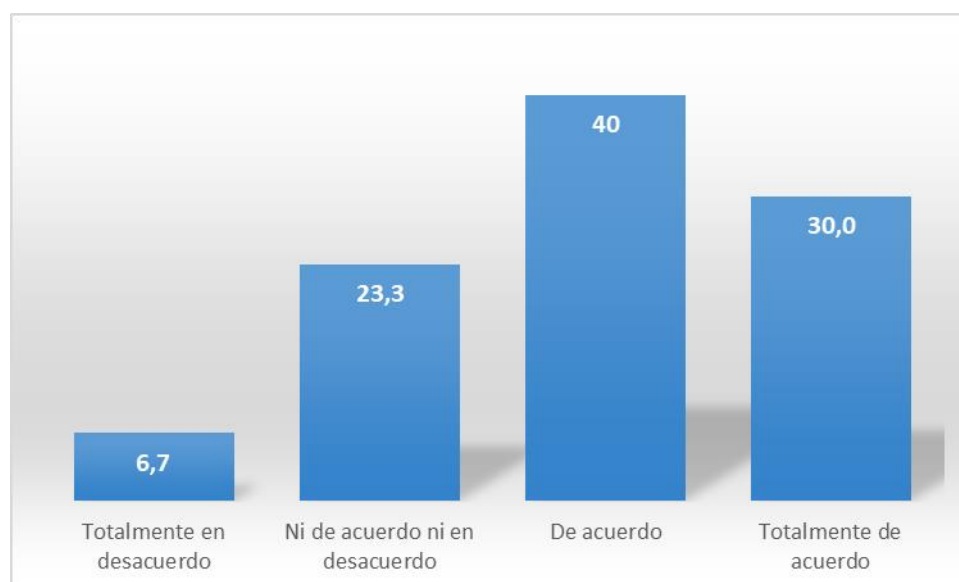
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que una relación adecuada con el jefe, beneficia la calidad del trabajo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 20

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que una relación adecuada con el jefe, beneficia la calidad del trabajo, 2020



Fuente: Tabla 15

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que una relación adecuada con el jefe, beneficia la calidad del trabajo, que predomina la categoría de acuerdo (40%), seguido de la categoría totalmente de acuerdo (30%), neutro (23,3%) y la categoría en total desacuerdo (6,7%). Los trabajadores de la municipalidad de Pachía consideran importante mantener un buen trato con los jefes y con sus compañeros.

Tabla 16

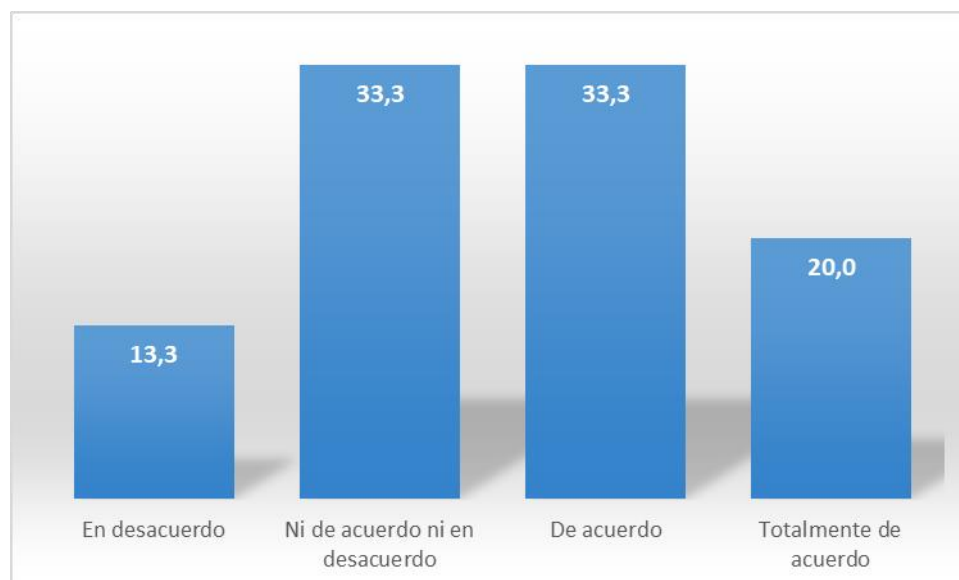
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, 2020

	N°	%
En desacuerdo	4	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3
De acuerdo	10	33,3
Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 21

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, 2020



Fuente: Tabla 16

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, que prima la categoría de acuerdo (33,3%), igualmente la categoría neutra (33,3%), seguida de los que están totalmente de acuerdo (20%) y una minoría en la categoría en desacuerdo (13,3%). La percepción de la calidad, es multidimensional y subjetiva, lo que explicaría los resultados de divergencias en proporciones muy similares.

Tabla 17

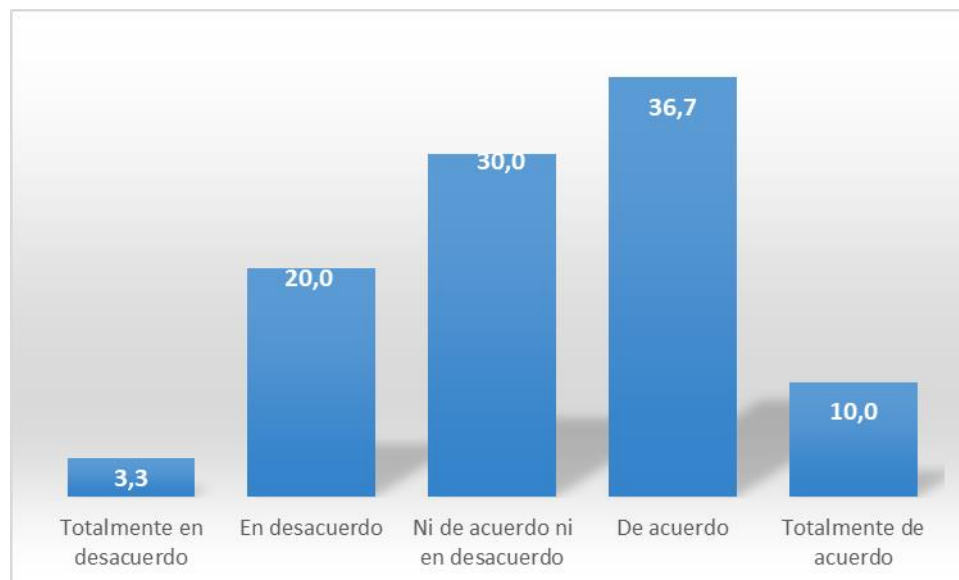
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el horario de trabajo es incómodo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	6	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30,0
De acuerdo	11	36,7
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 22

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el horario de trabajo es incómodo, 2020



Fuente: Tabla 17

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que el horario de trabajo es incómodo, que predomina la categoría de acuerdo (36,7%), seguido de la categoría neutra (30%), luego aquellos que están en desacuerdo (20%) y una minoría totalmente de acuerdo (10%). Debiera considerarse, que muchos trabajadores de la municipalidad distrital de Pachía manifiestan su desconformidad e insatisfacción con el horario de trabajo. Este aspecto, es importante de valorarlo, por parte de la instancia de recursos humanos, para conciliar los horarios reglamentarios y las necesidades o posibilidades diferentes para el trabajador, dentro del marco legal.

Tabla 18

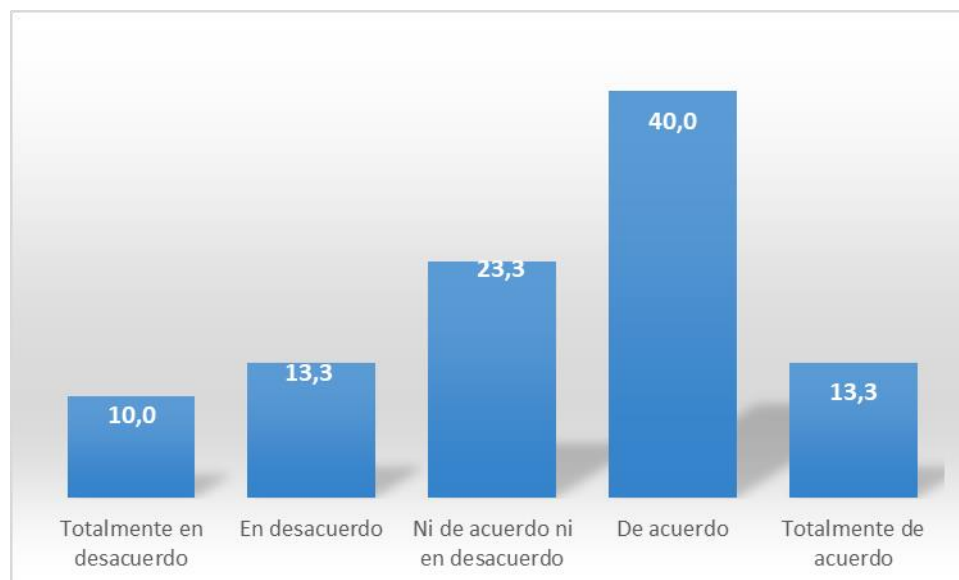
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el ambiente físico laboral es cómodo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	4	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 23

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que el ambiente físico laboral es cómodo, 2020



Fuente: Tabla 18

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que el ambiente físico laboral es cómodo, que predomina la categoría de acuerdo (40%), seguido de la categoría neutra (23,3%), luego aquellos que están en desacuerdo (13,3%) y totalmente de acuerdo (13,3%). Un poco más de un tercio, tiene dudas o indica que no percibe que el entorno físico sea cómodo, lo que pudiera atenderse, especialmente si la percepción se suscita a partir de condiciones disergonómicas, que podrían afectar al servidor público.

Tabla 19

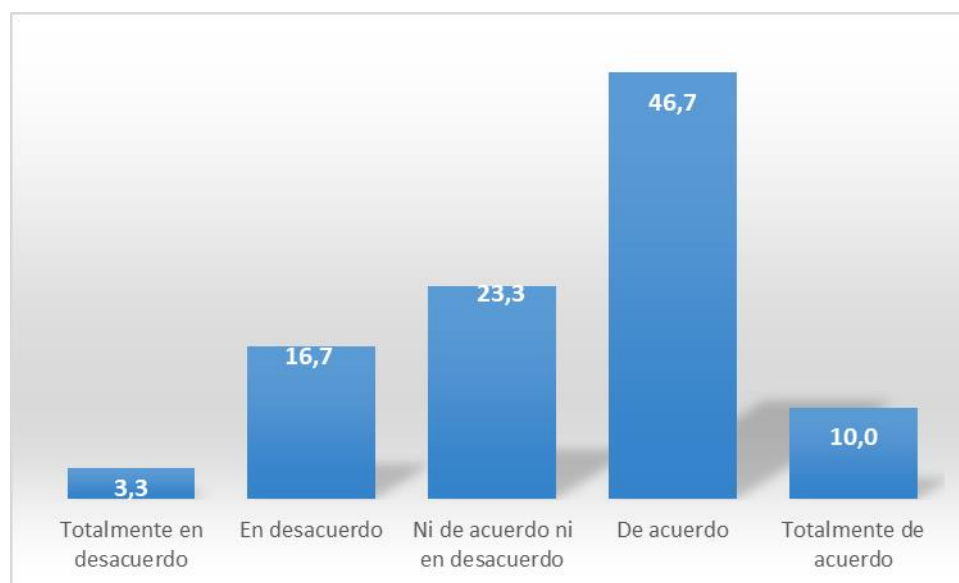
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que existe el confort para un buen desempeño de las labores diarias, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 24

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que existe el confort para un buen desempeño de las labores diarias, 2020



Fuente: Tabla 19

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que existe el confort para un buen desempeño de las labores diarias, que predomina la categoría de acuerdo (46,7%), seguido de la categoría neutra (23,3%), luego aquellos que están en desacuerdo (16,7%) y totalmente de acuerdo (10 %). El confort y la comodidad son aspectos, que si se relacionan con las condiciones que podrían afectar la salud del trabajador, deben atenderse y abordarse según las posibilidades de la municipalidad distrital de Pachía.

Tabla 20

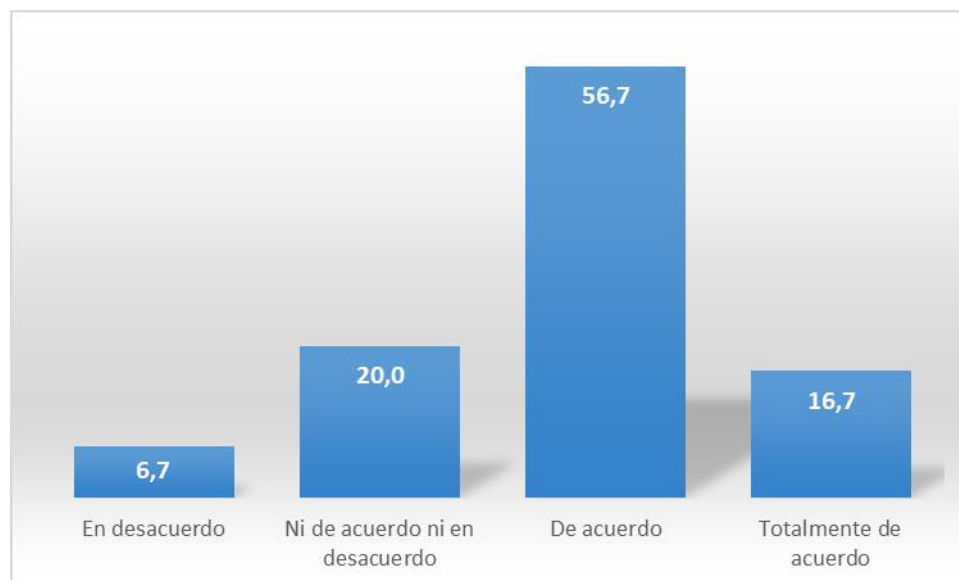
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su jefe valora el esfuerzo desplegado en el trabajo, 2020

	N°	%
En desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0
De acuerdo	17	56,7
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 25

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su jefe valora el esfuerzo desplegado en el trabajo, 2020



Fuente: Tabla 20

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que su jefe valora el esfuerzo desplegado en el trabajo, que prima la categoría de acuerdo (56,7%), seguido de la categoría neutra (20%), luego aquellos que están totalmente de acuerdo (16,7%) y en desacuerdo (6,7%). Un poco más de la cuarta parte, considera que no es valorado, situación que puede solventarse positivamente, mediante estrategias de reconocimientos verbales o cartas de felicitación u otros, que están al alcance del superior jerárquico.

– Reconocimiento personal y/o social

Tabla 21

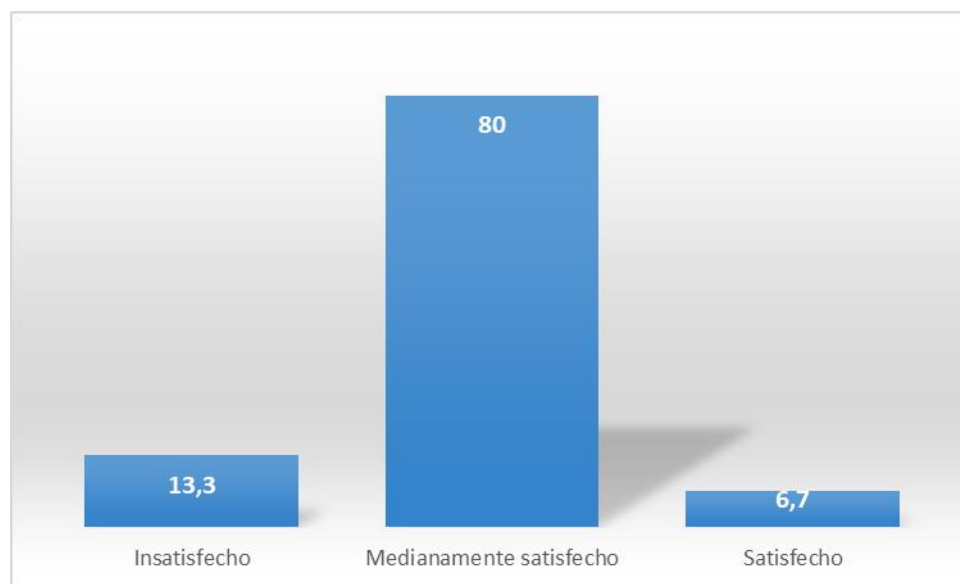
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con el reconocimiento personal y/o social, 2020

	N°	%
Insatisfecho	4	13,3
Medianamente satisfecho	24	80,0
Satisfecho	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 26

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con el reconocimiento personal y/o social, 2020



Fuente: Tabla 21

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según satisfacción con el reconocimiento personal y/o social, que prima la categoría de medianamente satisfecho (80%), insatisfecho (13,3%), y una minoría de satisfechos (6,7%). Los trabajadores de la municipalidad de Pachía se sienten identificados como funcionarios públicos que sirven a su comunidad, lo que al parecer indica que se sienten valorados y reconocidos por su labor.

Tabla 22

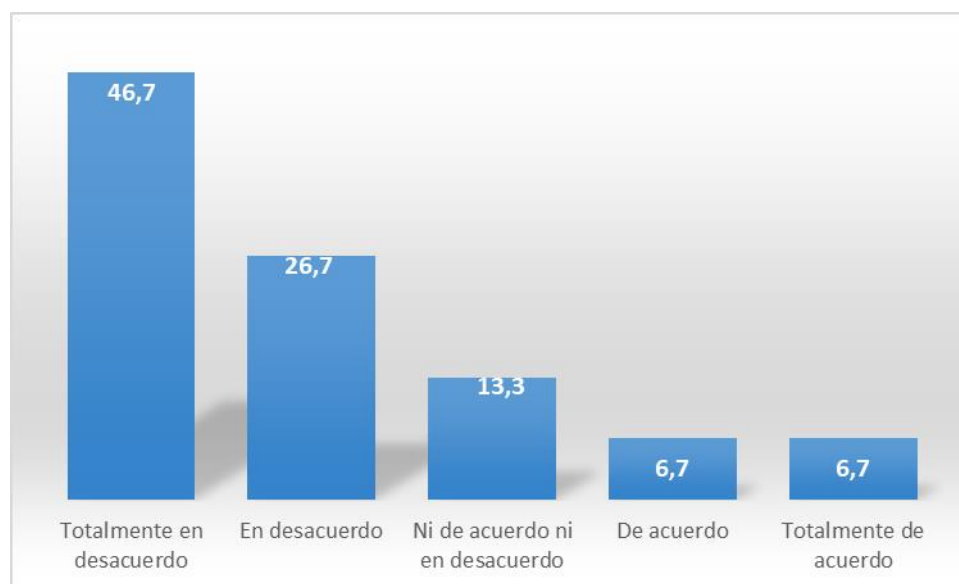
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no es bien tratado por parte de la institución, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	14	46,7
En desacuerdo	8	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3
De acuerdo	2	6,7
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 27

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no es bien tratado por parte de la institución, 2020



Fuente: Tabla 22

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que no es bien tratado por parte de la institución, que predomina la categoría totalmente en desacuerdo (46,7%), seguido de la categoría en desacuerdo (26,7%), luego aquellos que están en posición neutra (13,3%) y totalmente de acuerdo (6,7%). Una minoría considera que no es bien tratado, aspecto que en las reuniones periódicas que se realizan con el personal, debieran considerarse, ya que muchas veces, la comunicación insuficiente podría llevar a percepciones equivocadas. Son aspectos, que se vinculan con las funciones del área de recursos humanos para una correcta administración de los mismos.

Tabla 23

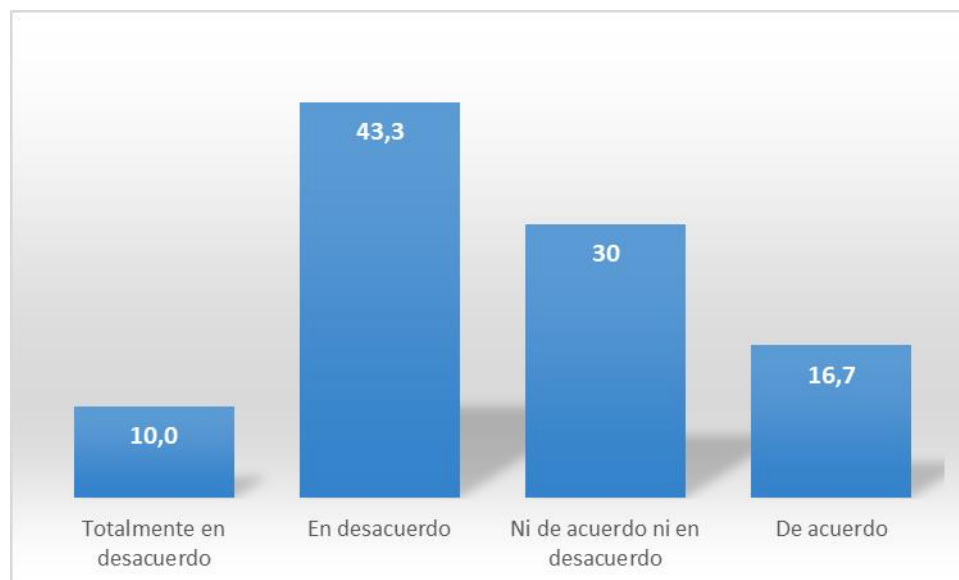
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	13	43,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30,0
De acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 28

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja, 2020



Fuente: Tabla 23

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja, que predomina la categoría en desacuerdo (43,3%), luego aquellos que están en posición neutra (30%), en acuerdo (16,7 %) y en total desacuerdo (10%). Casi la mitad del personal duda o en otros casos, dice que prefiere tomar distancia con sus compañeros, lo que podría sugerir conflictos o situaciones de resquebrajamiento en las relaciones interpersonales.

Tabla 24

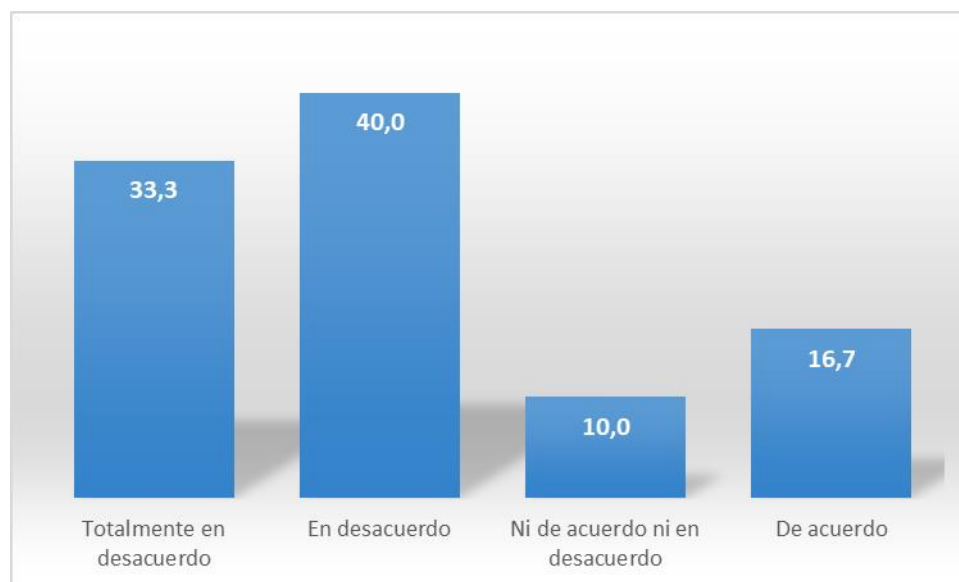
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que las tareas que realiza carecen de importancia, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	10	33,3
En desacuerdo	12	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0
De acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 29

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que las tareas que realiza carecen de importancia, 2020



Fuente: Tabla 24

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que las tareas que realiza carecen de importancia, que prima la categoría en desacuerdo (40%), seguido de la categoría en total desacuerdo (33,3%), luego aquellos que están de acuerdo (16,7%) y en la categoría neutra (10%). La mayoría le da valor al trabajo que realiza, una minoría considera que su trabajo no es realmente meritorio. Sería importante, enfatizar que la labor que desempeña cada persona, es valiosa para alcanzar los fines institucionales.

Tabla 25

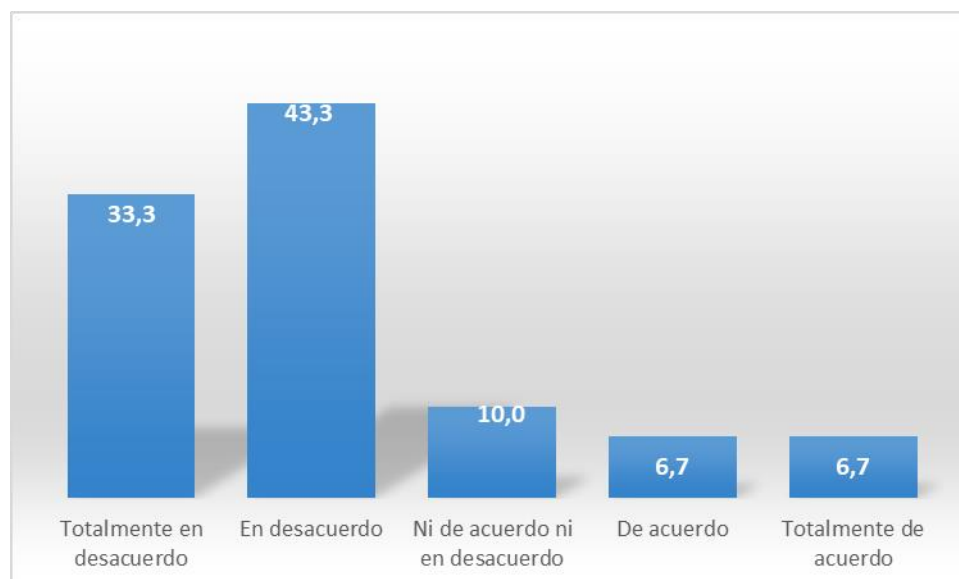
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que compartir el trabajo con sus compañeros/as es aburrido, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	10	33,3
En desacuerdo	13	43,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0
De acuerdo	2	6,7
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 30

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que compartir el trabajo con sus compañeros/as es aburrido, 2020



Fuente: Tabla 25

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que compartir el trabajo con sus compañeros/as es aburrido, que predomina la categoría en desacuerdo (43,3%), seguido de la categoría en total desacuerdo (33,3%), y en posición neutra (10%), luego aquellos que están de acuerdo (6,7%) y total acuerdo (6,7%). El resultado muestra que los trabajadores de la municipalidad de Pachía se relacionan de manera positiva con sus semejantes; ya que no consideran que sea aburrido trabajar con sus compañeros, lo que sin duda, aporta al buen clima laboral y el trabajo en equipo.

Tabla 26

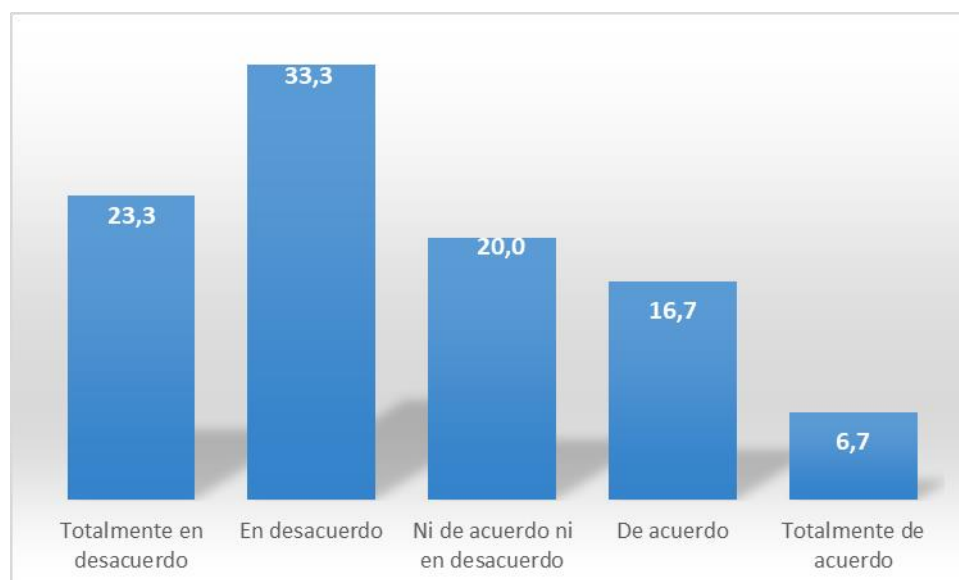
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le desagrada que limiten su trabajo para eludir reconocimiento de horas extras, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	7	23,3
En desacuerdo	10	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0
De acuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 31

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si le desagrada que limiten su trabajo para eludir reconocimiento de horas extras, 2020



Fuente: Tabla 26

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si le desagrada que limiten su trabajo para eludir reconocimiento de horas extras, que predomina la categoría en desacuerdo (33,3%), seguido de la categoría en total desacuerdo (23,3%), en posición neutra (20%) y total acuerdo (6,7%). Resulta positivo que la mayoría reconozca que las horas extras se realizan cuando es necesario realizar una jornada adicional, sin embargo, es posible que las personas que no están de acuerdo, tengan expectativas de generar un mayor ingreso a partir de las horas extras, lo que podría generar incomodidad.

– Dimensión beneficios económicos

Tabla 27

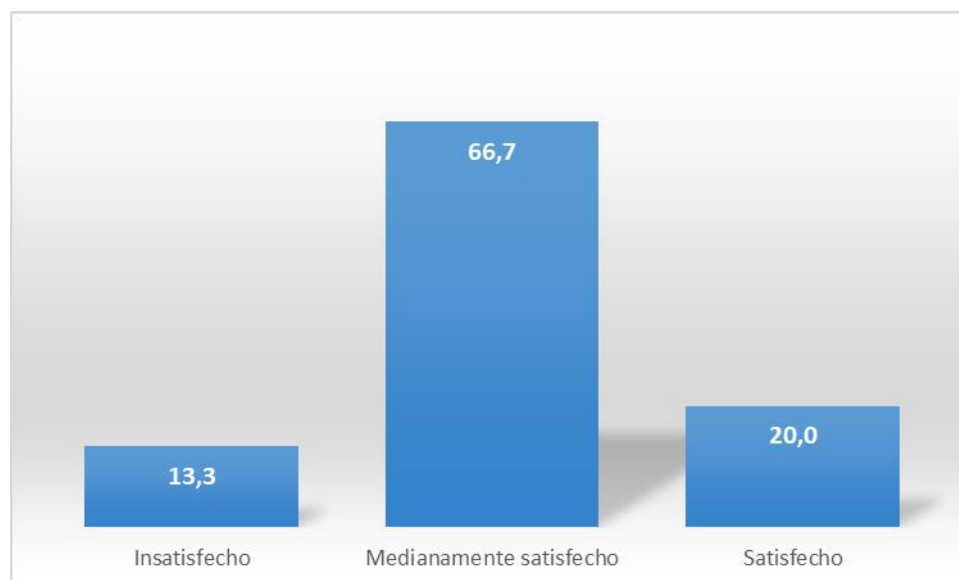
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con los beneficios económicos, 2020

	N°	%
Insatisfecho	4	13,3
Medianamente satisfecho	20	66,7
Satisfecho	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 32

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según satisfacción con los beneficios económicos, 2020



Fuente: Tabla 27

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según la satisfacción con los beneficios económicos, que predomina la categoría medianamente satisfecho (66,7%), seguido los que están satisfechos (20%) e insatisfechos (13,3%). Una quinta parte de servidores de la municipalidad se sienten satisfecho con los beneficios de carácter dinerario, la diferencia no se siente plenamente complacido, sin embargo, en muchos casos los beneficios dependen de las normas vigentes que rigen la materia en mención.

Tabla 28

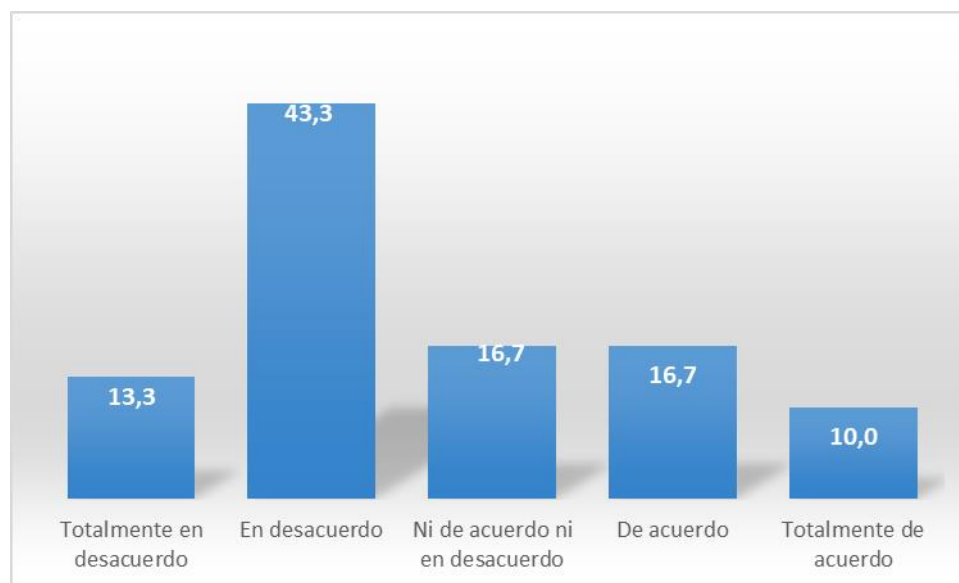
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su sueldo es bajo para la labor que realiza, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	4	13,3
En desacuerdo	13	43,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7
De acuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 33

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su sueldo es bajo para la labor que realiza, 2020



Fuente: Tabla 28

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que su sueldo es bajo para la labor que realiza, que predomina la categoría en desacuerdo (43,3%), seguido de la posición neutra (16,7%) y la categoría de acuerdo (16,7%), luego la categoría en total desacuerdo (13,3%) y total acuerdo (10 %). El resultado refleja en la minoría insatisfacción, en cuanto a la remuneración según su trabajo, lo que indican que consideran que deberían ganar más por las actividades que realizan en la municipalidad distrital de Pachía.

Tabla 29

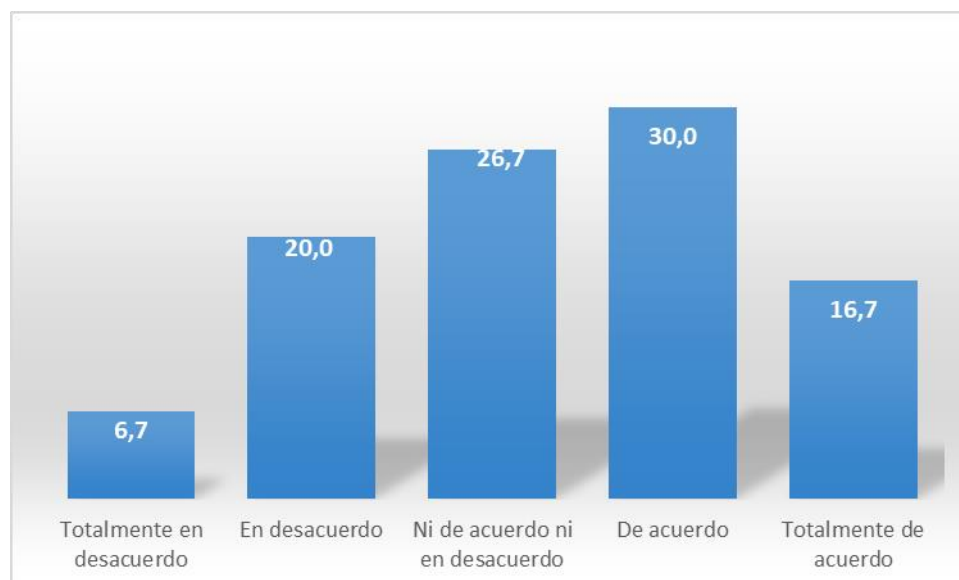
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse mal con lo que gana, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	6	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7
De acuerdo	9	30,0
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 34

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según percepción de sentirse mal con lo que gana, 2020



Fuente: Tabla 29

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según percepción de sentirse mal con lo que gana, que predomina la categoría de acuerdo (30%), seguido de la posición neutra (26,7%), la categoría en desacuerdo (20%) y luego la categoría total acuerdo (16,7%). La mayoría que corresponde a 22 servidores de la municipalidad, que tienen una posición neutra o manifiestan que no están conformes y expresan que se sienten “mal”, lo que podría tener implicancias en la motivación y compromiso. Estos aspectos, podrían ser tratados en las instancias decisoras y sindicales.

Tabla 30

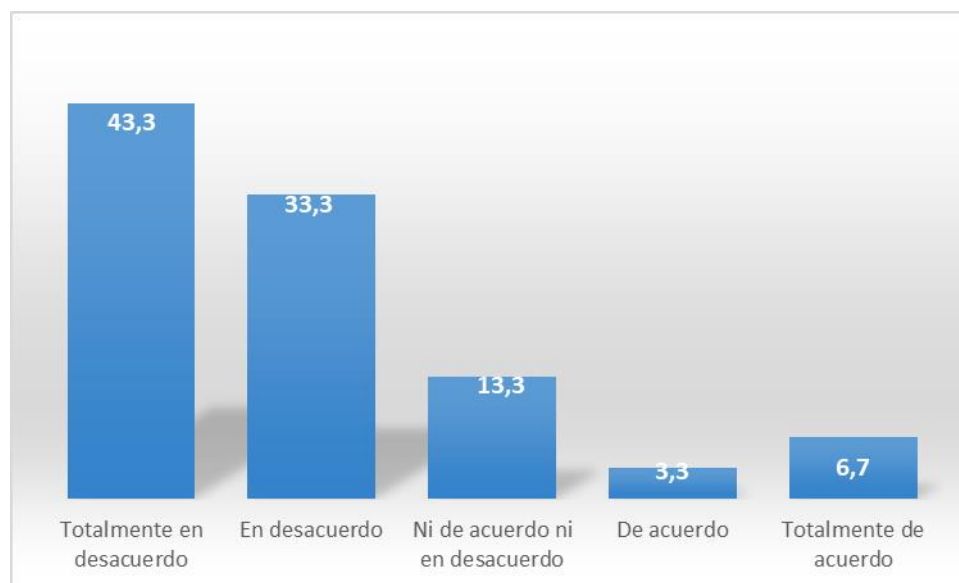
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según sensación de sentirse explotado/a en su trabajo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	13	43,3
En desacuerdo	10	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3
De acuerdo	1	3,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 35

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según sensación de sentirse explotado/a en su trabajo, 2020



Fuente: Tabla 30

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según percepción de sensación de sentirse explotado/a en su trabajo, que predomina la categoría total desacuerdo (43,3%), seguido de la categoría en desacuerdo (33,3%), en posición neutra (13,3%) y luego la categoría total acuerdo (6,7%). La percepción en su mayoría es positiva, una minoría sin embargo, tiene la percepción de que es explotado, lo que sugeriría una mayor carga laboral en sus puestos de trabajo.

Tabla 31

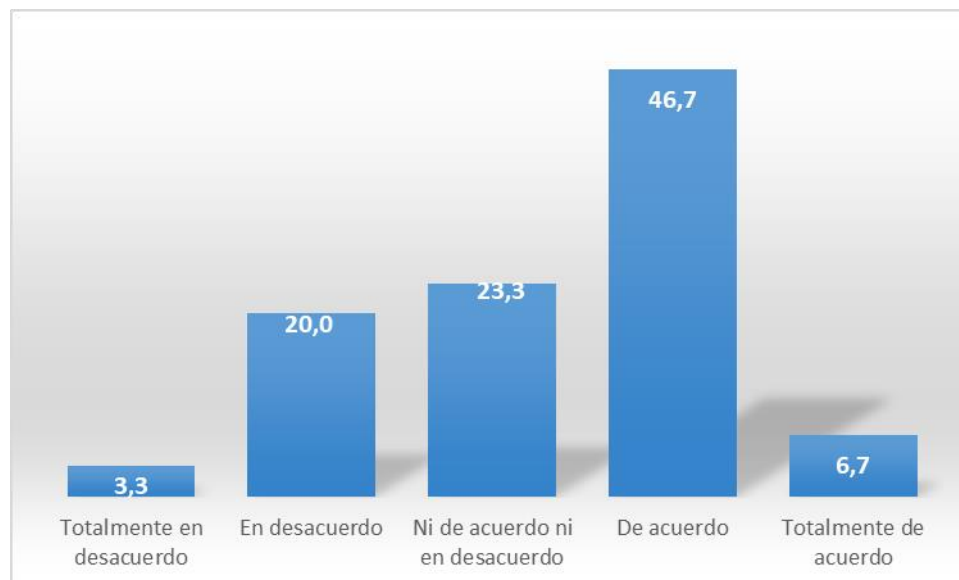
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su remuneración es bastante aceptable, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	3,3
En desacuerdo	6	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 36

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su remuneración es bastante aceptable, 2020



Fuente: Tabla 31

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que su remuneración es bastante aceptable, que predomina la categoría de acuerdo (46,7%), seguido de la categoría neutra (23,3%), en desacuerdo (20%), luego la categoría total acuerdo (6,7%) y un minoría en total desacuerdo (3,3%). Un poco más de la mitad de servidores, considera su sueldo adecuado para solventar sus necesidades o carga familiar, lo que resulta positivo.

Tabla 32

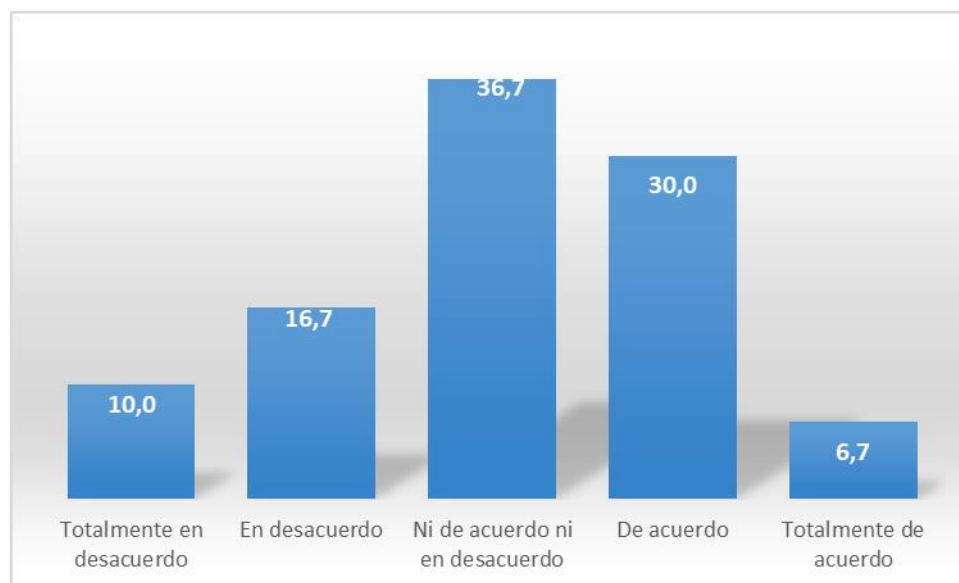
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7
De acuerdo	9	30,0
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 37

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, 2020



Fuente: Tabla 32

Interpretación

Se observa para la satisfacción, según si considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, que predomina la categoría neutra (36,7%), seguido de la categoría de acuerdo (36,7%), en desacuerdo (16,7%), en total desacuerdo (10%) y en total acuerdo (6,7%). Un poco más de un tercio reconocen que con lo que perciben cubren sus expectativas básicas económicas, sólo un 10% no lo está; sin embargo, debe tenerse en cuenta que la escala remunerativa, muchas veces está en relación con las funciones, y nivel de responsabilidad.

4.2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 33

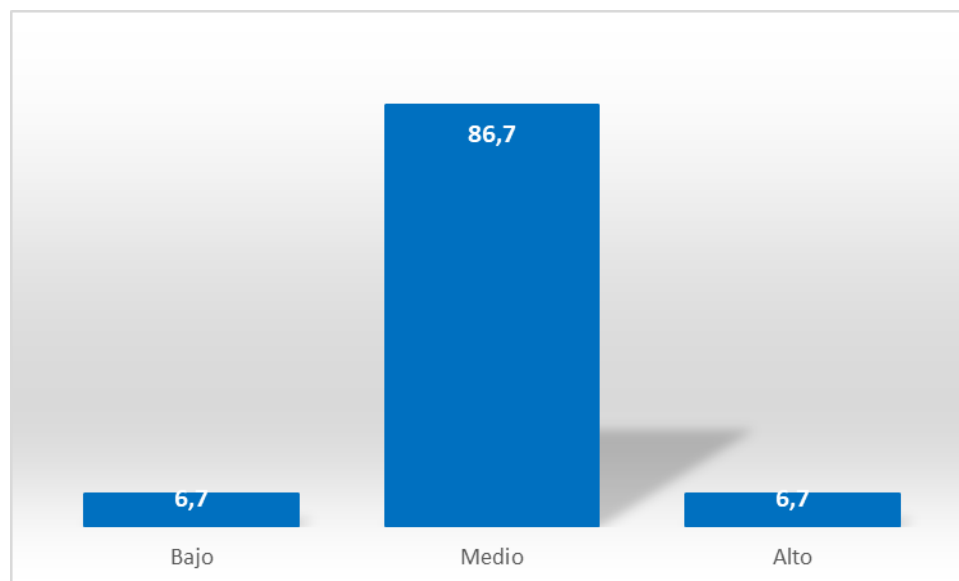
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de compromiso organizacional, 2020

	N°	%
Bajo	2	6,7
Medio	26	86,7
Alto	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 38

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según nivel de compromiso organizacional, 2020



Fuente: Tabla 33

Interpretación

Se aprecia que el nivel de compromiso organizacional general que predomina es medio (86,7 %), la diferencia es bajo (6,7 %) y alto (6,7 %). Los trabajadores de la municipalidad de Pachia en su mayoría están comprometidos, en general en un nivel medio, aunque para cualquier organización, lo ideal es lograr el más alto compromiso, lo que requiere de estrategias, de conocer las necesidades del personal, otorgarle oportunidades, etc.

– Dimensión afectiva

Tabla 34

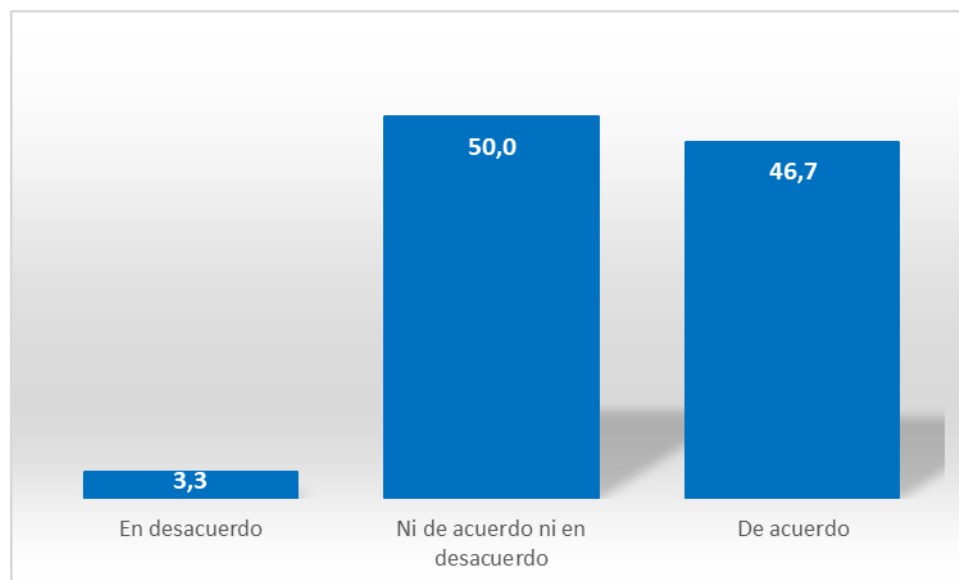
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se queda en la institución porque siente que le ha dado mucho de sí, 2020

	N°	%
En desacuerdo	1	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0
De acuerdo	14	46,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 39

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se queda en la institución porque siente que le ha dado mucho de sí, 2020



Fuente: Tabla 34

Interpretación

Se aprecia para el compromiso, según si considera que se queda en la institución porque siente que le ha dado mucho de sí, que predomina la categoría neutra (50%), seguido de la categoría de acuerdo (46,7%) y la categoría desacuerdo (3,3%). Es positivo observar que casi la mitad de servidores de la municipalidad tiene la intención de quedarse, lo que significa que existe fidelidad hacia la organización.

Tabla 35

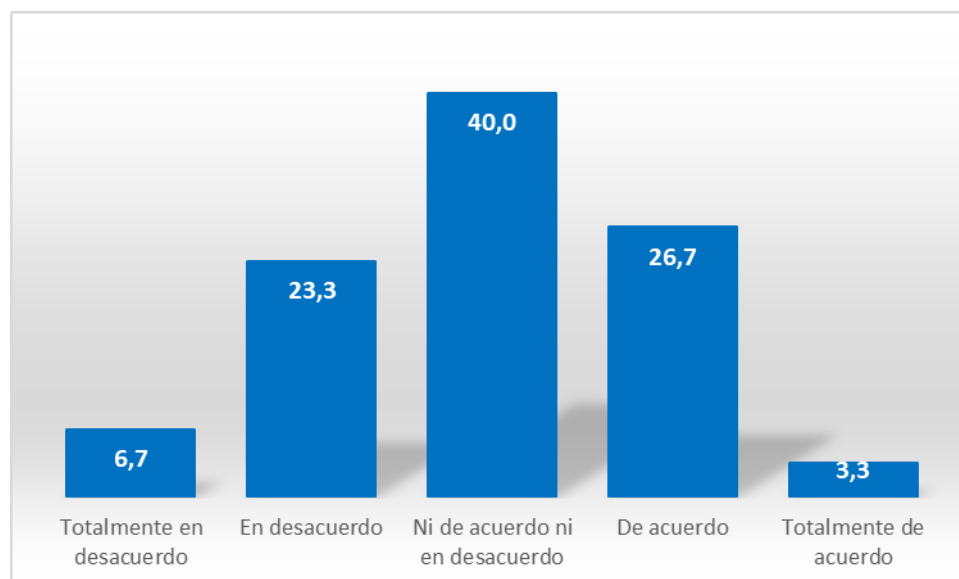
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no se va de la institución porque siente que no sería correcto renunciar, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0
De acuerdo	8	26,7
Totalmente de acuerdo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 40

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que no se va de la institución porque siente que no sería correcto renunciar, 2020



Fuente: Tabla 35

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que no se va de la institución porque siente que no sería correcto renunciar, que predomina la categoría neutra (40%), seguido de la categoría de acuerdo (26,7%), en desacuerdo (23,3%), en total desacuerdo (6,7%) y en total acuerdo (3,3%). Una minoría indica que no renunciaría, la diferencia duda o no está de acuerdo; sin embargo, a pesar de que es un derecho renunciar, la municipalidad debiera propender a mantener o retener al personal, más aún si su desempeño es óptimo.

Tabla 36

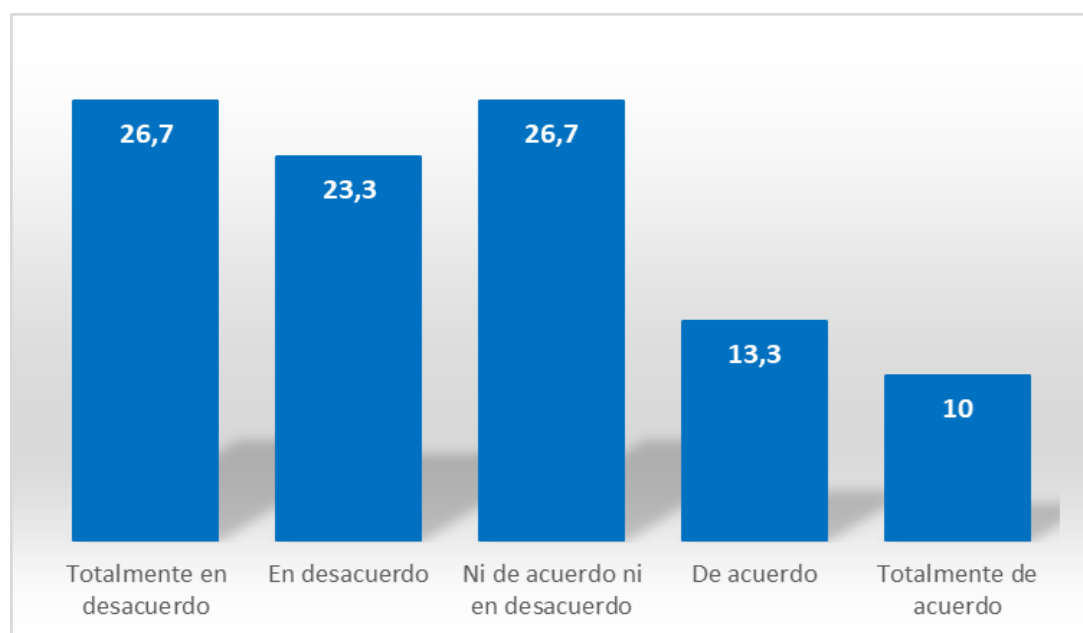
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si decidiese renunciar, muchas cosas de su vida serían interrumpidas, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	8	26,7
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7
De acuerdo	4	13,3
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 41

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si decidiese renunciar, muchas cosas de su vida serían interrumpidas, 2020



Fuente: Tabla 36

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que si decidiese renunciar, muchas cosas de su vida serían interrumpidas, que predomina la categoría neutra (26,7%), seguido de la categoría en total desacuerdo (26,7%), en desacuerdo (23,3%), de acuerdo (13,3%) y en total acuerdo (10%). Los resultados expone que renunciar es una decisión muy difícil ya que, según la actual competencia laboral, no promete volver a posicionarse en algún empleo para seguir percibiendo una remuneración que les permita cubrir sus necesidades básicas. Es una decisión que requiere valorar oportunidades y desventajas de abandonar un trabajo.

Tabla 37

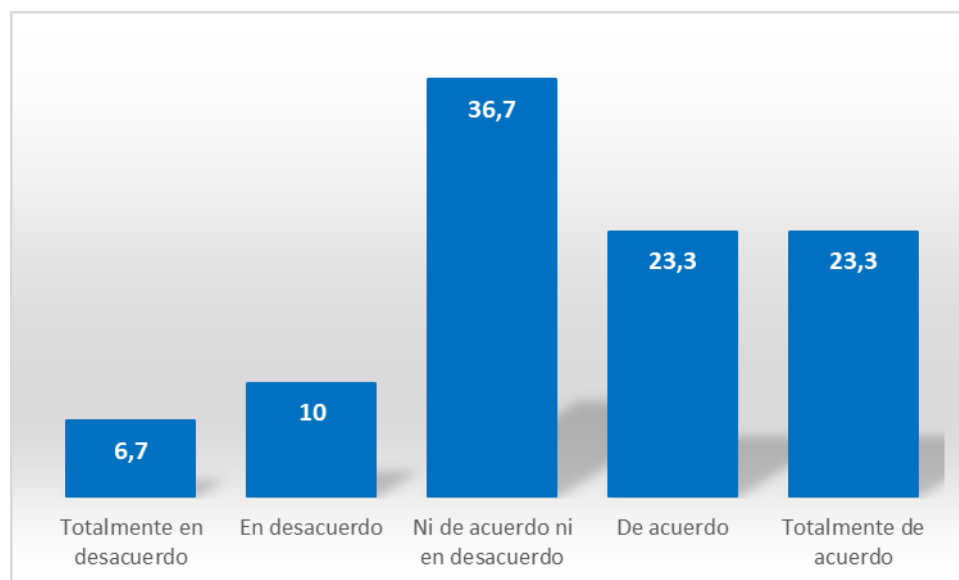
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que pertenecer al municipio es un asunto tanto de necesidad como de deseo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	3	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7
De acuerdo	7	23,3
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 42

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que pertenecer al municipio es un asunto tanto de necesidad como de deseo, 2020



Fuente: Tabla 37

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que pertenecer al municipio es un asunto tanto de necesidad como de deseo, que predomina la categoría neutra (36,7%), seguido de la categoría de acuerdo (23,3%), en total acuerdo (23,3%), en desacuerdo (10%) y en total desacuerdo (6,7%). El presente resultado muestra que existe un fuerte deseo de pertenencia dada la satisfacción que les genera servir en la municipalidad, aspecto que es positivo, ya que denotaría motivación.

Tabla 38

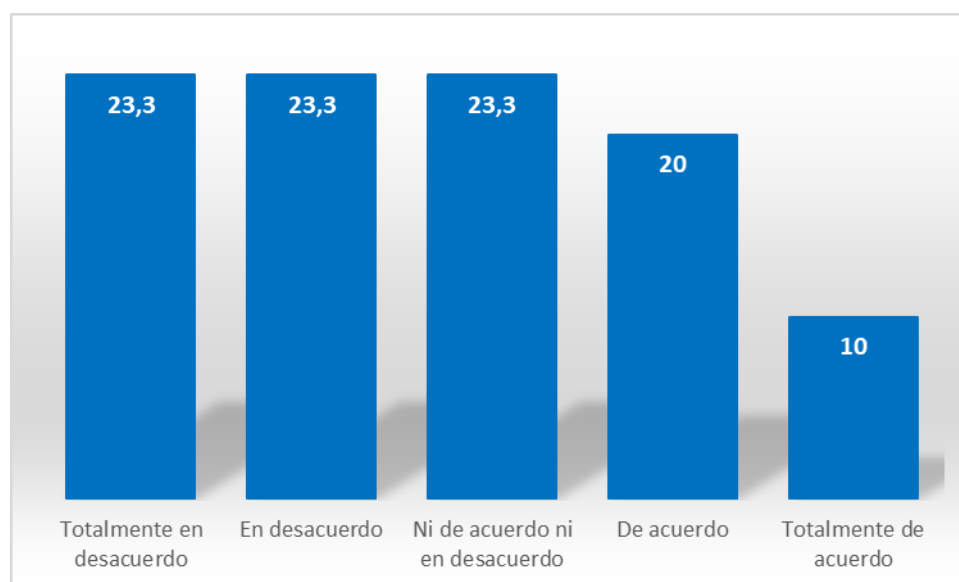
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si renunciara, tendría muy pocas opciones o alternativas en otra institución, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	7	23,3
En desacuerdo	7	23,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	6	20,0
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 43

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que si renunciara, tendría muy pocas opciones o alternativas en otra institución, 2020



Fuente: Tabla 38

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que si renunciara, tendría muy pocas opciones o alternativas en otra institución, que predomina la categoría neutra (23,3%), en desacuerdo (23,3%), neutro (23,3%), de acuerdo una quinta parte (20%) y total acuerdo (10%). La actual coyuntura en el mercado laboral genera incertidumbre como para decidir prescindir de su actual empleo, lo que explicaría las respuestas a favor de la posibilidad de tener otras opciones si se retira.

Tabla 39

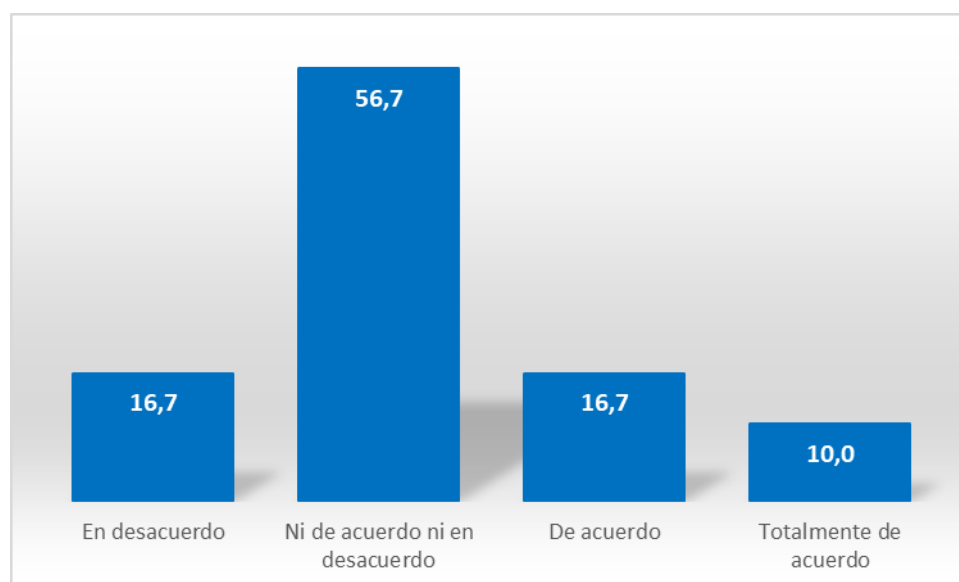
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización, 2020

	N°	%
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7
De acuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 44

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización, 2020



Fuente: Tabla 39

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización, que predomina la categoría neutra (56,7%), la categoría en desacuerdo (16,7%), de acuerdo (16,7%) y en total acuerdo (10%). La mayoría de servidores de la municipalidad distrital de Pachía no está seguro, si se sentiría feliz de hacer una carrera laboral en la institución, lo que significaría que tienen expectativas mayores.

– Dimensión compromiso normativo

Tabla 40

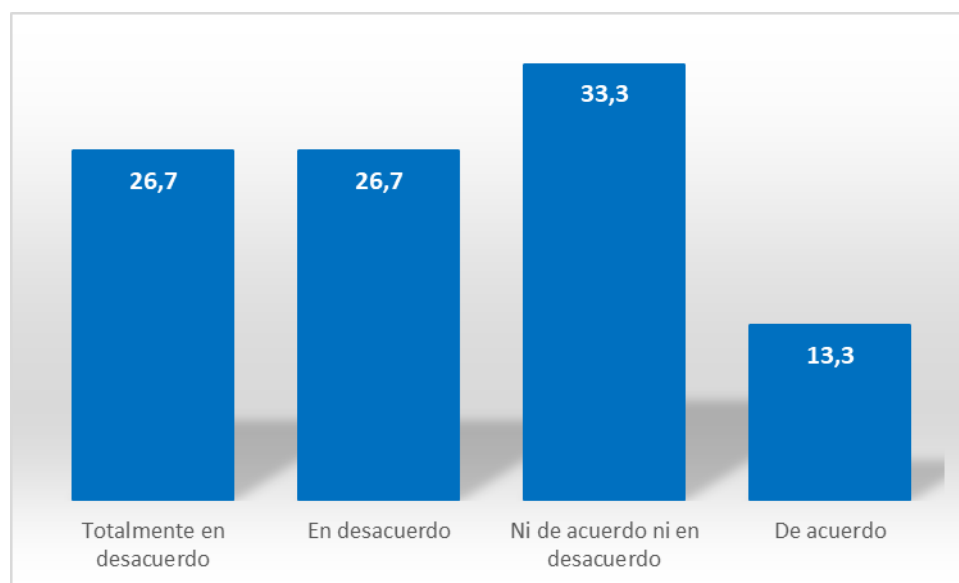
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se sentiría culpable si renunciara, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	8	26,7
En desacuerdo	8	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3
De acuerdo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 45

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se sentiría culpable si renunciara, 2020



Fuente: Tabla 40

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que se sentiría culpable si renunciara, que predomina la categoría neutra (33,3%), continua la categoría en desacuerdo (26,7%), totalmente en desacuerdo (26,7%) y en total acuerdo (13,3%). Los servidores de la municipalidad distrital de Pachía, dado que según sus aspiraciones y legítimo derecho, si tuviese que renunciar, no tendría sentimientos de culpabilidad.

Tabla 41

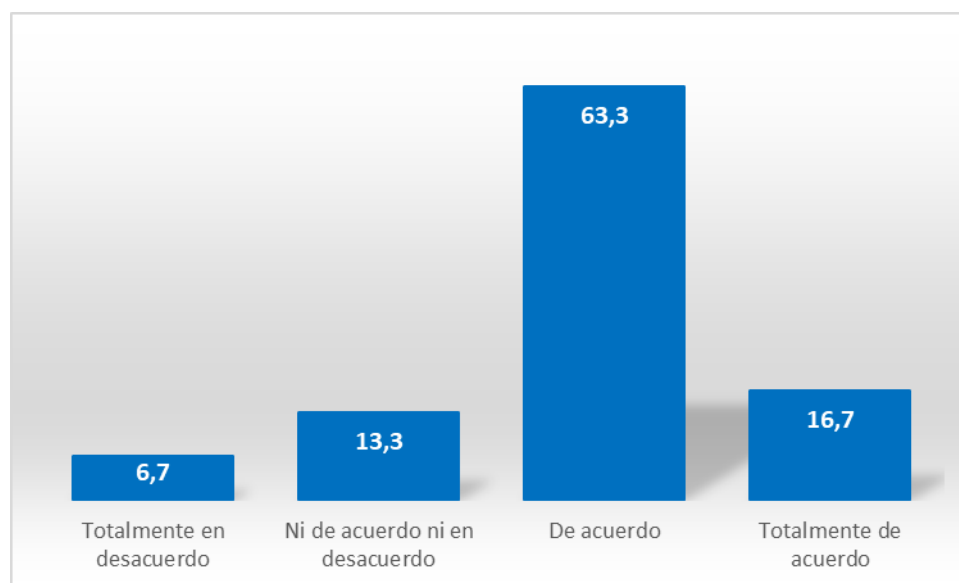
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución merece su lealtad, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3
De acuerdo	19	63,3
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 46

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución merece su lealtad, 2020



Fuente: Tabla 41

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que la institución merece su lealtad, que predomina la categoría de acuerdo (63,3%), sigue la categoría total acuerdo (16,7%), neutro (13,3%) y totalmente en desacuerdo (6,7%). Es positiva la percepción de la mayoría de servidores, de sentir que la municipalidad distrital de Pachía merece su lealtad, lo que denotaría compromiso y fidelidad hacia la organización.

Tabla 42

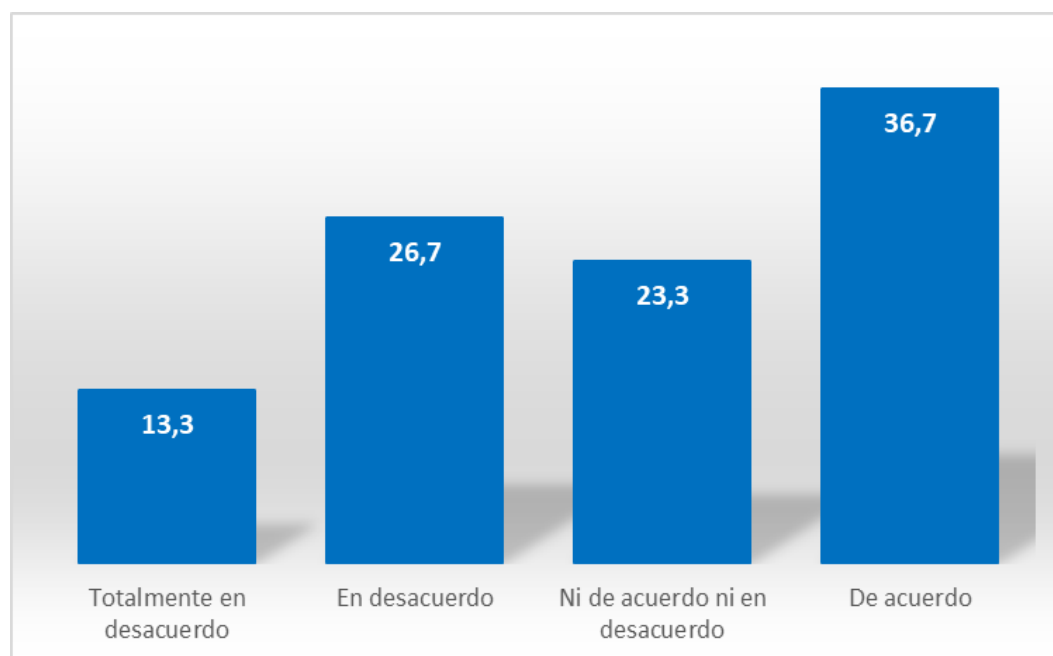
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que los problemas de la institución los considera como propios, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	4	13,3
En desacuerdo	8	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3
De acuerdo	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 47

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que los problemas de la institución los considera como propios, 2020



Fuente: Tabla 42

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que los problemas de la institución los considera como propios, que predomina la categoría de acuerdo (36,7%), en desacuerdo (26,7%), totalmente en desacuerdo (26,7%) y total acuerdo (13,3%). Prácticamente, un tercio hace propio la problemática municipal, lo que hasta cierto punto, resulta positivo, ya que evidencia compromiso con el buen funcionamiento y desempeño municipal.

Tabla 43

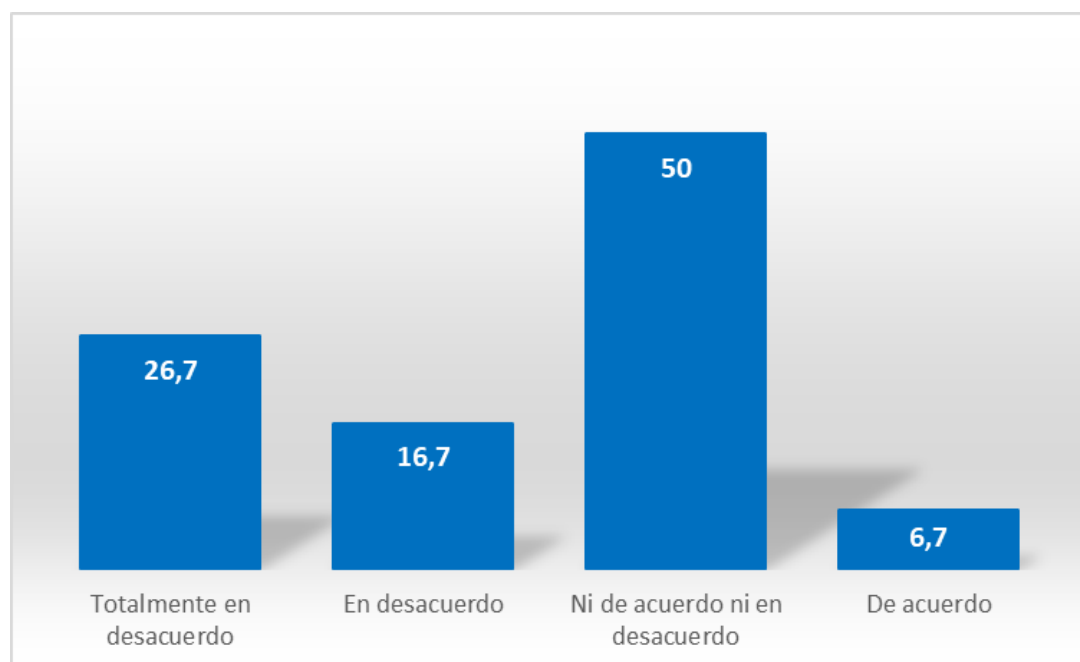
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente la obligación de permanecer en la institución, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	8	26,7
En desacuerdo	5	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50,0
De acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 48

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente la obligación de permanecer en la institución, 2020



Fuente: Tabla 43

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que siente la obligación de permanecer en la institución, que predomina la categoría neutra (50%), en desacuerdo (16,7%), totalmente en desacuerdo (26,7%) y de acuerdo (6,7%). Se aprecia que no existe un tendencia de sentirse obligado a permanecer, lo que podría deberse, a que se identifican con el trabajo que hacen, los cuales los hacen estar comprometidos con ello.

– Dimensión Compromiso de Continuidad

Tabla 44

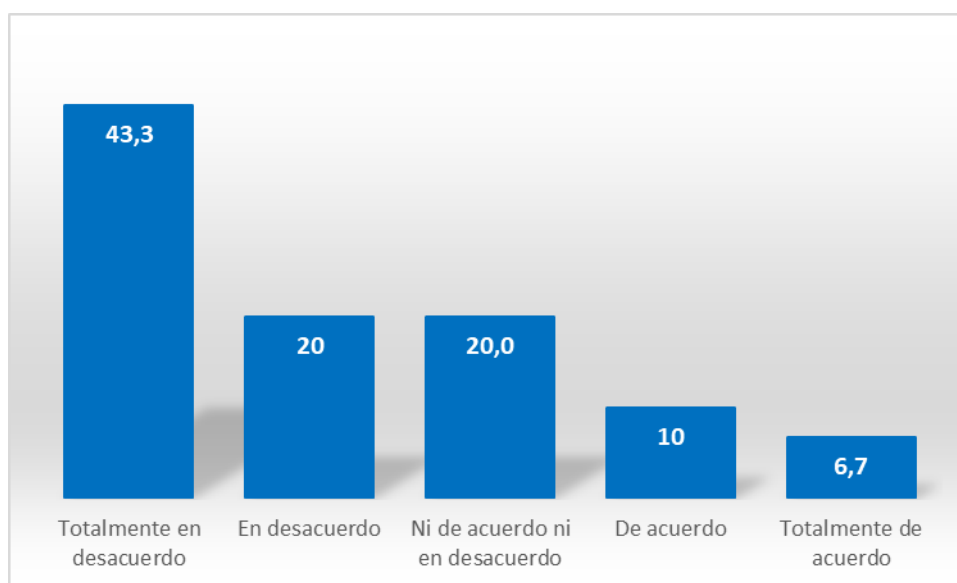
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente obligado a permanecer en la institución para no decepcionar a sus compañeros/jefes, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	13	43,3
En desacuerdo	6	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0
De acuerdo	3	10,0
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 49

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente obligado a permanecer en la institución para no decepcionar a sus compañeros/jefes, 2020



Fuente: Tabla 44

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que se siente obligado a permanecer en la institución para no decepcionar a sus compañeros/jefes, que prima la categoría totalmente en desacuerdo (43,3%), neutra (20%), en desacuerdo (20%), de acuerdo (10%) y total acuerdo (6,7%). Los resultados, parecen evidenciar que su permanencia no obedece a una obligación, sino sería más motivacional, y no por tener un comportamiento que sea bien visto por otros.

Tabla 45

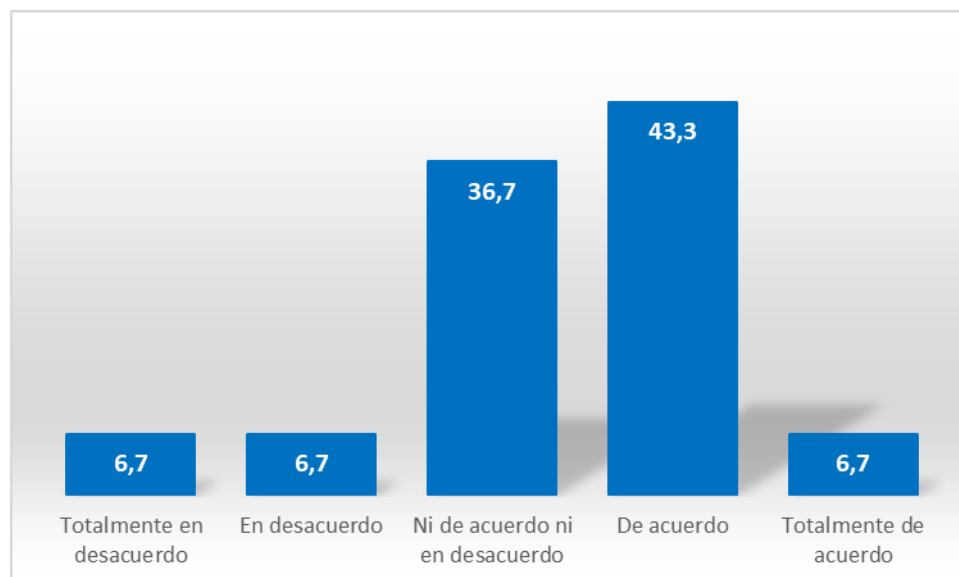
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución significa mucho en lo personal, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7
De acuerdo	13	43,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 50

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que la institución significa mucho en lo personal, 2020



Fuente: Tabla 45

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que la institución significa mucho en lo personal, que predomina la categoría de acuerdo (43,3%), seguida de la neutra (36,7%), en total desacuerdo (6,7%), en desacuerdo (6,7%) y total acuerdo (6,7%). La mitad del personal, reconoce que la municipalidad distrital de Pachía tiene un valor importante para el o para ella, lo que podría deberse a diversas motivaciones.

Tabla 46

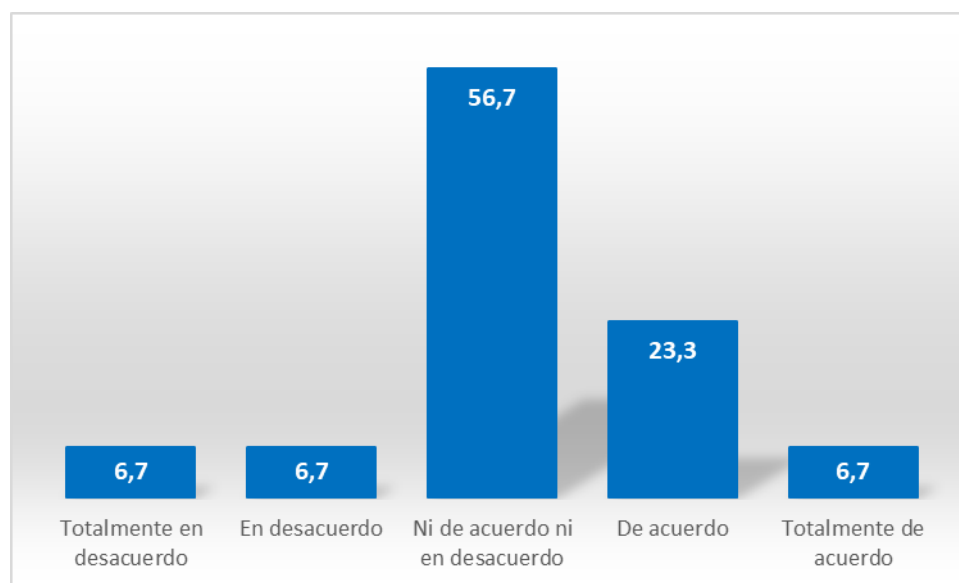
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que le debe muchísimo a la institución, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7
De acuerdo	7	23,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente:cuestionario

Figura 51

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que le debe muchísimo a la institución, 2020



Fuente: Tabla 46

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que le debe muchísimo a la institución, que predomina la categoría neutra (56,7%), de acuerdo (23,3%), totalmente en desacuerdo (6,7%), en desacuerdo (6,7%) y total acuerdo (6,7%). Una minoría, siente que le debe mucho a la municipalidad, lo que podría interpretarse en el sentido, de que el trabajo que realiza y la retribución que recibe, le permite desarrollarse como ser humano en la sociedad.

Tabla 47

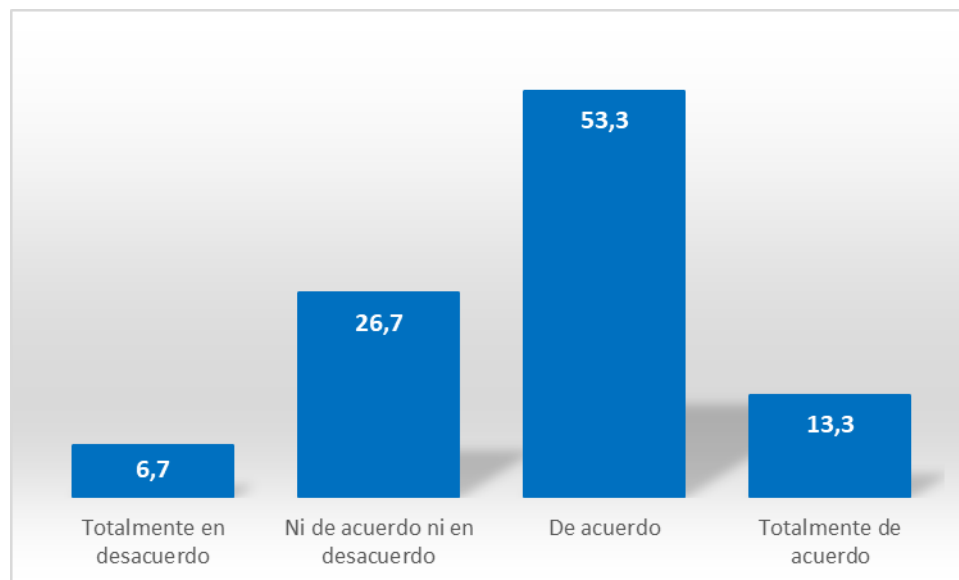
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente parte de la familia municipal, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7
De acuerdo	16	53,3
Totalmente de acuerdo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 52

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que se siente parte de la familia municipal, 2020



Fuente: Tabla 47

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que se siente parte de la familia municipal, que predomina la categoría de acuerdo (53,3 %), la categoría neutra (26,7 %), totalmente en desacuerdo (6,7 %) y la categoría total acuerdo (13,3 %). Es favorable, observar que la mayoría de servidores de la municipalidad tienen un sentimiento de pertenencia, lo que favorece los vínculos laborales y el trabajo en equipo.

Tabla 48

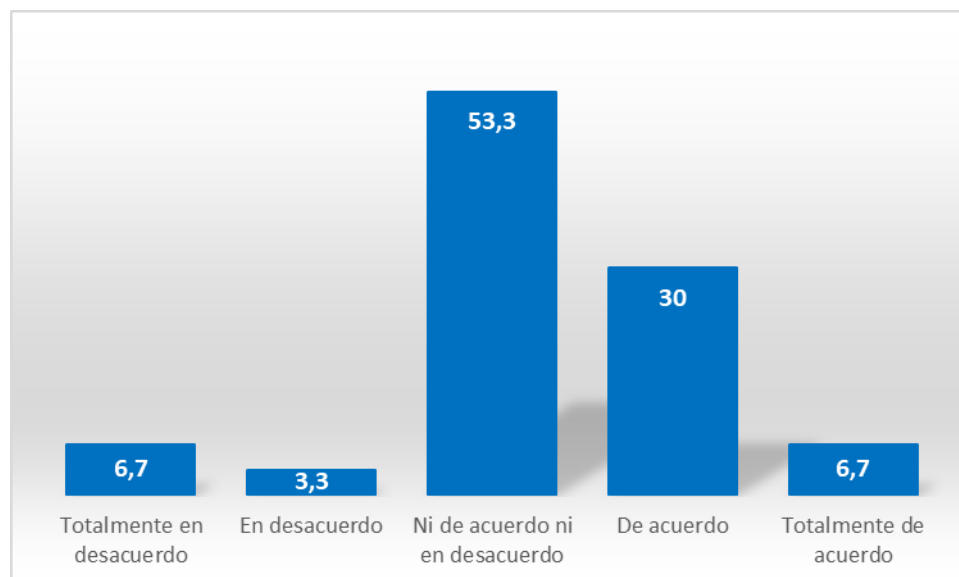
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la institución, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	1	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	53,3
De acuerdo	9	30,0
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 53

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que siente un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la institución, 2020



Fuente: Tabla 48

Interpretación

Se observa para el compromiso, según si considera que siente un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la institución, que prevalece la categoría neutra (53,3%), seguido de la categoría de acuerdo (30%), totalmente en desacuerdo (6,7%), total acuerdo (6,7%) y una minoría en desacuerdo (3,3%). Un tercera parte expresa que el sentirse parte de la familia municipal, es muy fuerte, la diferencia, o tiene dudas o dice que no lo es. Sería importante, atender las percepciones para promover un mayor compromiso con la misión municipal.

Tabla 49

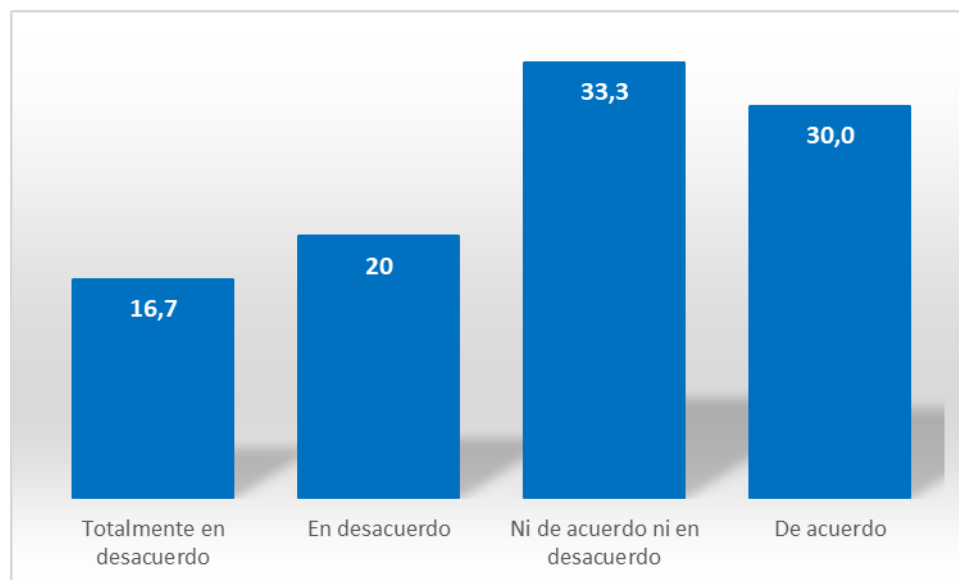
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que quiere quedarse en la institución, aunque sepa que puede encontrar otro trabajo, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	5	16,7
En desacuerdo	6	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3
De acuerdo	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 54

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que quiere quedarse en la institución, aunque sepa que puede encontrar otro trabajo, 2020



Fuente: Tabla 49

Interpretación

Se observa para el compromiso, según según si considera que quiere quedarse en la institución, aunque sepa que puede encontrar otro trabajo, que prima la categoría neutra (33,3 %), de acuerdo (30 %), en desacuerdo (20 %) y totalmente en desacuerdo (16,7 %). Un tercio de servidores municipales prefiere quedarse en el municipio, aunque tenga otras oportunidades. Cabe resaltar que esta decisión es privativa de la persona humana, sin embargo, la información ofrece un panorama de las intenciones de continuar en la municipalidad.

Tabla 50

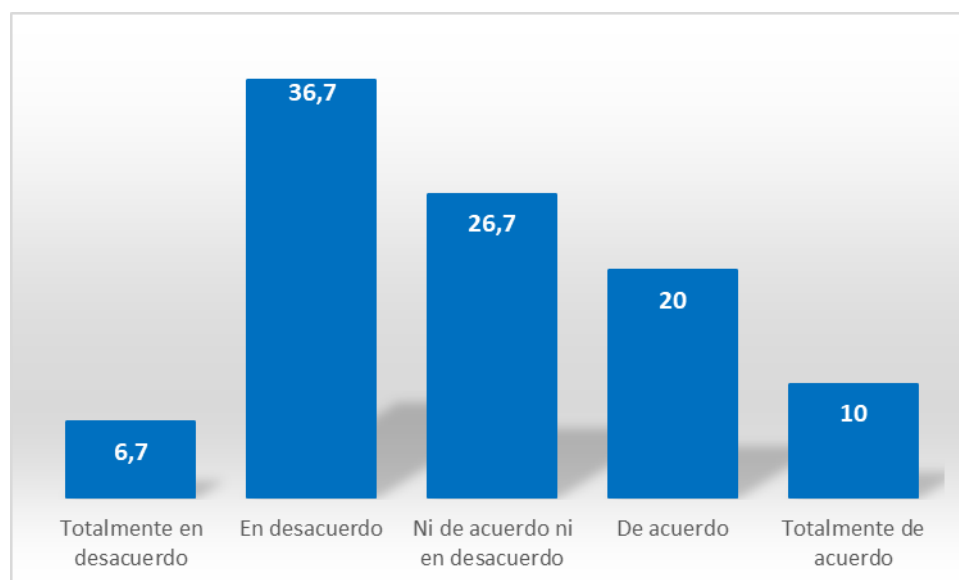
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que en este momento sería muy difícil dejar la institución, incluso si lo deseara, 2020

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	11	36,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7
De acuerdo	6	20,0
Totalmente de acuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 55

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera que en este momento sería muy difícil dejar la institución, incluso si lo deseara, 2020



Fuente: Tabla 50

Interpretación

Se observa para el compromiso organizacional, según si considera que en este momento sería muy difícil dejar la institución, incluso si lo deseara, que predomina la categoría en desacuerdo (36,7 %), seguido de la categoría neutra (26,7 %), de acuerdo (20 %), totalmente en desacuerdo (6,7 %) y total acuerdo (10 %). Este resultado muestra que por diversas razones casi un tercio de servidores públicos, de la municipalidad distrital de Pachía, considera que es difícil dejar su actual trabajo, posiblemente, debido a la complejidad de lograr insertarse rápidamente en el mercado laboral.

Tabla 51

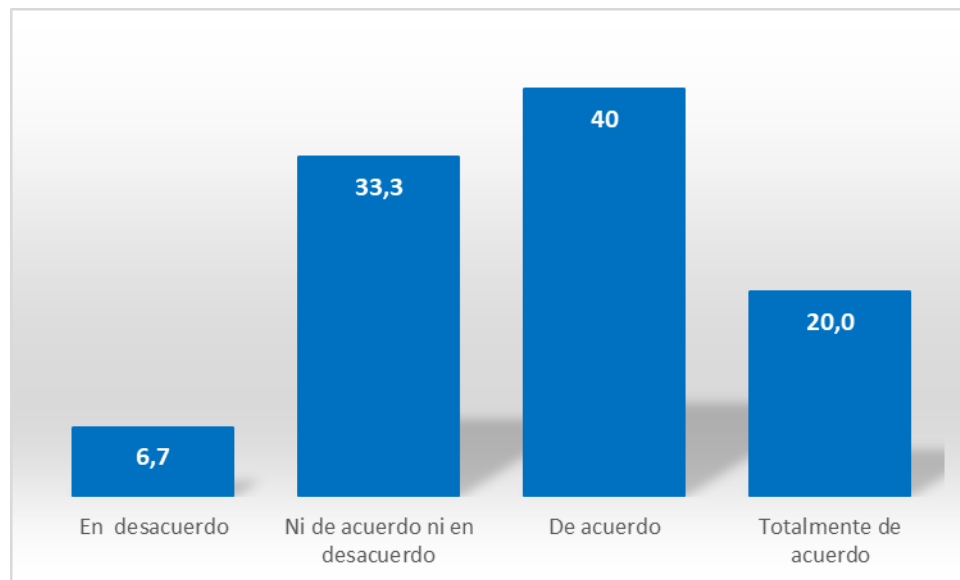
Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera siente afecto hacia la institución, 2020

	N°	%
En desacuerdo	2	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

Figura 56

Personal de la municipalidad distrital de Pachía, según si considera siente afecto hacia la institución, 2020



Fuente: Tabla 51

Interpretación

Se observa para el compromiso organizacional, según si considera siente afecto hacia la institución, que es mayoritaria la categoría de acuerdo (40%), la categoría neutra (33,3%), totalmente de acuerdo (20%) y la categoría en desacuerdo (6,7%). Más de la mitad de servidores municipales indican que sienten afecto por la municipalidad distrital de Pachía, lo que demuestra sentimientos de gratitud y emociones hacia su centro laboral.

4.3 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

– **Décima: hipótesis general**

H_0 : La satisfacción laboral no tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

H_1 : La satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

– **Significancia**

$\alpha = 0,05$

– **Estadístico** : Rho de Spearman

Tabla 52

Correlación Rho de Spearman

			CO
Rho de Spearman	SL	Coeficiente de correlación	0,438
		Sig. (bilateral)	0,016
		N	30

Fuente: base de datos

Decisión

$P=0,016 < \alpha = 5\%$, por lo que se rechaza H_0

Se halló un coeficiente de correlación Rho es 0,438 (correlación positiva moderada) con un p valor 0,016, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que entre ambas variables existe una asociación no causal. El cuadrado del coeficiente indica la variación de la variable compromiso organizacional que puede explicarse por la variación de la satisfacción laboral, que es de 19% y el 81 % por otros factores.

– **Décima: hipótesis específica 1**

H_0 : La satisfacción con la tarea no tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

H_1 : La satisfacción con la tarea impacta tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

– Significancia

$\alpha = 0,05$

– Estadístico : Rho de Spearman

Tabla 53

Correlación Rho de Spearman

			CO
Rho de Spearman	SL	Coefficiente de correlación	0,227
		Sig. (bilateral)	0,227
		N	30

Fuente: base de datos

Decisión

$P=0,227 > \alpha = 5\%$, por lo que no se rechaza H_0

Se halló un coeficiente de correlación Rho es 0,227 (correlación positiva baja) con un p valor 0,227; por lo que se no rechaza la hipótesis nula. En tal sentido, no existe evidencia a favor de un impacto significativo de la dimensión satisfacción con la tarea en el compromiso organizacional.

– **Décima: hipótesis específica 2**

H_0 : La dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral no tiene un impacto significativo en compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

H_1 : La dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

– **Significancia**

$\alpha = 0,05$

– Estadístico : Rho de Spearman

Tabla 54

Correlación Rho de Spearman

			CO
Rho de Spearman	SL	Coefficiente de correlación	0,349
		Sig. (bilateral)	0,059
		N	30

Fuente: base de datos

Decisión

$P=0,059 > \alpha= 5 \%$, por lo que se rechaza H_0

Se halló un coeficiente de correlación Rho es 0,349 (correlación positiva baja) con un p valor 0,059; por lo que se no rechaza la hipótesis nula. En tal sentido, no existe evidencia a favor de un impacto significativo de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional.

Décima: hipótesis específica 3

H_0 : El reconocimiento personal de la satisfacción laboral no tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

H_1 : El reconocimiento personal de la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

– Significancia

$\alpha = 0,05$

– Estadístico : Rho de Spearman

Tabla 55

Correlación Rho de Spearman

			CO
Rho de Spearman	RP	Coefficiente de correlación	0,364
		Sig. (bilateral)	0,048
		N	30

Fuente: base de datos

Decisión

$P=0,048 < \alpha = 5\%$, por lo que se rechaza H_0

Se halló un coeficiente de correlación Rho es 0,364 (correlación positiva baja) con un p valor 0,048, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que entre ambas variables existe una asociación no causal. El cuadrado del coeficiente indica la variación de la variable compromiso organizacional que puede explicarse por la variación de la dimensión reconocimiento personal de la satisfacción laboral, que es de 13,24 % y el 86,76 % por otros factores.

Décima: hipótesis específica 4

H_0 : La dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral no tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

H_1 : La dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.

– **Significancia**

$$\alpha = 0,05$$

– **Estadístico** : Rho de Spearman

Tabla 56

Correlación Rho de Spearman

			CO
Rho de Spearman	SL	Coefficiente de correlación	0,376
		Sig. (bilateral)	0,041
		N	30

Fuente: base de datos

Decisión

$$P=0,000 < \alpha = 5\%, \text{ por lo que se rechaza } H_0$$

Se halló un coeficiente de correlación Rho es 0,376 (correlación positiva baja) con un p valor 0,041, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se afirma que entre ambas variables existe una asociación no causal. El cuadrado del coeficiente indica la variación de la variable compromiso organizacional que puede explicarse por la variación de la dimensión reconocimiento personal de la satisfacción laboral, que es de 14,14 % y el 85,86% por otros factores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos del presente estudio, han demostrado que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en el compromiso organizacional ($Rho\ 0,438$; p valor $0,016$), hallazgos que son congruentes con los de Brown y Peterson (1993), quienes informan de resultados de investigaciones en los que se aplicaron modelos de causalidad recíproca entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, obteniéndose una valencia positiva de la ruta satisfacción-compromiso organizacional, lo que sugiere una dirección prevalente desde la satisfacción hacia el compromiso organizacional y no en sentido contrario. Igualmente, son coincidentes con los resultados de Loan (2020) en un estudio con empleados vietnamitas en los que la satisfacción laboral y el compromiso tienen una vinculación estadística; con los hallazgos de Guerrero et al. (2021) en Ecuador, ya que encontraron que la satisfacción laboral del personal influye en el compromiso organizacional de éstos. Igualmente, son coincidentes con los resultados de Emhan et al. (2018) en Turquía, quienes hallaron una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal del ámbito laboral educativo público y privado. Igualmente (Shahab y Nisa, 2014), afirmaron que existe un efecto positivo y significativo de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, y también del compromiso organizacional al desempeño laboral.

De otro lado, los resultados encontrados de un impacto significativo de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Pachía en Tacna, son similares a la evidencia empírica nacional, reportada por Llanca y Gamarra (2019), quienes también indagaron sobre esta vinculación en una municipalidad de Lambayeque, encontrando que ambas variables presentan una correlación moderada y positiva.

Respecto a la satisfacción laboral, en el presente estudio, se encontró que el nivel de satisfacción del personal de la municipalidad distrital de Pachía, se ubicó mayormente en alta (50%). Estos hallazgos son similares con los de Dziuba et al. (2020), quienes reportan que predomina un nivel de satisfacción medio de empleados de Polonia; también coincidentes con los de Soenanta et al. (2020), quienes hallaron que el personal de una empresa privada en Indonesia, en un 77,4%, manifestó satisfacción laboral alta y con los de Cuno (2019) en Cusco, que reporta un 43,3% de satisfacción laboral en personal de un municipio distrital. Asimismo, el nivel de satisfacción regular que se halló fue de 46,7%, lo que difiere de los hallazgos de Bellido et al. (2021) en Arequipa, reporta un personal de los gobiernos locales con un nivel de satisfacción regular de 99,8 %, con tendencia incluso hacia la insatisfacción; como también, de los resultados obtenidos por Cubas y Saldaña (2020) quien informa que el nivel de satisfacción del personal que labora en la municipalidad de Chepén fue mayoritariamente medio (69%). El nivel bajo de satisfacción en el presente estudio fue de 3,3% en la municipalidad de Pachía, resultados diferentes con los de Pérez (2021), quien halló en una municipalidad distrital de Cajamarca un nivel de insatisfacción de 72%. Los hallazgos en el estudio, proporcionan un soporte a las revisiones teóricas previas de Reichers (1985) sobre la precedencia de la satisfacción laboral para explicar el comportamiento organizacional.

Respecto al compromiso organizacional en el presente estudio, se halló que el nivel medio (86,7 %) prevaleció, solo una minoría (6,7%) manifestaron un nivel alto de compromiso organizacional y la diferencia (6,7%) un nivel bajo, resultados coincidentes con los De la Puente (2017) en Trujillo quien informa que más de la mitad (53%) tenían un nivel medio de compromiso organizacional, igualmente con los de Rojas (2019) en Tacna, ya que reporta que el 65,22 % de personal de una sede pública de la dirección regional de salud, presentó un nivel de compromiso organizacional medio. Estos hallazgos difieren de los de Soenanta et al. (2020), quienes encontraron que el personal de una empresa indonesia, mayoritariamente (52,4 %) tenía un alto compromiso organizacional.

Los resultados de la presente investigación, revelan que aunque los servidores de la municipalidad de Pachía, presentan un nivel de compromiso organizacional mayoritariamente medio, los resultados de la correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional es moderada ($>0,4 - 0,6$), lo que sugiere que una percepción de compromiso organizacional, basada principalmente en el aporte de la correlación baja de dos dimensiones (beneficios económicos $r = 0,376$; p valor $0,04$ y reconocimiento personal $r = 0,364$; p valor $0,048$), opera con una débil intención de un empleado de comprometerse a permanecer en la municipalidad distrital de Pachía. La correlación se centra en atributos relacionales de carácter económico y de reconocimiento basados en conexiones con la propia organización. El nivel de compromiso es medio, lo que reduce las intenciones de los servidores de irse. Debe considerarse, que el compromiso organizacional, se concibe como una extensión de la satisfacción laboral; en tanto, actitud positiva basada en emociones de apego que tiene el trabajador hacia su organización, y que generan una disposición de hacer incluso sacrificios para colaborar en el logro de las metas y objetivos de aquella (Culibrk et al., 2018).

Cabe precisar, que en esta investigación, se ha desarrollado una mayor comprensión del impacto que tiene la satisfacción laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía, en el compromiso organizacional; sin embargo, la correlación es moderada, por lo que en futuras investigaciones, podría incluirse variable mediadoras, como: liderazgo, el empoderamiento del personal e inclusive la cultura según el grupo generacional del personal (millennial u otros), lo que posibilitaría obtener un constructo multivariable más comprensivo.

CONCLUSIONES

Primera

Se demostró que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020 [$r(30) = 0,438$, $p 0,016$].

Segunda

Se demostró que la dimensión satisfacción con la tarea no tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020 [$r(30) = ,227$, p valor $0,227$].

Tercera

Se demostró que la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral no tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020 [$r(30) = 0,349$, $p ,059$].

Cuarta

Se demostró que la dimensión reconocimiento personal de la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020 [$r(30) = 0,364$, $p ,048$].

Quinta

Se demostró que la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020 [$r(30) = 0,376, p ,041$].

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, las siguientes acciones para mejorar la satisfacción laboral y por ende el compromiso organizacional, de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Pachía de Tacna:

Primera

Basado en los hallazgos, del impacto que tiene la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, se recomienda promover un cultura de trabajo en equipo para mejorar el nivel de compromiso, basado en una comunicación clara de las metas y expectativas institucionales.

Segunda

Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, integrar diariamente el significado en los diversos aspectos del trabajo diario para mejorar la satisfacción con la tarea, por lo que se requiere una construcción compartida de la misión, metas y valores organizacionales, para lograr una conexión genuina entre los equipos, las personas y el trabajo en sí mismo.

Tercera

Brindarle a la fuerza laboral, condiciones de trabajo para incorporar la reinención, potenciando y promoviendo sus habilidades y capacidades.

Cuarta

Aplicar las perspectiva de implementar el salario emocional, que no sustituye al económico, sino beneficios no económicos que puede ofrecer la Municipalidad, como un reconocimiento y valoración del esfuerzo de los servidores, para mejorar la calidad de vida, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la productividad municipal.

Quinta

Dentro del marco de la normatividad vigente, efectuar un estudio de la escala salarial y tramitar a nivel de gobierno la necesidad de mejorar el sistema remunerativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhashesh, M., Al-Dmour, R., y Ed Masa'deh, R. ' . (2019). *Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions*. *Journal of Human Resources Management Research*, 2019, 23. <https://doi.org/10.5171/2019.354277>
- Aguiar-Quintana, T., Araujo, Y., y Park, S. (2020). *The sequential relationships of hotel employees' perceived justice, commitment, and organizational citizenship behaviour in a high unemployment context*. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100676. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100676>
- Allen, N., y Meyer, J. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. *Journal of Occupational Psychology.*, 63, 1–18.
- Alrowwad, A., Almajali, D., Masa'Deh, R., Obeidat, B., y Aqqad, N. (2019). *The role of organizational commitment in enhancing organizational effectiveness*. *Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019: Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020*, April, 9133–9154.
- Aziri, B. (2011). *Job Satisfaction, a Literature Review*. *Management Research and Practice*, 3(1), 77–90.
- Bellido, R. , Morales, B., Gamarra, M., y Calizaya, J. (2021). *Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa*. 25(108), 4–11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/c437d993-f226-4916-b7e3->

3559fb7554f1

- Brown, S., y Peterson, R. (1993). *Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects*. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 63. <https://doi.org/10.2307/3172514>
- Calizaya, J., Morales, B., Pinto, H., y Bellido, R. (2020). *Análisis del compromiso laboral en colaboradores de Gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, Perú*. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106), 13–19. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.390>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. In *Mc Graw Hill Interamericana* (Séptima ed). Mc Graw-Hill Interamericana Editores. <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccc3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administrac3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Correa, F. L. (2012). *Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. El caso del personal de salud privada en Tandil [Universidad FASTA]. In *Revista académica*. https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vufind/Record/REDIUFESTA_4f7eaf3f41dbb3cbc32fc9c1fd4a6334
- Cubas, L., y Saldaña, Y. (2020). *Gestión del talento humano y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020* (Vol. 1) [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61221/Cubas_DLJ-Saldaña_PYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., y Ćulibrk, D. (2018). *Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job*

- involvement*. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 9, Issue FEB). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Cuno, E. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3230>
- Davidescu, A., Apostu, S., Paul, A., y Casuneanu, I. (2020). *Work flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian employees-Implications for sustainable human resource management*. *Sustainability* (Switzerland), 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- De La Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dziuba, S., Ingaldi, M., y Zhuravskaya, M. (2020). *Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety*. *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*, 2(1), 18–25. <https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003>
- Emhan, A., Arslan, V., Yasar, M., y Çocuk, S. (2018). *Relationship between Organizational Commitment, Job Satisfaction, Emotional Regulation and Mediating Effect of Political Perceptions: An Application in the Education Sector*. *Online Submission*, 3(2), 250–270.
- Ghatak, S., y Singh, S. (2019). *Examining Maslow's Hierarchy Need Theory in the Social Media Adoption*. *FIIIB Business Review*, 8(4), 292–302. <https://doi.org/10.1177/2319714519882830>
- Griffin, R., Phillips, J., y Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. Universidad de Guadalajara.

https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu

- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho-Mendoza, I., Maino Isaías, A., y Silva Siu, D. (2021). *La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional*. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 235–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición). McGraw Hill.
- Koo, B., Yu, J., Chua, B. L., Lee, S., y Han, H. (2020). *Relationships among Emotional and Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, and Turnover Intention in the Hotel Industry*. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(4), 371–401. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1663572>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Brooks/Cole.
- Llanca, F., y Gamarra, J. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque-2019* [Universidad de Lambayeque]. https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/280/1/TESIS_LLANCA_S_F_GAMARRA_S_FINAL.pdf
- Loan, L. T. M. (2020). *The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction*. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Marin, H., y Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Maslow, A. (2013). *A theory of human motivation* [Start Publishing LLC]. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36875-3_12

- Meyer, J., y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J., y Allen, N. J. (1984). *Testing the “side-bet theory” of organizational commitment: Some methodological considerations*. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372–378. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.3.372>
- Montenegro, M. (2016). *A medir el compromiso*. Deloitte.
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/human-capital/A medir el compromiso.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/human-capital/A%20medir%20el%20compromiso.pdf)
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS_FINAL_Elizabeth_Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muchtadin, M., y Chaerudin, C. (2020). *Influence of Organizational Commitment, Work Satisfaction, Work Motivation Toward Organizational Citizenship Behavior*. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(6), 930–944. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i6.470>
- Murray, W., y Holmes, M. (2021). *Impacts of employee empowerment and organizational commitment on workforce sustainability*. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/su13063163>
- Orgambidez, A., Pérez, P., y Borrego, Y. (2015). *Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 69–77.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622015000200002
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Editora y

Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Pérez, C. (2021). *La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4033>
- Porter, L., Steers, R., y Boulian, P. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 1–21.
- Reichers, A. (1985). *A review and reconceptualization of organizational commitment*. *Acad Manage Rev*, 10(3), 76–475. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10300307/>
- Rojas, R. (2019). *Clima laboral y compromiso organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2019*. [Universidad Privada de Tacna]. In *Universidad Privada de Tacna*. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1390>
- Romo, A. (2016). *Elementos claves que afectan el compromiso* [Universidad Casa Grande]. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820
- Shahab, M., y Nisa, I. (2014). *The Influence of Leadership and Work Attitudes toward Job Satisfaction and Performance of Employee*. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 2(5), 69–77.
- Shanker, M. (2018). *Organizational citizenship behavior in relation to employees' intention to stay in Indian organizations*. *Business Process Management Journal*, 24(6), 1355–1366. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2018-0048>
- Soenanta, A., Akbar, M., y Sariwulan, T. (2020). *The effect of job satisfaction and organizational commitment to employee retention in a lighting company*. *Business Management and Economics*, 8(4), 97–103.

Uysal, H., Aydemir, S., y Genç, E. (2017). *Maslow ' S Hierarchy of Needs in 21St Century : the Examination of vocational differences. Researches on Science and Art in 21st Century Turkey, April 2018, 211–227.*

Wirawan, K. (2017). *Kepemimpinan : teori, psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian / / Wirawan | UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Depok.*

<http://inlislite.perpusbungkarno.perpusnas.go.id:12345/inlislite3/opac/detail-opac?id=114196>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el impacto de la satisfacción en la tarea en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto de las condiciones de trabajo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto del reconocimiento personal y/o social en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el impacto de la satisfacción en la tarea en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p> <p>Determinar el impacto de las condiciones de trabajo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p> <p>Determinar el impacto del reconocimiento personal y/o social en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La satisfacción en la tarea tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p> <p>Las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p> <p>El reconocimiento personal y/o social tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción de la tarea -Condiciones de trabajo -Reconocimiento personal y/o social -Beneficios económicos <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dimensión Afectiva -Dimensión compromiso normativo -Dimensión compromiso de continuidad

¿Cuál es el impacto de los beneficios económicos en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020?	Determinar el impacto de los beneficios económicos en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.	Los beneficios económicos tienen un impacto significativo en el compromiso organizacional de los servidores de la municipalidad distrital de Pachía de Tacna en 2020.	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo: Básica Diseño: No experimental Nivel: Explicativo	La población de estudio asciende a 30 trabajadores y su tamaño muestral sería un censo	TÉCNICAS - INSTRUMENTOS: Encuesta - Cuestionario TRATAMIENTO ESTADÍSTICO CON SPSS -Estadística descriptiva e inferencial según corresponda	

Anexo 2: Encuesta de satisfacción laboral (Palma, 2005)

Estimado servidor municipal, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional de los servidores de esta institución pública. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE LA TAREA		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo					
4	Me complace los resultados de mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo					
CONDICIONES DE TRABAJO		1	2	3	4	5
9	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					

16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL		1	2	3	4	5
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra					
BENEFICIOS ECONÓMICOS		1	2	3	4	5
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24	Me siento mal con lo que gano					
25	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

Baremo (Palma, 2005)

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Satisfacción General Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Anexo 3: Encuesta de compromiso organizacional

Estimado servidor municipal, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral y su impacto en el Compromiso Organizacional de los servidores de esta institución pública. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
I	PREGUNTA				1	2	3	4	5
DIMENSION AFECTIVA					1	2	3	4	5
1	Me quedo en la institución porque siento que le he dado mucho de mí								
2	No me voy de la institución porque siento que no sería correcto renunciar.								
3	Si en este momento decidiera renunciar a la institución, muchas cosas de mi vida serían interrumpidas								
4	Pertener a mi institución en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo								
5	Si renunciara a mi organización, pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas en otra empresa.								
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización								
DIMENSION COMPROMISO NORMATIVO					1	2	3	4	5
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento								
8	Esta institución merece mi lealtad.								
9	Realmente siento los problemas de mi institución como propios								
10	Siento obligación de permanecer en la institución								
COMPROMISO DE CONTINUIDAD					1	2	3	4	5
11	Me siento obligado a permanecer en la institución por no decepcionar a mis compañeros ni jefes								

12	Esta organización significa mucho para mí en lo personal							
13	Le debo muchísimo a esta institución.							
14	Me siento como parte de la familia en mi organización							
15	Siento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización							
16	Quiero quedarme en la institución, aunque sepa que puedo encontrar otro trabajo							
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.							
18	Siento cariño (afecto) por la institución							

Anexo 4: Confiabilidad

Cuestionario de Satisfacción laboral: Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,910	0,911	27

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,519	2,100	4,033	1,933	1,921	0,198	27
Varianzas de elemento	1,193	0,626	1,702	1,076	2,717	0,066	27
Covarianzas entre elementos	,324	-,438	1,333	1,771	-3,045	0,095	27
Correlaciones entre elementos	,275	-,357	1,000	1,357	-2,801	0,063	27

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
95,00	259,517	16,110	27

Fiabilidad: Cuestionario compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,900	0,904	18

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,041	2,167	3,833	1,667	1,769	0,249	18
Varianzas de elemento	1,065	0,323	1,734	1,411	5,370	0,138	18
Covarianzas entre elementos	0,354	-,368	0,934	1,302	-2,541	0,065	18
Correlaciones entre elementos	0,343	-,329	0,883	1,212	-2,688	0,055	18

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
54,7333	127,513	11,29215	18

Anexo 5: Normalidad de las distribuciones de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	0,325	30	0,000	0,717	30	0,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	0,433	30	0,000	0,514	30	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 6: Data satisfacción laboral

n°	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7	ST8	ST9	ST10	ST11	ST12	ST13	ST14	ST15	ST16	ST17	ST18	ST19	ST20	ST21	ST22	ST23	ST24	ST25	ST26	ST27
1	3	5	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	4	4	3	2	4	2	1	3	3	4	4
2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3
3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	1	5	1	4	3	5	4	3
4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2
5	2	2	4	5	4	4	5	4	2	2	4	3	3	2	3	2	3	5	2	1	5	1	2	2	1	1	5
6	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	1	4	4	5	4	1	5	1	4	4	5	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	1	5	1	5	4	4	5	4
9	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	5	2	2	4	2	2	2	4	3	2
10	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	1	5	1	4	5	4	2	1
11	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	1	5	1	1	1	5	3	3
12	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	1	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3
13	4	3	1	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3
14	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	2
15	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	1	5	3	5	4	5	4	3
16	2	3	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	2	3	3	4	4	3
17	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	1	4	2	4	2	4	3	2
18	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3	3
19	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	1	5	3	4	5	5	4	3
20	5	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4
21	3	2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1
22	5	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4
24	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	5	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3
25	3	3	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	5	4
26	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	1	3	4	1	1	4	5	5	3	1
27	4	5	4	4	4	2	2	2	4	5	2	5	2	5	2	2	2	3	5	2	2	2	4	5	5	2	2
28	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5
29	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
30	4	4	3	1	1	3	1	4	4	4	3	1	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4

Anexo 7: Data de compromiso organizacional

CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18
4	3	5	5	5	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	2	3
3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4
3	2	1	4	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	4	2	4
4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4
3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2
3	2	1	4	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	4	2	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4
4	1	1	5	1	3	1	5	1	1	1	3	3	5	3	1	1	5
4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	4	5
3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	4	5	3	4	1	4	4	3	1	2	2	4	3	2	5	3
4	3	2	3	1	3	1	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3
4	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	3	2	4
2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	1	2	4
3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	4	5	4
4	5	3	3	4	5	3	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4
3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2
3	2	1	4	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	4	2	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4
4	1	1	5	1	3	1	5	1	1	1	3	3	5	3	1	1	5
4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	4	5
3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	4	5	3	4	1	4	4	3	1	2	2	4	3	2	5	3
4	3	2	3	1	3	1	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	0,325	30	0,000	0,717	30	0,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	0,433	30	0,000	0,514	30	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors