



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

**Gestión del compromiso organizacional y su relación con la**  
**satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de**  
**Ate - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Ríos Miranda, Carlos Florentino (ORCID: 0000-0002-0046-0811)

**ASESOR:**

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Al amor de mi vida que siempre me dio los ánimos y la fuerza que necesitaba para cumplir esta meta en mi vida gracias por estar a mi lado amor.

A mis hijos, por su comprensión y paciencia, gracias por ser el motivo que me impulsa a seguir adelante.

A mis padres, Florentino y Daria, por darme la vida y haberme hecho la persona que soy.

A ti hermano que estas en la gloria de Dios, tú que siempre te sentiste orgulloso de mí y a mis hermanos, gracias por todo lo que me enseñaron y por los bellos momentos que compartimos juntos.

### **Agradecimiento**

Manifiesto mis sinceros agradecimientos a la Universidad César Vallejo y a los docentes de la Escuela de Posgrado por su apoyo en mi realización profesional.

A mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su dedicada guía y paciencia en la orientación para la elaboración de esta investigación.

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “**Gestión del compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ate - 2020**”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública, en especial en los aspectos relacionados con la **Gestión del compromiso organizacional y la satisfacción laboral** y particularmente en **la Municipalidad Distrital de Ate**.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	iii
Declaración de autoría .....	iii
Presentación .....	iv
Índice de contenidos .....	v
Lista de tablas.....	vi
Lista de gráficos y figuras.....	viii
RESUMEN .....	iviii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
<b>ANEXOS</b> .....	<b>52</b>

## Lista de tablas

	pág.
Tabla 1 Distribución frecuencia en la variable. Gestión del Compromiso organizacional	23
Tabla 2 Distribución frecuencia en la variable. Compromiso afectivo	24
Tabla 3 Distribución frecuencia en la variable. Compromiso de continuidad	25
Tabla 4 Distribución frecuencia en la variable. Compromiso normativo	26
Tabla 5 Distribución frecuencia en la variable. Satisfacción laboral	27
Tabla 6 Distribución frecuencia en la variable. Condiciones laborales	28
Tabla 7 Distribución frecuencia en la variable. Supervisión	29
Tabla 8 Distribución frecuencia en la variable. Sueldo	30
Tabla 9 Distribución frecuencia en la variable. Promoción	31
Tabla 10 Distribución frecuencia en la variable. Interrelaciones	32
Tabla 11 Tabla de correlaciones. Gestión del compromiso organizacional y Satisfacción laboral	33
Tabla 12 Tabla de correlaciones. Compromiso afectivo y Satisfacción laboral	34
Tabla 13 Tabla de correlaciones. Compromiso de continuidad y Satisfacción laboral	35
Tabla 14 Tabla de correlaciones. Compromiso normativo y Satisfacción laboral	36

## Lista de gráficos y figuras

	pág.
Gráfico 1: Distribución frecuencia en la variable. Gestión del Compromiso organizacional	23
Gráfico 2: Distribución frecuencia en la variable. Compromiso afectivo	24
Gráfico 3: Distribución frecuencia en la variable. Compromiso de continuidad	25
Gráfico 4: Distribución frecuencia en la variable. Compromiso normativo	26
Gráfico 5: Distribución frecuencia en la variable. Satisfacción laboral	
Gráfico 6: Distribución frecuencia en la variable. Condiciones laborales	27
Gráfico 7: Distribución frecuencia en la variable. Supervisión	28
Gráfico 8: Distribución frecuencia en la variable. Sueldo	29
Gráfico 9: Distribución frecuencia en la variable. Promoción	30
Gráfico 10: Distribución frecuencia en la variable. Interrelaciones	31
	32

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate en el período 2020, situación que al analizarla se pudo conocer la realidad de los trabajadores en cuanto a su percepción sobre las dimensiones del compromiso organizacional (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) y la forma cómo se relaciona e influye en la satisfacción laboral de los colaboradores, y por ende en el logro de resultados y consecución de objetivos.

Respecto a la metodología empleada, el tipo de investigación para nuestro caso fue básica, respecto del nivel fue descriptiva y correlacional, en cuanto al diseño fue no experimental y transversal y se empleó el método hipotético y deductivo. Se aplicó un instrumento (encuesta) a 80 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Ate en base a 43 preguntas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo demostrar que la gestión del compromiso organizacional se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020, por los resultados obtenidos a nivel estadístico (descriptivo e inferencial).

**Palabras clave:** compromiso, satisfacción, organización, colaboradores.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction of the staff of the district Municipality of Ate in the period 2020, a situation that when analyzing it, it was possible to know the reality of the workers in terms of their perception of the dimensions of the organizational commitment (affective, continuity and normative commitment) and the way it relates to and influences the work satisfaction of employees, and therefore in the achievement of results and achievement of objectives.

Regarding the methodology used, the type of research for our case was basic, regarding the level it was descriptive and correlational, as for the design it was non-experimental and cross-sectional and the hypothetical and deductive method was used. An instrument (survey) was applied to 80 administrative collaborators of the Municipality of Ate based on 43 questions.

According to the results obtained, it could be demonstrated that the management of organizational commitment is significantly related to the job satisfaction of the staff of the district Municipality of Ate-2020, by the results obtained at a statistical level (descriptive and inferential).

**Keywords:** commitment, satisfaction, organization, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación realizada buscó determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal que labora en la Municipalidad distrital de Ate. Actualmente las organizaciones de gobierno, en especial los gobiernos locales; no son bien vistos por la población en cuanto a la calidad del servicio que prestan a la comunidad, esto debido principalmente a que los colaboradores no sienten identificación (personal, laboral, institucional) con su institución, lo cual demuestra una falta de compromiso con su centro de trabajo, también se puede notar en la deficiente atención que se le da al usuario, el malestar del servidor público sobre todo cuando tiene un contrato determinado de trabajo (Caso de los trabajadores bajo el sistema de Contrato Administrativo de Servicios - CAS), personal sin vocación de servicio; muchos de ellos al parecer no demuestran satisfacción laboral con su centro de trabajo, y esto al parecer debido a que es un trabajo que solo puede durar un periodo de gobierno de cuatro años (la duración de un período municipal generalmente), esto si es que no son de nuevo contratados al haber cambio de gestión municipal.

Nuestra actual sociedad se caracteriza, entre otros, porque la persona o el colaborador pasa mucha parte su tiempo en las instituciones u organizaciones (públicas o privadas) donde labora y de las que depende para vivir; sin embargo, esto no necesariamente refleja una buena satisfacción laboral. El compromiso organizacional es de gran importancia en todas las instituciones, las cuales deben de buscar un mejoramiento continuo para alcanzar mejor productividad y por ende mejora del servicio, pero usualmente en las municipalidades existen deficiencias en la selección de un talento humano adecuado y con condiciones idóneas para el puesto que desempeñan y que además no están comprometidos con los objetivos de la entidad; que presentan muchos problemas entre los que tenemos resistencia al cambio, inexistencia de trabajo en equipo, entre otros, que generan problemas en el clima laboral de los trabajadores, generando una insatisfacción laboral.

Esta problemática también es estudiada en ámbitos internacionales, tal como lo señalan Nasution, N & Rafiki, A. (2020) nos refieren que el compromiso

organizacional es una fortaleza que puede identificar a un individuo con la organización, el cual fomenta la motivación del lugar de trabajo y a la vez conduce a mejorar el desempeño laboral, desalentando a los empleados a abandonar la organización, ya que al estar comprometidos con una organización es más fácil que el empleado acepte cualquier cambio en la organización. En cambio, la satisfacción laboral se entiende como la actitud sentimental de una persona hacia lugar de trabajo y por ende a su entorno laboral, esta satisfacción debe de ser importante en un ambiente laboral, ya que estos niveles van a cambiar entre los trabajadores, algunos casos podrá ser una satisfacción extrema y en otros casos será de insatisfacción; sin embargo, la satisfacción laboral de un empleado es importante, ya que la mayor parte del tiempo de un día los empleados se encuentran en su trabajo. También señalan Hernández B., Ruiz A., Ramírez V., Sandoval S., & Méndez C. (2018) que el compromiso organizacional guarda relación con la satisfacción laboral, en el caso de instituciones públicas, tienen un compromiso económico y social con el trabajador, ya que establecen una relación muy sólida con el nivel de satisfacción y el vínculo de apego que demuestra el colaborador a la institución; por ello, es necesario que los integrantes se identifiquen con los valores, misión y visión de la organización. Verduzco, R., García, C., Gracia, D., Ibarra, M. & Ochoa, E. (2018), en un estudio de tipo no experimental transaccional descriptivo, que fue aplicada a 608 empleados de pequeñas y medianas empresas, encontraron que los empleados contratados tienen un mayor compromiso que los empleados con contratos temporales, así como los que ocupan puestos directivos.

En nuestro país, Quispe, R. (2019) manifiesta que trabajadores públicos satisfechos tienen mayor probabilidad de estar comprometidos laboralmente, que un trabajador que se encuentra insatisfecho, ya que este último no encuentra un compromiso de continuidad, las razones serían las remuneraciones por debajo del promedio, falta de promoción y las pocas oportunidades de lograr un nombramiento. Marquina, C. (2018) indica que para la satisfacción laboral por un lado y para el compromiso laboral hay dos variables que tienen fuerte influencia en el ámbito laboral: una sería el nivel en el cual un colaborador puede estar relacionado con lo que hace (trabajo) y la otra sería que el trabajador crea en las metas y propósitos de la organización lo cual traerá un impacto en la organización.

De otro lado Richard, K. (2015) menciona que en el mundo laboral de hoy se percibe una intensidad en abordar temas como estrés laboral, relaciones interpersonales, clima social, salud ocupacional, comunicación efectiva, empatía y otros más; sin embargo, los estudios sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, son predominantes ya que de una u otra forma involucran aspectos de los temas anteriormente mencionados

En nuestro estudio se ha propuesto los siguientes problemas: **Problema General:** ¿Qué relación existe entre la Gestión del Compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?. **Problemas Específicos: Problema específico 1:** ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020? **Problema específico 2:** ¿De qué manera el compromiso continuo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?, **Problema específico 3:** ¿De qué manera el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?. El presente trabajo **se justifica** porque se analizaron teorías que existen y que nos permitieron establecer la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad distrital de Ate; en ese sentido la **justificación practica** considera necesario determinar si existe alguna relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad de Ate, con la finalidad de que aplicarlo a los funcionarios públicos encargados de conducir la institución para el mejor cumplimiento de sus metas y objetivos. La **justificación social** es que la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de Ate, se verá reflejado en el compromiso organizacional con la mejora del cumplimiento de las labores y funciones del personal administrativo de la entidad cumpliendo de manera eficiente generando mejores resultados a la gestión.

El **objetivo general** es determinar la relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate. El **primer objetivo específico** es determinar si el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-

2020. El **segundo objetivo específico** es determinar si el compromiso continuo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020. El **tercer objetivo específico** es determinar si el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.

Asimismo, se planteó como **Hipótesis general**: La gestión del compromiso organizacional se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020. **Hipótesis específica 1**: El compromiso afectivo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020. **Hipótesis específica 2**: El compromiso continuo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020. **Hipótesis específica 3**: El compromiso normativo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional podemos encontrar diversas investigaciones sobre compromiso organizacional y la relación que puede existir con la satisfacción laboral en el ámbito de las instituciones públicas, las mismas que indican en términos generales que se debe lograr una identidad del colaborador con la entidad y los objetivos institucionales, lo que puede mejorar el logro de resultados a nivel de gestión.

En el ámbito internacional Lizote A., Verdinelli A., & Nascimento S. (2017), en su estudio, emplearon una muestra de 331 empleados, determinando que los empleados municipales están satisfechos si se comprometen afectuosamente con los objetivos institucionales e insatisfechos si su compromiso es solo el cumplimiento de la normativa o por obligación. Asimismo, Lupano, M., & Castro, A., (2018) determinaron con una muestra de 569 empleados, que hay efectos en forma directa respecto de los niveles de satisfacción en el ámbito laboral y también sobre el compromiso organizacional. Peña, C., Díaz, G., Chávez, A. & Sánchez, C., (2016), emplearon una muestra de 60 trabajadores, con un enfoque de tipo descriptivo, concluyendo que para que una organización funcione es necesario que se desplieguen actividades espontáneas e innovadoras por parte de los colaboradores, quienes deben exigirse más de lo exigen las necesidades de sus puestos, así como personas comprometidas con los objetivos organizacionales. Bohrt, R. y Díaz, F. (2018) realizaron un estudio transversal, utilizando una muestra de 353 trabajadores, concluyeron que hay una relación existente entre el compromiso personal y la satisfacción laboral, y por ello las organizaciones deben considerar mejor al talento humano con el que cuentan.

Por otro lado, estudios como los de Carmona, E., Cháirez, R. & Palomo, S. (2017) aplicaron su instrumento a una muestra de 108 personas, la investigación fue de tipo correlacional, analizaron cómo algunas condiciones aprendidas en el colegio impactaron en la satisfacción laboral y también en el compromiso organizacional ya sean colaboradores del tipo administrativo, supervisores u operadores. Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017) utilizaron una

muestra de 1049 empleados, concluyendo que en el ámbito organizacional la relación entre la organización y el trabajador puede ser fundamental para alcanzar el éxito de una empresa y para la calidad de vida de sus empleados. Pedraza, N. (2020), en su estudio aplicó una encuesta a una muestra de 80 sujetos, concluyeron que el clima laboral aporta satisfacción (intrínseca y extrínseca) a los empleados y su desempeño y contribución positiva en el clima organizacional. Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & Martínez, J. (2018), realizaron un estudio de tipo transversal, transeccional y no experimental, se aplicó una encuesta a 110 servidores públicos, demostraron que el compromiso organizacional se anticipa a la gestión pública cooperativa, lo que hace que los colaboradores del sector público muestren mayor cohesión y afecto a la entidad donde laboran y sus resultados son más eficientes e inciden en la gestión pública cooperativa. Herrera, P., Sánchez, Y., & Sánchez, M. (2018) con una población de 145 trabajadores mediante un análisis correlacional de Pearson, en su trabajo concluyen que las ofertas de trabajo de otros posibles empleadores influyen en rechazar el compromiso organizacional.

Dizgah, M., Mehrabian, F., & Pour, M. (2018), utilizando un método descriptivo y transversal, estudiaron una muestra de 200 personas en cuyos resultados mostraron que la inteligencia emocional atañe varios aspectos como: la inconsistencia emocional, el agotamiento emocional, la privación de la personalidad y la deficiencia del éxito individual. Hameed, F., Ahmed-Baig, I., & Luz Cacheiro-Gonzalez, M. (2018), realizaron un estudio comparativo, con método cuantitativo, a una muestra de 345 empleados del sector privado y público y concluyeron que existen diferencias de opinión significativas tanto en los colaboradores (sector público y privado) en lo referente a la satisfacción laboral, sobre todo en ítems relacionados con el salario, beneficios, promoción, compañeros de trabajo, tipo de trabajo realizado y comunicación dentro de la organización. Nasution, N & Rafiki, A. (2020) realizaron un estudio con método cuantitativo y análisis estadístico descriptivo e inferencia, se aplicó una encuesta a 220, en la que concluyeron que la ética del trabajo islámico es importante para crear compromiso organizacional y satisfacción laboral, también indicaron que aplicar justicia, honestidad, generosidad, confianza y otros componentes mejoran la motivación y aprecio en el

lugar de trabajo, que están relacionados con el compromiso de los colaboradores con la organización y la satisfacción en sus trabajos.

De igual forma Cernas, D., Mercado, P., & León, F., (2018), en su estudio evaluaron a estudiantes de maestría en las dos naciones (México con 287 y Estados Unidos con 273). Se halló que estudios transculturales realizados sobre satisfacción laboral y sobre compromiso organizacional pueden brindar resultados inválidos. Para lograr evitarlo, es necesario que se tomen ciertas precauciones tanto en la preparación y como en el análisis de datos. Fonseca J., & Cruz C. (2019), llevaron a cabo una investigación básica, se evaluó a 230 trabajadores de un colegio público superior en México. En este caso se concluyó que con un aumento en el nivel de compromiso organizacional se puede generar un aumento en el bienestar subjetivo de los colaboradores, y se da una relación favorable entre las variables. De otro lado, Mantilla, M., & Lameda, A. (2017), se aplicó un instrumento a una muestra a 123 trabajadores donde se concluyó que la satisfacción laboral aporta variables satisfactorias en un 36.2% con el trabajo.

Así, Onagh, F., & Azimi, H. (2018), en su investigación de tipo descriptiva en términos de datos y de investigación por encuestas, trabajó con 40 personas, los resultados demostraron que hay una relación de tipo significativa entre la justicia organizacional con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la confianza organizacional. Littlewood, Z. & Herman, F. (2020) utilizaron un método cuantitativo correlacional, aplicando una encuesta a 192 empleados, sus resultados confirmaron las hipótesis de que el compromiso afectivo y normativo se correlacionan negativamente con la Renuncia, debido a que los colaboradores que son estimados, que están orgullosos de la empresa y que reciben buenas consideraciones y buen trato, responden con trabajo intenso, lo que les permite estar identificados e involucrados.

Cernas, D. & Nava, R. (2019), tuvieron una muestra de 85 estudiantes de maestría y realizaron un estudio cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional; sus resultados demostraron que el compromiso organizacional beneficia a los colaboradores y empleados y estudiantes, pues estudios que

antecedentes indican que el tiempo que se dedica al trabajo y si que los empleados muy comprometidos dedican mucho tiempo a sus labores afectan negativamente las calificaciones. Haider, S., Jabeen, S., & Ahmad, J. (2018), emplearon una muestra de 284 empleados, su investigación responde por qué el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral influye en el desempeño en el trabajo del colaborador y cómo la satisfacción laboral influye en mejorar el bienestar psicológico de los empleados. Pereira, I., Veloso, A., Silva, I., & Costa, P. (2017), realizaron un estudio cuantitativo, observacional, transversal a 105 profesionales, su investigación sugiere una asociación favorable entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Indican los autores que los trabajadores a nivel profesional están medianamente satisfechos y también comprometidos con su trabajo; y se sienten insatisfechos con la naturaleza del trabajo, la relación con sus compañeros y las recompensas.

A nivel latinoamericano, podemos indicar que el bienestar de un colaborador debe estar comprometido con las actividades relacionadas en la entidad, lo cual generará un importante compromiso e identidad con su desarrollo y desempeño laboral, transmitiéndose al bienestar y satisfacción de los clientes. La percepción de un colaborador satisfecho, es un colaborador comprometido con la organización y esta relación tiene varios beneficios generando adhesión y confirmación por el empleado; se cree que la satisfacción laboral promueve la productividad en las organizaciones. Chiang, M., Gómez, N., & Wackerling, L. (2016), con una muestra de 82 trabajadores, y un estudio descriptivo no experimental, analizaron la relación existente entre el compromiso organizacional versus tipo de contrato, los resultados demostraron que nivel de compromiso organizacional no varía según el tipo de contrato de los funcionarios municipales. Para Oliveira, M., Natividade, J., Soares, R. & Barbosa, N. (2019), utilizaron una muestra de 262 profesionales, con un estudio de tipo cualitativo, concluyeron que la satisfacción laboral promueve diálogos para retener a profesionales valiosos los cuales contribuirían con el éxito de la organización. Salgado, J. (2018), en su investigación de tipo transversal, con una muestra de 251 trabajadores, concluyó que en relación a la edad los trabajadores mayores a 51 años, tienen una menor actitud que los rangos menores en cuanto a su temor hacia el cambio. Ramírez, V. & Mapén, F. (2019) con un

diseño transversal y descriptivo, no experimental y una población de 102 servidores públicos, concluyeron que cuando hay colaboradores comprometidos en una empresa se mejora el desempeño, la alta productividad, bajos niveles de ausentismo y la iniciativa.

En el Perú, según García M. & Flores E., (2017), emplearon una muestra de 195 empleados y un estudio no experimental, con enfoque cuantitativo, concluyeron que algunas de las principales consecuencias provenientes de la cultura corporativa y que afectan el compromiso organizacional del personal municipal son: cooperación, ayuda solidaria y participación; en lo que se refiere al compromiso laboral influye positivamente en el comportamiento laboral ni implicancias positivas en el desempeño, productividad, ni identificación con los objetivos de la organización. Coronado. F., Olortegui, C., Pérez, M. & Rondón, J. (2019) llevaron a cabo un estudio de tipo correlacional y descriptivo, en el cual se aplicó una encuesta a 305 colaboradores, en este estudio concluyeron que el compromiso organizacional, teniendo al componente afectivo como principal eje, tiene una relación directa altamente moderada respecto de la felicidad del colaborador.

A nivel nacional se destaca la relación que existe entre la satisfacción general con el trabajo, esta puede ser negativa debido a las condiciones precarias de inestabilidad laboral, condiciones laborales y el alto índice de desempleo que puede influir en condicionar un comportamiento de los trabajadores con su entidad. Valdivia, L. (2018), utilizó una muestra de 54 catedráticos, con un tipo de diseño descriptivo, correlación y transversal; concluyendo que mientras los en el caso de los docentes a mayor nivel de satisfacción laboral, mayor será el compromiso hacia su casa de estudios. Marquina, C., (2013) en una investigación cuyo tipo fue básica y tuvo diseño experimental y con una muestra de 300 empleados encontró que existe alta correlación entre la satisfacción laboral y también en el compromiso organizacional, determinando que es positiva. Por lo tanto, el autor concluye que mientras mayor sea la satisfacción laboral de los colaboradores mayor será el compromiso organizacional. Huamancolí, F. (2018), con una muestra de 14 docentes, aplicando un diseño correlacional no experimental; en esta investigación determinó que los docentes ejercen un compromiso organizacional, llevando a un

desarrollo adecuado de la organización. Influenciados por un sentimiento de obligatoriedad en la permanencia, lealtad, moral y responsabilidad. Quispe, R. (2019), con un diseño explicativo secuencial y una muestra de 256 docentes determinó que existe una alta relación entre la satisfacción laboral y con el compromiso organizacional, pues los docentes presentan un vínculo sentimental con la institución como retribución al trabajo que encontraron en ella; sin embargo, eso no asegura un compromiso de continuidad.

Richard, K. (2016), desarrolló un estudio de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra de 136 colaboradores, lograron demostrar que existe relación alta entre el compromiso organizacional y también con la satisfacción laboral, (factores intrínsecos y componentes afectivos). Yupanqui, N. (2020), mediante un estudio de tipo básico y nivel correlacional-no experimental, en una muestra de 20 personas, concluyó que existe una relación alta entre la motivación y el compromiso organizacional por ende la motivación influye directamente en el compromiso organizacional. Flores, J. & Gómez I. (2018), con una muestra de 135 empleados, para una investigación de tipo no experimental, concluyó que el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional presentan una relación significativa y además indicó que la permanencia de un colaborador en la empresa depende de la percepción positiva o negativa, del apoyo organizacional y la conformidad con el trabajo que el colaborador perciba. De igual forma, García M. & Flores E. (2017) indican que cuando un grupo de personas coinciden en ideas, valores, las cuales desean transmitir a otras generaciones y estas a su vez permitirán obtener un logro para mejorar una entidad pública o empresa esto convierte a la organización en una comunidad; es necesario que cada uno asuma un papel en este grupo; esto conlleva a las personas a funcionar de forma positiva y esto es bueno para el entorno en el cual se encuentran. Para lograr objetivos la comunicación es importante entre las personas y estas se deben fortalecer para la cultura organizacional; siendo necesario tener principios, valores y actitudes, los cuales no destacan en la gestión Municipal

Santiago, L. (2018) utilizando una muestra de 54 trabajadores con una investigación de tipo no experimental y descriptiva y con diseño correlacional,

concluyó que existe una relación de tipo significativa entre el clima laboral y también con la satisfacción laboral en trabajadores con nombramiento de la Municipalidad de Yanacancha, es decir a que en forma proporcional cuando hay un buen clima laboral hay una buena satisfacción laboral y viceversa. Duche A., Gutiérrez O., & Paredes F. 2019), en su investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal y no experimental; en la que participaron 180 docentes, entre los resultados se destaca que la satisfacción laboral y el compromiso institucional tienen una correlación positiva o negativa. Huamán, J. & Huamán, I. (2017), desarrollaron una investigación con diseño de investigación de tipo no experimental, con nivel descriptivo correlacional y transversal, con una muestra de 51 docente, se pudo concluir que sí existe relación importante entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Alva, M. (2019) desarrolló un estudio con un tipo de diseño cuantitativo- correlacional, y una muestra de 104 trabajadores, concluyó que existe evidencia para afirmar que el clima laboral se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral.

Sobre las teorías de compromiso organizacional Meyer, J. & Allen, N. (1993), señalan que el compromiso organizacional toma tres formas distintas o lo que vienen a ser sus dimensiones: **compromiso afectivo**, de continuidad y normativo. Indican los autores que el compromiso afectivo se refiere abarca la identificación, participación y la forma de apego emocional de parte del colaborador hacia su centro de trabajo, se da un sólido compromiso afectivo. Arboleda (2016) indica que el compromiso afectivo viene a ser una especie de conexión emocional del colaborador hacia su empresa denotando un vínculo entre ambos la existencia de identificación e involucramiento con la empresa.

Respecto del **compromiso de continuidad** está referido al compromiso que se basa en el reconocimiento de los empleados a pesar del abandono de la organización. Por lo tanto, los colaboradores que tienen un alto compromiso de continuidad permanecen con la empresa porque tienen que hacerlo, ya sea por alternativas poco percibidas o por un alto sacrificio personal asociado con la salida de la organización. Refiere Arboleda (2016) que el compromiso de continuidad viene a ser la dificultad del consumidor ante el cambio que puede hacer entre él y

su relación con la empresa debido a que hay limitaciones en la oferta o el costo que implica el cambio. Por ejemplo, un empleado puede permanecer en la empresa porque necesita la compensación.

En cuanto al **compromiso normativo** se refiere al compromiso basado en un sentido de obligación con la organización. Aquellos colaboradores que tienen un alto compromiso normativo permanecen con la organización porque iniciativa propia. Podríamos decir que los empleados con un fuerte compromiso afectivo estarían más dispuestos a aceptar el cambio, siempre que dicho cambio no altere los valores y objetivos básicos de la organización, y se considere beneficioso para la organización, ya que el compromiso organizacional está relacionado con valores y objetivos organizacionales. Para Arboleda, A. (2016) el compromiso normativo se refiere a la forma como el colaborador percibe la obligación que tiene con la empresa donde labora y que debe ser remunerado por lo que él da para la organización. Un ejemplo es cuando un empleado se siente obligado a permanecer en una organización. Para Abanto, S. (2017) el compromiso de un trabajador es importante para los logros que una entidad desea alcanzar, es la empatía que un trabajador debería tener en su centro de trabajo; no solo es el compromiso; sino también el sentirse bien con la labor que desarrolla, sentirte satisfecho con lo que realizas las cosas funcionaran bien.

Asimismo, Morrow, P. (2013) indica que el compromiso organizacional está muy enfocado en el aspecto afectivo al definirlo como la fuerza relativa de la participación y identificación de un colaborador con una organización en particular o con la empresa donde labora. Así, también los vínculos que genera el compromiso organización varían en términos de tipo y objetivo, con el tipo incluyendo continuidad, normativo y afectivo, y el objetivo se refiere al enfoque específico del vínculo como la organización, supervisor, equipo de trabajo, proyectos, etc. Machado, C., Luiz, S. & Barbosa, L. (2018) refieren que un alto nivel de compromiso de los colaboradores para con su empresa puede ser una de las formas de minimizar las consecuencias de la rotación. Entendido que el compromiso organizacional es una relación en un estado psicológico mantenido entre un colaborador y la organización. De otro lado, Paula, S. & Mendonça, J. (2014)

refieren que viene a ser el grado de lealtad y apoyo que los empleados muestran a la organización; según Robbins, S. (2005), una correlación favorable entre el compromiso y la voluntad de estar en la organización. Existen muchos estudios y criterios sobre el compromiso organizacional, sin embargo Yucel, I. (2013) identificó seis enfoques para los estudios del compromiso: afectivo, instrumental, normativo, sociológico, conductual y afiliativo; sin embargo, el enfoque unidimensional del compromiso influyó fuertemente en el estudio del constructo hasta la década de 1980 y originó la medida de compromiso organizacional más extendida y más aceptada a nivel mundial que es la de Meyer y Allen (1993).

Sobre las teorías de satisfacción laboral, a nivel mundial existen varias conceptualizaciones, para Nasution, N. & Rafiki, A. (2020) el compromiso organizacional es una fortaleza que puede identificar a un individuo con la organización, el cual fomenta la motivación del lugar de trabajo y a la vez conduce a mejorar el desempeño laboral y más bien debería desalentar a los empleados a abandonar la organización, ya que al estar comprometidos con una organización es más fácil que el empleado acepte cualquier cambio en la organización. En cambio, la satisfacción laboral viene a ser la actitud sentimental de una persona hacia lugar de trabajo y por ende a su entorno laboral, esta satisfacción debe de ser importante en un ambiente laboral ya que los niveles de satisfacción van a cambiar de trabajador en trabajador en algunos casos podrá ser una satisfacción extrema y en otros casos será de insatisfacción extrema. De igual forma Robbins (2005), define a la satisfacción laboral como la actitud que tiene un colaborador hacia su centro de trabajo. Es decir que viene a ser la evaluación que hace el colaborador del nivel de satisfacción que siente en su trabajo, se puede medir identificando elementos claves de un trabajo y preguntando al colaborador que opina respecto de ellos, entre los factores más característicos que se pueden incluir esta la condición del trabajo, salario actual, supervisión, oportunidades de ascender y relaciones laborales con los compañeros.

Así mismo Lawler, T. (2014) define la satisfacción laboral como aquel proceso emocional favorable que se convierte o refleja en una respuesta de tipo afectivo de parte del colaborador en su trabajo y que es parte del proceso

perceptual del trabajador. Robbins, S. y Judge, T. (2013) afirman respecto de la satisfacción laboral que viene a ser el sentimiento o actitud positiva del colaborador hacia su puesto laboral, que resulta de la evaluar las características propias de él. Un colaborador con altos niveles de satisfacción laboral tiene sentimientos favorables hacia su trabajo, mientras que un colaborador insatisfecho tiene sentimientos negativos hacia el trabajo que desempeña. Así mismo nos mencionan que la satisfacción laboral se debe, a que al colaborador le agrada las personas con quien uno convive laboralmente, así como disfrutar de la actividad que realiza, los puestos de trabajo que ofrecen independencia, variedad, capacitación y control, que es lo que satisface a la mayoría de colaboradores. Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. y Costa, P. (2017) indican que el bienestar de un empleado debe tener un compromiso con las actividades relacionadas a la entidad, lo cual generará un reflejo importante en su desarrollo laboral, volcándose esto en el bienestar de los clientes. La percepción de que un empleado satisfecho es un empleado comprometido con la organización y que esta relación tiene varios beneficios para la organización ha ganado adhesión y confirmación.

Así mismo Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018) describen que generalmente se cree en forma ciega que la satisfacción laboral es importante debido a que promueve la productividad en la empresa. Es importante que una persona desarrolle su trabajo no solo porque le dieron una orden, sino que la tarea a cumplir lo haga sentirse bien y que se sienta satisfecho personal y profesionalmente de lo que ha logrado con su trabajo, y que este logro sea un aporte para la empresa; por lo tanto, conlleva a tener un buen rendimiento en su trabajo sin esperar algún estímulo, aunque esto último es utópico. De acuerdo a lo descrito los trabajadores deberían recibir una retribución en mérito a un buen desempeño laboral, lo cual sería importante para mejorar la interacción y el reconocimiento por tu trabajo; esto conllevará a tener acciones positivas, y eso será favorable no solo para la empresa sino para todos los stakeholders involucrados en un proceso empresarial o administrativo.

En el ámbito lo que se refiere a la gestión del talento humano, el estudio de la satisfacción personal se relaciona mucho con la parte subjetiva de las personas,

quienes comprenden su situación social, familiar, personal y ciudadana que se relacionan estrechamente con la satisfacción laboral. Para la satisfacción laboral y el compromiso laboral, Marquina, C. (2018) indica que hay dos variables que influyen en el ámbito laboral, una sería el nivel en el cual un empleado puede estar relacionado con su trabajo y la otra sería que el trabajador crea en las metas y propósitos de la organización lo cual traerá un impacto favorable para la organización y su entorno. Por otro lado, Quispe R. (2020) menciona que los que trabajadores públicos satisfechos tienen mayor probabilidad de estar comprometidos laboralmente en relación a un trabajador que se encuentra insatisfecho, ya que este último no encuentra un compromiso de continuidad, las razones serían: bajas remuneraciones, escasas oportunidades de nombramiento y falta de promoción, entre otros.

### **III. METODOLOGÍA**

La metodología de la investigación la define, Muñoz (2015) como “el estudio de los métodos usados en una investigación, y dependiendo de su complejidad se emplean herramientas estadísticas para su análisis”.

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Tipo de la Investigación**

Esta investigación es de tipo básico, sobre ello Sánchez, H. Reyes, C. & Mejía, K. (2018), definen a este tipo de investigación como básica y es aquella que “se orienta hacia la búsqueda de nuevos conocimientos científicos, sin una finalidad práctica inmediata y específica”.

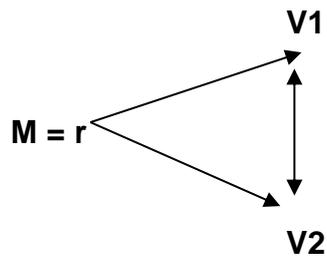
##### **Nivel de investigación**

Nuestra investigación es de tipo descriptivo correlacional y según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2016). Define que una investigación es descriptiva por que busca especificar las características, propiedades y perfiles de la muestra; de manera conjunta o independiente sobre las variables en estudio. Asimismo, señalan que es correlacional porque su finalidad es conocer el grado de relación que pudiera existir entre dos o más variables en estudio.

##### **Diseño**

En cuanto al diseño nuestro estudio es no experimental, sobre el particular Hernández et al. (2016) indican que “no se da alguna manipulación o alterar las variables ya que el investigador observa los hechos con el fin de analizarlos”.

Según Hernández et al. (2016) refieren que el estudio es transversal porque “recoge información en un tiempo y momento establecido”. En nuestro caso se ha tratado de demostrar la relación que existe entre ambas variables: compromiso organizacional y satisfacción laboral.



Dónde:

M= Muestra

V1=Variable 1: Compromiso organizacional

V2= Variable 2: Satisfacción laboral

r=Relación entre las variables de estudio

### **Método hipotético deductivo**

La presente investigación se enmarcó dentro del método hipotético-deductivo y según Hernández A, Ramos M, & Placencia, B. (2018), este método permitirá “determinar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas y de la relación que existe entre ellas, esto a partir de determinados principios, teorías o leyes las mismas que se derivaran en respuestas que explican el fenómeno y que volverán a ser confirmadas en la práctica”.

### **Enfoque cuantitativo**

El enfoque de la investigación es cuantitativo según Torres (2016), “este enfoque está centrado en fenómenos observables y se basa su investigación en la objetividad, evidencia empírica y cuantificación. Este enfoque mide las variables sin manipulación En este enfoque las variables se miden, no se manipulan”. Por otro lado, Sánchez, et al. (2018), la define al enfoque cuantitativo como un “estudio que se basa en mediciones numéricas, utilizando la recolección y análisis de datos, las que contestaran a preguntas de la investigación y probaran las hipótesis propuestas”; así mismo Hernández et al. (2016) manifiesta que el enfoque cuantitativo “emplea el recojo de datos para probar las hipótesis planteadas en forma numérica y hacer un análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar las teorías”.

### 3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a la operacionalización de las variables Tamayo y Silva (2016, manifiestan que “viene a ser el desagregado de los elementos o partes integrantes de la estructura de la hipótesis y que contiene las variables e indicadores, además refieren que dichas variables se descomponen en dimensiones y que éstas a su vez contienen indicadores que pueden ser”.

#### Variable Compromiso organizacional

Según Meyer, J. & Allen, N. (1993), el compromiso organizacional puede tomarse como un estado psicológico del trabajador, el cual define la decisión de relación del colaborador con la empresa, y comprende tres formas de compromiso o dimensiones distintas: compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Para un mejor estudio se ha operacionalizado un cuestionario con 18 preguntas la cual se dividió en tres (03) dimensiones con seis (06) indicadores y una escala y valores

**Dimensiones:** Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo

#### Operacionalización de la variable 1: Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Compromiso afectivo</b>	Realización personal	1	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno (82-110) Regular (52-81)
	Pertenencia	2		
	Significación	3-5	2. En desacuerdo	Malo (22-51)
	Sentido de pertenencia	6		
	Apego	7-8	3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	
<b>Compromiso continuo</b>	Inversión	9	4. De acuerdo	
	Consecuencias	10-11		
	Necesidad	12-13	5. Totalmente de acuerdo	
	Falta de alternativas	14		
	Competencias	15		
Dificultad	16			
<b>Compromiso normativo</b>	Conveniencia	17		
	Culpabilidad	18		
	Lealtad	19		
	Obligación	20		
	Deber	21		
	Agradecimiento	22		

### Variable Satisfacción laboral

Robbins, S. (2005) refiere que la satisfacción laboral “viene a ser la actitud general que tiene un empleado hacia su trabajo”. En relación del nivel de satisfacción que siente en su trabajo.

**Dimensiones:** condiciones laborales, supervisión, salario actual, oportunidades de ascenso y relación con los compañeros

### Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Condiciones laborales</b>	Condiciones laborales	1-5	1. Totalmente insatisfecho	Bueno (79-105) Regular (50-78) Malo (21-49)
			2. Insatisfecho	
<b>Supervisión</b>	Supervisión	6-9	3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	
<b>Salario actual</b>			4. Satisfecho	
<b>Oportunidades de ascenso</b>	Sueldo	10-13	5. Totalmente satisfecho	
	Promoción	14-17		
<b>Relación con los compañeros</b>	Interrelaciones	18-21		

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Se eligió como lugar de investigación la Municipalidad Distrital de Ate, porque reunía las condiciones para el estudio de la relación entre las dos variables planteadas (compromiso organizacional y satisfacción laboral). La población de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos, dado que actualmente se encuentran trabajando solo el personal no vulnerable debido a la pandemia COVID -19. Para Hernández et. al. (2016) la población “es el conjunto de todos los individuos de quienes queremos estudiar ciertos datos de los cuales obtendremos información y que cumplen ciertas propiedades”.

## Muestra

Según Sánchez et. al. (2018) muestra “es cualquier sujeto de nuestra población elegida”, por ello de la población de 100 colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Ate, se obtuvo que nuestra muestra fue de 80 individuos, para el cálculo de nuestra muestra se aplicó la siguiente formula:

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

Dónde:

n = Muestra

N = Población (100)

p = Eventos favorables (50)

q = Eventos desfavorables (50)

Z = Nivel de significación (1,96)

E = Margen de error (5%)

$$n = \frac{(1,96)^2(50)(50)(100)}{(99)(0.05)^2 + (1,96)^2(50)(50)} =$$

**n = 80**

La muestra estuvo comprendida por 80 colaboradores de la Municipalidad de Ate.

## Muestreo

Para Hernández et. al. (2016), el muestreo “es el procedimiento destinado a obtener una adecuada muestra que imite las características de la población”, en el presente estudio nuestra muestra es no probabilístico intencional por conveniencia.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicaron las encuestas, con esta técnica de recojo de datos nos dará lugar a establecer un contacto con los sujetos de observación por medio del cuestionario, para Sánchez et. al. (2018) la encuesta “es el conjunto de acciones que es necesario llevar a cabo para recopilar información a un grupo de sujetos”. Esta

información se obtuvo mediante un conjunto de preguntas, las cuales intentan cubrir la necesidad de información del investigador y cuyos resultados nos permitió comprobar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada.

### 3.5. Procedimientos

Según Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. & Hélène, M. (2016), el cuestionario “es un instrumento estandarizado utilizado para recoger los datos y es utilidad en especial en las investigaciones cuantitativas”. Para la presente investigación se elaboró dos cuestionarios tipo Likert para medir cada variable en estudio, el cuestionario para la variable compromiso organizacional contó con 22 preguntas y el cuestionario para la variable satisfacción laboral contó con 21 preguntas. Dichos cuestionarios fueron sometidos a juicio de expertos (3) quienes dieron su aprobación para la aplicación del instrumento.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V. 26, con el cual se procesaron los datos y se obtuvo la información debidamente ordenada en gráficos y tablas. También se desarrolló la prueba de correlación a través de la prueba estadística de Rho de Spearman. Previamente se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad y validez del instrumento y la aplicación de la prueba piloto.

#### *Estadísticas de fiabilidad para la variable gestión del compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	22

#### *Estadísticas de fiabilidad para la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	21

Los resultados indican que existe una alta confiabilidad en ambas variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Toda la información que se recabo en el presente trabajo fue fidedigna la cual se aplicó en base a los cuestionarios planteados, la investigación se realizó respetando la producción intelectual de cada autor consultado, utilizando también el material de referencias estilo APA, proporcionado por la Universidad, así como la Guía de Elaboración de Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y títulos Profesionales de la Universidad Cesar Vallejo, aprobado mediante Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011-2020-VI-UCV.

La presente investigación ha contado con el consentimiento otorgado por el municipio para la recolección de información mediante encuestas cuya información fue procesada de tal forma de no alterar los datos obtenidos.

#### IV. RESULTADOS

##### Tablas de distribución de frecuencias de las variables y sus dimensiones

##### Variable 1: Gestión del Compromiso organizacional

##### Gestión del Compromiso organizacional

Tabla 1

*Distribución frecuencia en la variable. Gestión del Compromiso organizacional*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	0	0	0	0
Regular	56	70	70	70
Bueno	24	30	30	100
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

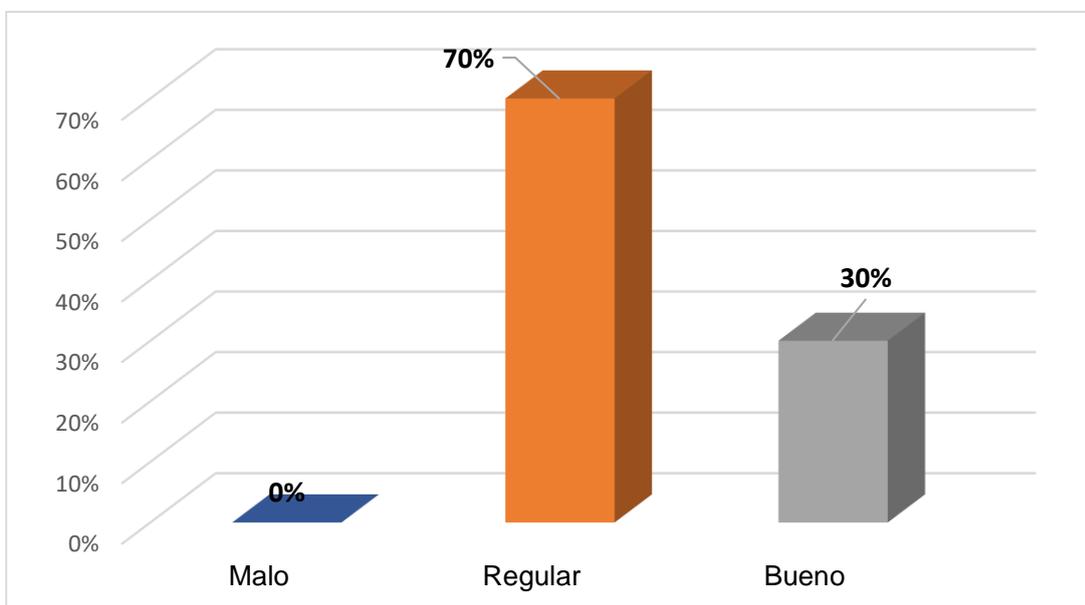


Gráfico 1: Distribución frecuencia en la variable. Gestión del Compromiso organizacional

En la Tabla 1 y Gráfico 1, apreciamos que el 70% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que el compromiso organizacional es regular y el 30% lo consideró bueno. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que la Gestión del Compromiso organizacional es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

## Compromiso afectivo

Tabla 2

*Distribución frecuencia en la variable. Compromiso afectivo*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	0	0%	0%	0%
Regular	48	60%	60%	60%
Bueno	32	40%	40%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

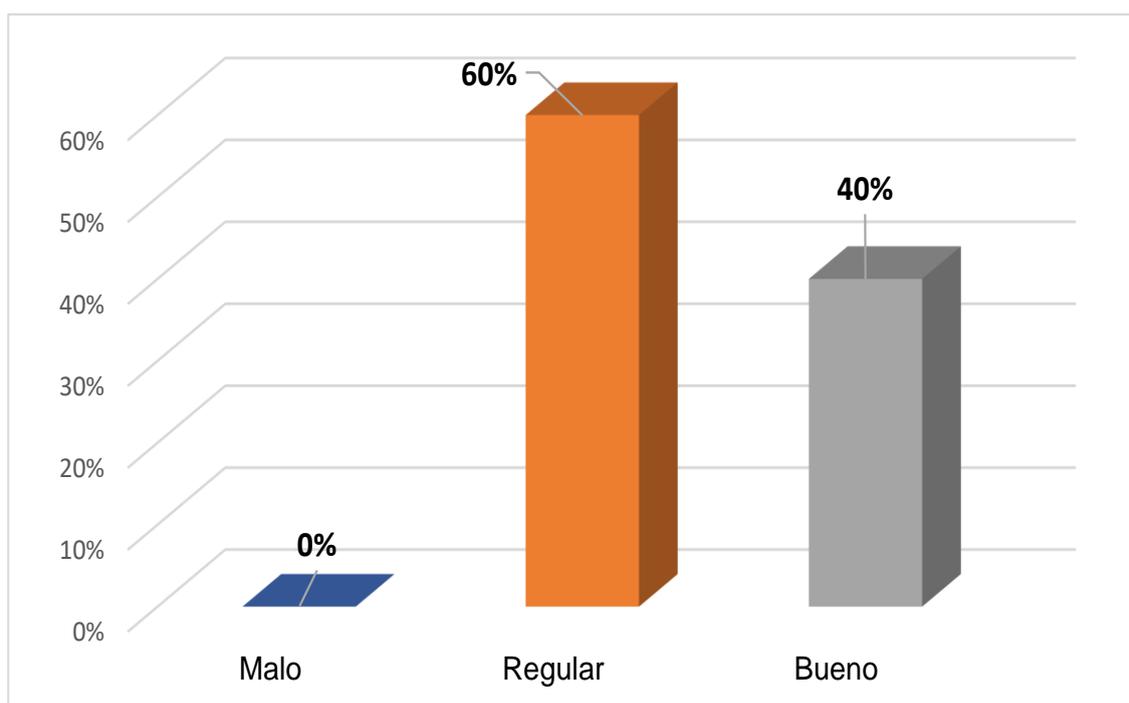


Gráfico 2: Distribución frecuencia en la variable. Compromiso afectivo

En la tabla 2 y Gráfico 2, apreciamos que el 60% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que el compromiso afectivo es regular y el 40% lo consideró bueno. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que el compromiso afectivo es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

## Compromiso de continuidad

Tabla 3

*Distribución frecuencia en la variable. Compromiso de continuidad*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	0	0%	0%	0%
Regular	40	50%	50%	50%
Bueno	40	50%	50%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

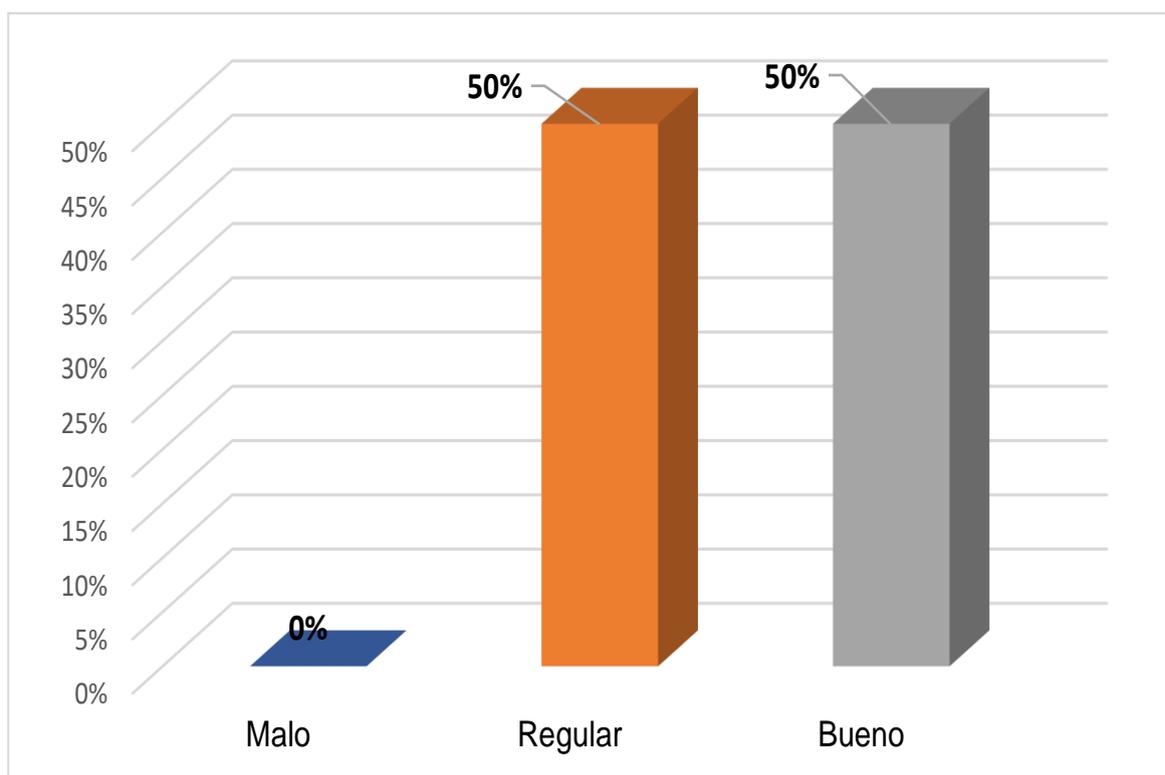


Gráfico 3: Distribución frecuencia en la variable. Compromiso de continuidad

En la tabla 3 y Gráfico 3, apreciamos que el 50% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que el compromiso de continuidad es regular y el 50% lo consideró bueno. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que el compromiso de continuidad es tanto regular como bueno durante el periodo de evaluación.

## Compromiso normativo

Tabla 4

*Distribución frecuencia en la variable. Compromiso normativo*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	16	20%	20%	20%
Regular	48	60%	60%	80%
Bueno	16	20%	20%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

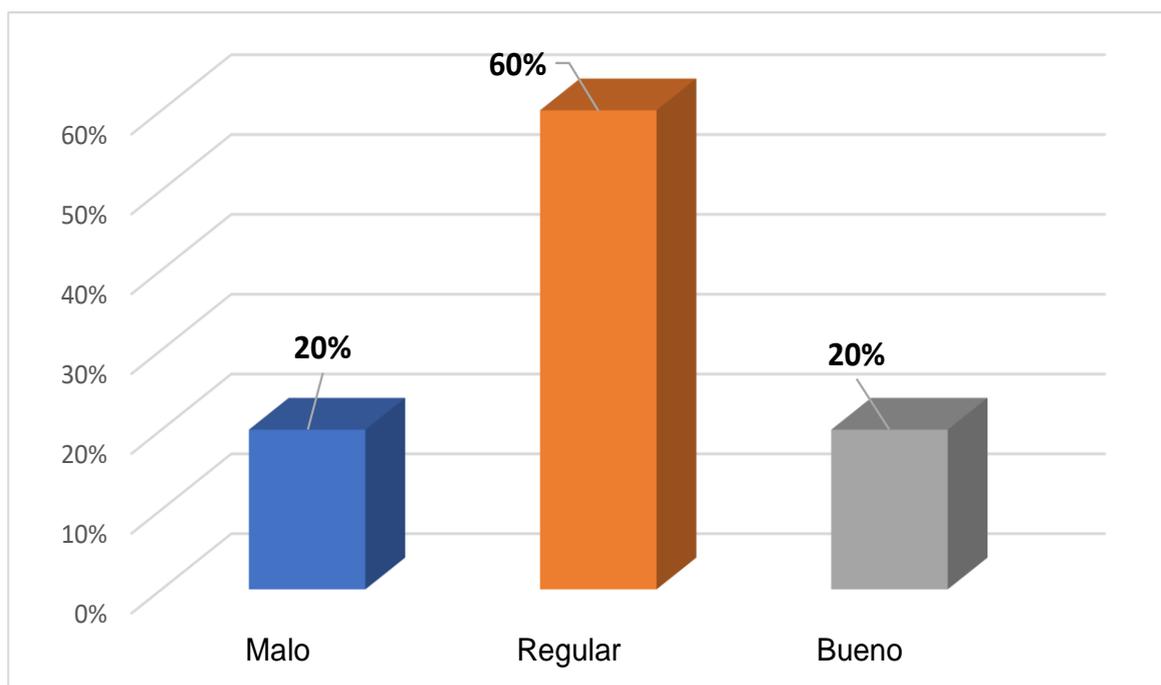


Gráfico 4: Distribución frecuencia en la variable. Compromiso normativo

En la tabla 4 y Gráfico 4, apreciamos que el 20% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que el compromiso normativo es malo, el 60% indicó que es regular y el 20% lo consideró bueno. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que el compromiso normativo es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

## Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 5

*Distribución frecuencia en la variable. Satisfacción laboral*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	16	20%	20%	20%
Regular	64	80%	80%	100%
Bueno	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

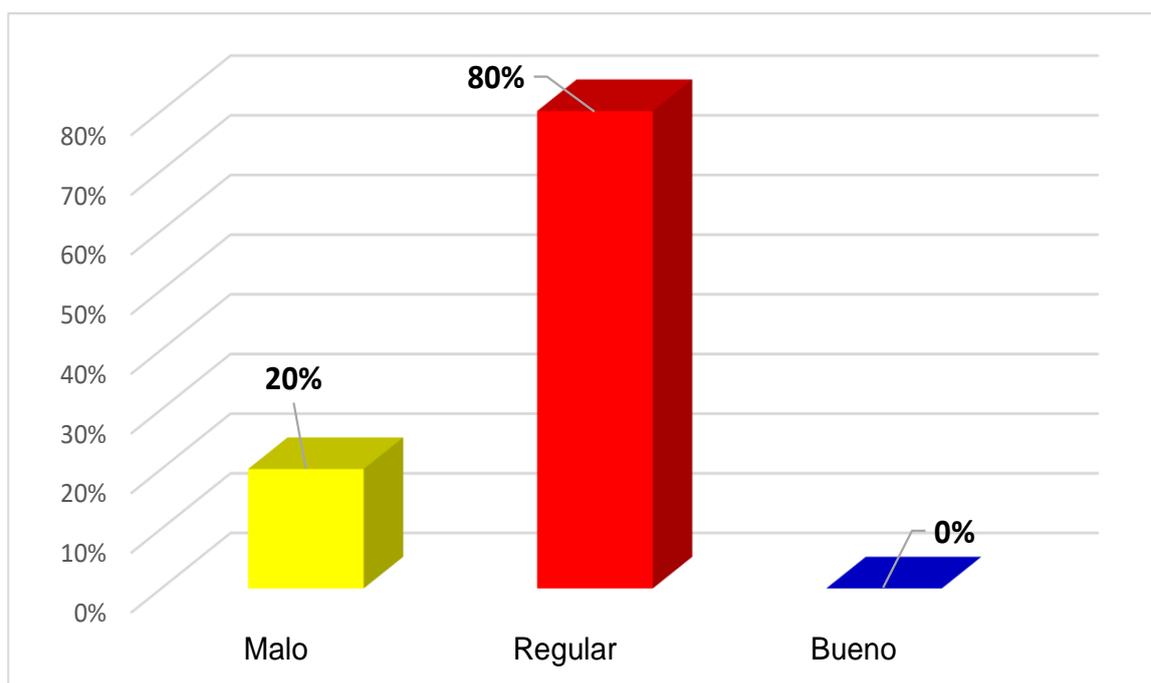


Gráfico 5: Distribución frecuencia en la variable. Satisfacción laboral

En la tabla 5 y Gráfico 5, apreciamos que el 20% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que la satisfacción laboral es mala, y el 80% lo consideró regular. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que la satisfacción laboral es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

## Condiciones laborales

Tabla 6

*Distribución frecuencia en la variable. Condiciones laborales*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	16	20%	20%	20%
Regular	56	70%	70%	90%
Bueno	8	10%	10%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

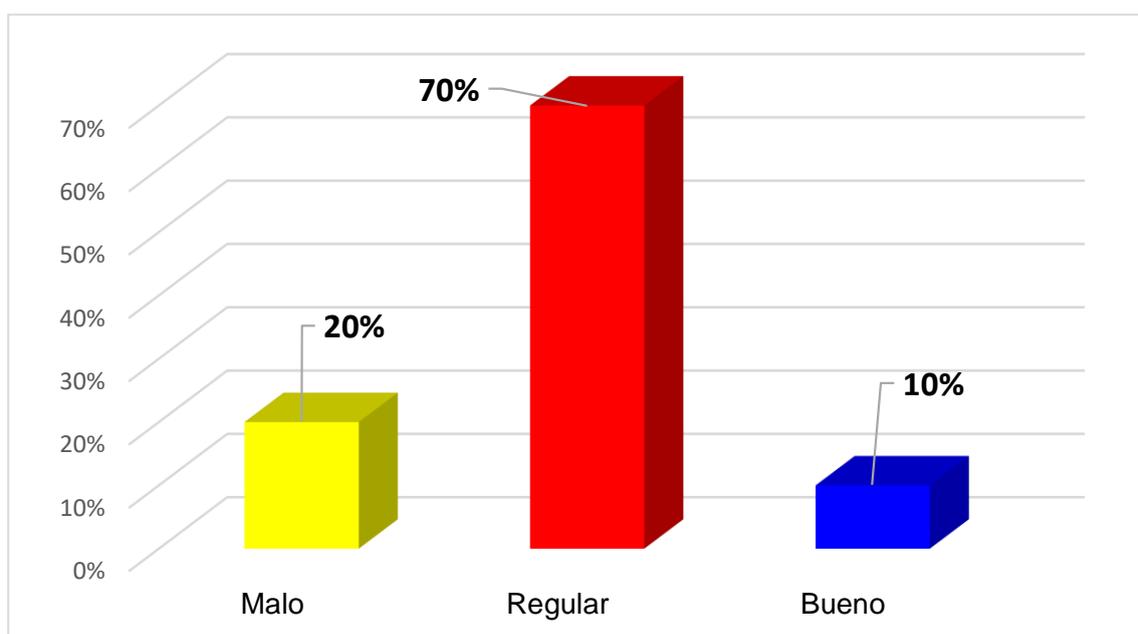


Gráfico 6: Distribución frecuencia en la variable. Condiciones laborales

En la tabla 6 y Gráfico 6, apreciamos que el 20% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que las condiciones laborales son malas, y el 70% lo consideró regular y el 10% lo consideró buenas. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que las condiciones laborales son regulares mayormente durante el periodo de evaluación.

## Supervisión

Tabla 7

*Distribución frecuencia en la variable. Supervisión*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	32	40%	40%	40%
Regular	24	30%	30%	70%
Bueno	24	30%	30%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

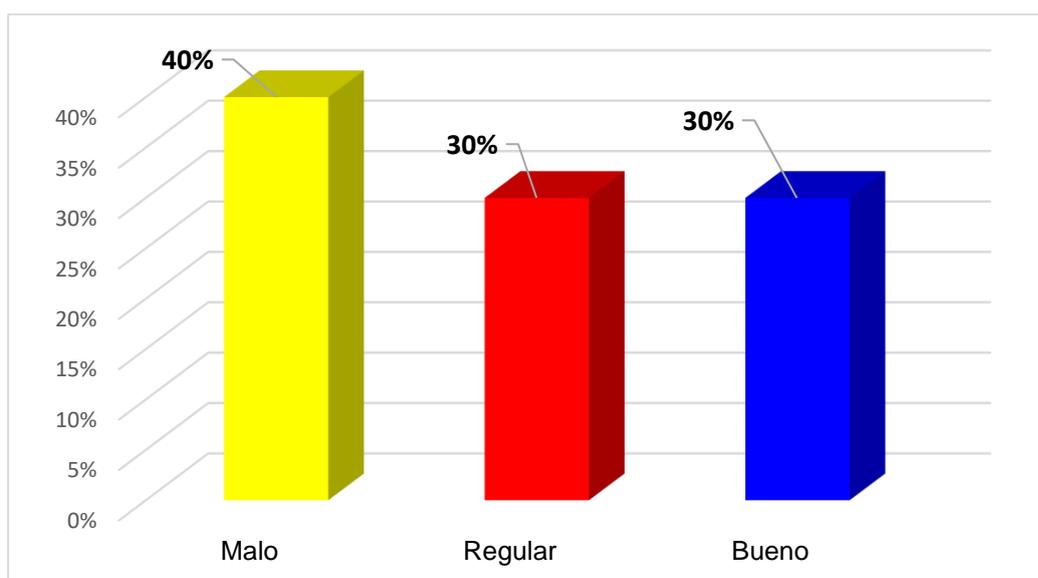


Gráfico 7: Distribución frecuencia en la variable. Supervisión

En la tabla 7 y Gráfico 7, apreciamos que el 40% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que la supervisión es mala, el 30% lo consideró regular y el 30% lo consideró buena. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que las condiciones laborales son malas mayormente durante el periodo de evaluación.

## Sueldo

Tabla 8

*Distribución frecuencia en la variable. Sueldo*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	24	30%	30%	30%
Regular	48	60%	60%	90%
Bueno	8	10%	10%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

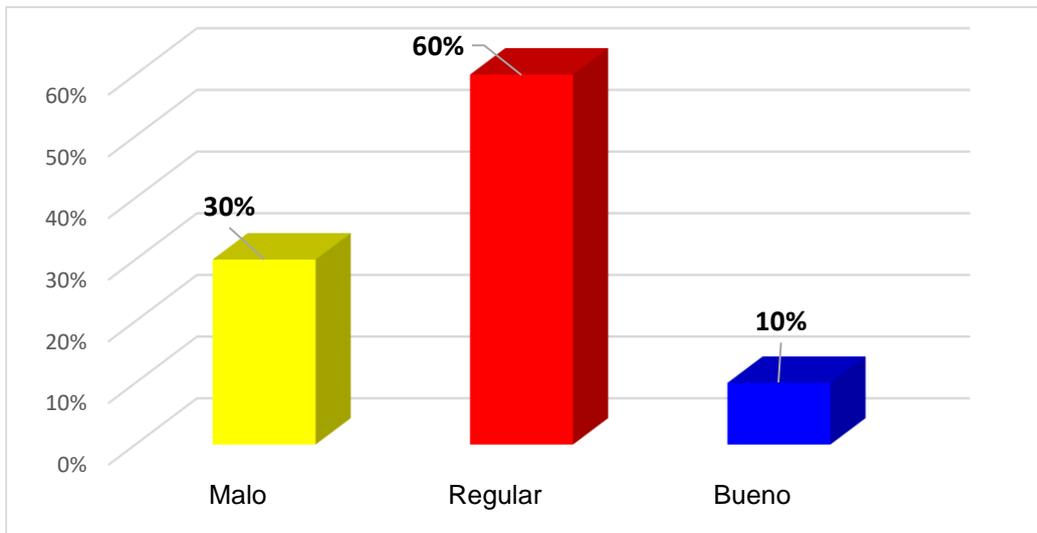


Gráfico 8: Distribución frecuencia en la variable. Sueldo

En la tabla 8 y Gráfico 8, apreciamos que el 30% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que el sueldo es malo, el 60% lo consideró regular y el 10% lo consideró bueno. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que el sueldo es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

## Promoción

Tabla 9

*Distribución frecuencia en la variable. Promoción*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	56	70%	70%	70%
Regular	24	30%	30%	100%
Bueno	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

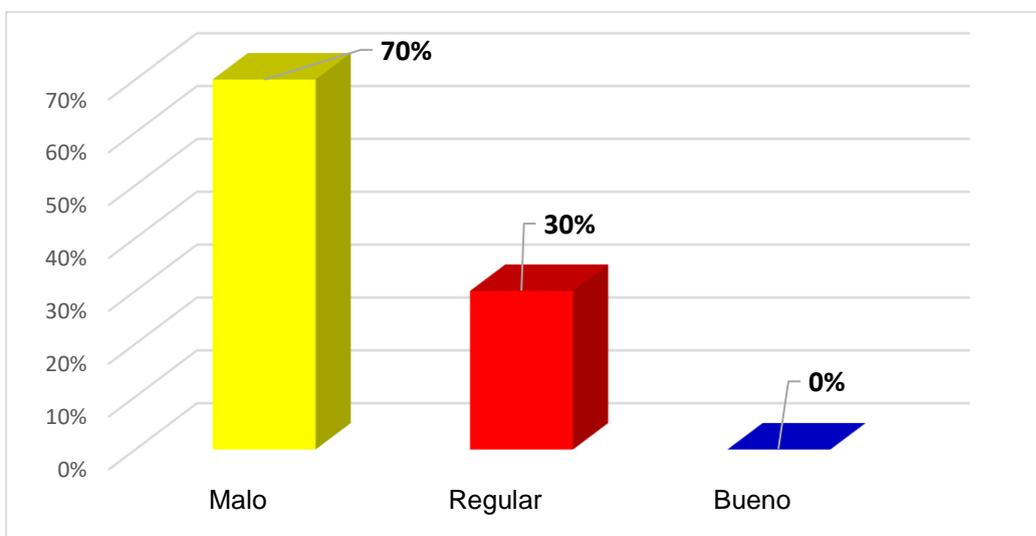


Gráfico 9: Distribución frecuencia en la variable. Promoción

En la tabla 9 y Gráfico 9, apreciamos que el 70% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que la promoción es mala y el 30% lo consideró regular. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que la promoción es mala mayormente durante el periodo de evaluación.

## Interrelaciones

Tabla 10

*Distribución frecuencia en la variable. Interrelaciones*

NIVEL	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	0	0%	0%	0%
Regular	64	80%	80%	80%
Bueno	16	20%	20%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

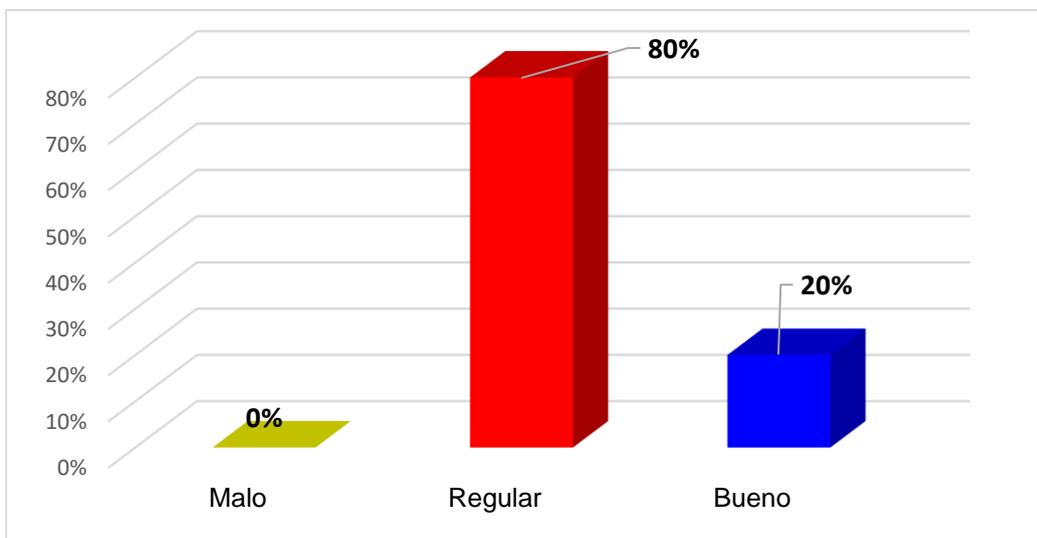


Gráfico 10: Distribución frecuencia en la variable. Interrelaciones

En la tabla 10 y Gráfico 10, apreciamos que el 80% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que la interrelación es regular y el 20% lo consideró buena. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que la interrelación es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

HO: La Gestión del Compromiso organizacional no se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

H1: La Gestión del Compromiso organizacional se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman como indicador de correlación de variables.

Tabla 11

*Tabla de correlaciones. Gestión del compromiso organizacional y Satisfacción laboral*

Correlaciones			Gestión del compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del compromiso organizacional	Coeficiente correlac. Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	,792** ,002 80
	Satisfacción laboral	Coeficiente correlac. Sig. (bilateral) N	,792 ,002 80	1,000 . 80

\*\* La correlación es significativa a nivel 0.01( bilateral)

En la tabla 11, el Coeficiente de correlación calculado es de 0.792, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables en estudio, por lo tanto, podemos indicar que se demuestra la hipótesis planteada, es decir que la Gestión del Compromiso organizacional se relaciona en forma significativa ( $p\_valor = 0.002 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.

## Hipótesis específica 1

HO: El compromiso afectivo no se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

H1: El compromiso afectivo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman como indicador de correlación de variables.

Tabla 12

*Tabla de correlaciones. Compromiso afectivo y Satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Compromiso afectivo</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Compromiso afectivo</b>	<b>Coefficiente correlac.</b>	<b>1,000</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,893**</b>
		<b>N</b>	<b>80</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Coefficiente correlac.</b>	<b>,892</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,002</b>
		<b>N</b>	<b>80</b>

\*\* La correlación es significativa a nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 12, el Coeficiente de correlación calculado es de 0.893, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables en estudio, por lo tanto, podemos indicar que se demuestra la hipótesis planteada, es decir que el compromiso afectivo se relaciona en forma significativa ( $p\_valor = 0.002 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.

## Hipótesis específica 2

HO: El compromiso de continuidad no se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

H1: El compromiso de continuidad se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman como indicador de correlación de variables.

Tabla 13

*Tabla de correlaciones. Compromiso de continuidad y Satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			<b>Compromiso de continuidad</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Compromiso de continuidad</b>	<b>Coeficiente correlac.</b>	<b>1,000</b>	<b>,877**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.</b>	<b>,003</b>
		<b>N</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
	<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Coeficiente correlac.</b>	<b>,877</b>	<b>1,000</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,003</b>	<b>.</b>
		<b>N</b>	<b>80</b>	<b>80</b>

\*\* La correlación es significativa a nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 13, el Coeficiente de correlación calculado es de 0.877, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables en estudio, por lo tanto, podemos indicar que se demuestra la hipótesis planteada, es decir que el compromiso de continuidad se relaciona en forma significativa ( $p\_valor = 0.003 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.

### Hipótesis específica 3

HO: El compromiso normativo no se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

H1: El compromiso normativo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman como indicador de correlación de variables.

Tabla 14

*Tabla de correlaciones. Compromiso normativo y Satisfacción laboral*

Correlaciones			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente correlac.	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	80	80
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente correlac.	,942	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

\*\* La correlación es significativa a nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 14, el Coeficiente de correlación calculado es de 0.942, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables en estudio, por lo tanto, podemos indicar que se demuestra la hipótesis planteada, es decir que el compromiso normativo se relaciona en forma significativa ( $p_{\text{valor}} = 0.002 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.

## V. DISCUSIÓN

Después de realizado el análisis cuantitativo, en lo que se refiere a la variable denominada compromiso organizacional, que comprende como dimensiones: el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; presentamos los siguientes resultados a los que se ha podido llegar: el 70% de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate consideran que el compromiso es regular y el 30% indicaron que es bueno (Tabla 1), lo que nos permite indicar que no existe un buen nivel de compromiso organizacional de parte de los trabajadores por diversos motivos entre los que tenemos: que no se sienten adecuadamente remunerados, no se toma en cuenta su colaboración y participación en el desarrollo de sus actividades, no se sienten identificados con los objetivos organizacionales, sienten que no son tomados en cuenta, no existe una buena relación entre jefes y colaboradores, entre otros aspectos que deben ser tomados en cuenta con la finalidad de mejorar la gestión del compromiso organizacional en esta importante entidad pública.

Este resultado se ve respaldado por lo hallado por Hernández B., Ruiz A., Ramírez V., Sandoval S., & Méndez C. (2018) quienes indicaron que para el caso de instituciones públicas, éstas tienen un compromiso de tipo social y económico con sus colaboradores y que se puede establecer buenas relaciones con altos niveles de satisfacción cuando se tiene en cuenta a los colaboradores y el vínculo se hace más sólido con la consecuente mejora de la gestión del compromiso organizacional. Del mismo modo Verduzco, R., García, C., Gracia, D., Ibarra, M. & Ochoa, E. (2018), también sustentan nuestro resultado pues se puede lograr un mayor nivel de compromiso de los colaboradores cuando cambia su condición laboral pasando de contratos temporales a contratos permanentes, esto influye mucho y logra mejores niveles de satisfacción.

Quispe, R. (2019) también indica que en el caso de los colaboradores del sector público se pueden sentir más satisfechos cuando se logran mejores niveles de compromiso laboral, y que por el contrario se pueden ver niveles de insatisfacción cuando se dan bajas remuneraciones, falta de promoción y escasas oportunidades

de nombramiento en la organización o institución donde laboran los colaboradores del sector público.

Respecto de la dimensión compromiso afectivo, en la tabla 2 podemos apreciar que el 60% de colaboradores de administrativos de la municipalidad distrital de Ate indican que es regular y el 40% refieren que es bueno. En este caso podemos indicar que no sienten mucho apego emocional hacia el lugar donde trabajan, en este caso la Municipalidad de Ate, reflejado en que no se sienten identificados, no participan mucho, no hay mucha identidad con la entidad.

Este resultado se puede ver respaldado con la afirmación de Meyer, J. & Allen, N. (1993), quienes consideran que el compromiso afectivo se refiere al apego institucional, identificación empresarial y participación en la organización, en el sentido de que los colaboradores con un fuerte compromiso de tipo afectivo permanecen con la organización porque de mutuo propio quieren hacerlo. Así como lo que señala Arboleda, A. (2016), quien refiere que se pueden lograr un mejor compromiso afectivo cuando se tiene una relación agradable, estable y buena con la organización y con esta situación es probable que el colaborador se quede trabajando y dando lo mejor de sí en provecho de la institución.

Asimismo, Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & Martínez, J. (2018) en su investigación indicaron que el compromiso organizacional se anticipa a la gestión pública cooperativa, es decir que es posible lograr una mejor cohesión entre colaboradores e institución y que los empleados sean más eficientes, siempre y cuando se tenga en cuenta el aspecto afectivo de los trabajadores y se plasme en acciones o políticas adecuadas hacia el logro de los objetivos.

Otro autor que puede respaldar los resultados obtenidos es Peña, C., Díaz, G., Chávez, A. & Sánchez, C., (2016), quienes señalan que con la finalidad que una empresa o institución pública o privada tenga un funcionamiento óptimo es necesario desarrollar y tener en cuenta las actividades espontáneas e innovadoras que los empleados pueden aportar para la organización y se sientan reconocidos y valorados en cuanto a su aporte, y de esta manera lograr el compromiso

organizacional en beneficio de la institución, del colaborador mismo, de público al que se atiende, entre otros.

Para el caso del compromiso de continuidad en la tabla 3 se obtuvieron resultados iguales cada uno con 50% en el hecho de que los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Ate consideran que este compromiso de continuidad es regular y bueno. Para este caso se debe tener en cuenta que a través de este tipo de compromiso al colaborador se puede comprometer en forma voluntaria y desplegar su esfuerzo en beneficio de la empresa.

Este resultado se ve respaldado por lo que indica Arboleda, A. (2016) quien refiere que este tipo de compromiso permite conocer si el colaborador considera que puede quedarse en la empresa bien sea por la necesidad del trabajo, o porque necesita una remuneración o porque tiene obligaciones para con la empresa. Abanto, S. (2017) también refiere que es importante lograr el real y franco compromiso del trabajador y lograr que éste desarrolle una empatía con los objetivos de la institución o empresa y de esta manera consolidar el compromiso organizacional.

Otro autor que refrenda este resultado es Nasution, N & Rafiki, A. (2020) quienes indican que existen fortalezas muy favorables para la empresa cuando se logra un buen y sólido compromiso organizacional de parte del trabajador y que la motivación es importante y contribuye mucho a su logro, mejorando el desempeño laboral, los resultados que se puedan obtener, entre otros aspectos que son importantes para que el individuo se sienta logrado o realizado en el desempeño de sus funciones y que sea reconocido en lo que hace o aporta a la organización.

Respecto del compromiso normativo (Tabla 4), los resultados son más distribuidos que los resultados anteriores, es decir, que el 60% de encuestados colaboradores administrativos de la Municipalidad de Ate indicaron que es regular, el 20% dijo que era malo y el 20% refirió que era bueno; sigue siendo un porcentaje mayoritario y considerable el hecho de que los colaboradores consideren que el compromiso normativo es regular debido a que de alguna manera los trabajadores se sienten

obligados a permanecer en sus labores por algún tipo de obligación y otras veces en contra de su voluntad o por la imperiosa necesidad de contar con un ingreso salarial.

El resultado obtenido para esta dimensión se ve fundamentado por Arboleda, A. (2016) quien considera que el compromiso normativo mide se refiere a la forma como se puede medir al colaborador en el sentido de que si puede o debe permanecer en la empresa con el debido compromiso laboral. Así mismo Abanto, S. (2017) refiere que es importante comprometer al trabajador con la entidad y sus objetivos, lograr que el colaborador se sienta bien, que se sienta satisfecho de lo que hace y aporta a la organización, el sentido de logro es importante en estos casos.

Lograr un fuerte compromiso con sólidas bases es importante tanto para la organización como para el colaborador, ambos se verán beneficiados y se mejoraría la gestión del compromiso organizacional a nivel de resultados y por ende se lograrían mejores niveles de satisfacción de los colaboradores. Todos salen beneficiados, pero muchas veces estos aspectos vitales para una organización o institución no son entendidos ni practicados, o también sucede que los encargados de tomar decisiones no están debidamente preparados, capacitados o experimentados en estos temas organizacionales y no logran engranar bien estos temas que pueden mejorar mucho el bienestar organizacional.

El tema subjetivo y afectivo son muy importantes en el compromiso organizacional pues no es fácil lograr que el colaborador pueda identificarse plenamente con los objetivos organizacionales o empresariales, bien sea por deficiencias en el manejo de parte de la toma de decisiones gerencial, por deficientes políticas administrativas, por desconocimiento de la realidad tanto del trabajo como de la situación laboral de los colaboradores, por la falta de capacitación y experiencia de quienes son los encargados de tomar decisiones (muchas veces son gerentes colocados por algún tipo de beneficio político y no por mérito, que no son idóneos al cargo y cometen muchos errores, sobre todo en entidades públicas como es el caso de análisis de nuestro estudio), también se da el caso de que la institución no

tiene definidos los manuales de puestos, de funciones, administrativos y otros y las decisiones se toman en el camino sin un debido sustento y sin una adecuada planificación, lo que ocasiona serios problemas por ejemplo de atención al usuario, quejas, incremento de colas debido a la demora en la atención por falta de planificación o desconocimiento de los procesos, deficiencias en la comunicación vertical y horizontal, imposición de cargos políticos, fallas en la distribución equitativa de labores, desconocimiento del potencial del colaborador y por ende no se le ubica en el puesto que mejor puede desempeñar, acá vemos talento humano desperdiciado cuando puede ser mejor empleado con mejores resultados.

Estos y otros son los diferentes aspectos y situaciones que se dan en una entidad pública que presenta deficiencias en cuanto a estas variables en estudio y los resultados no son los esperados, muchas veces debido a una falta de análisis especializado por personal capacitado y experimentado que pueda determinar lo que está fallando haciendo un análisis situacional que determine las fallas o errores que se pueden estar cometiendo y que además sepa formular políticas y planes apropiados para estos casos, que involucren al personal y que logren obtener un mejor y eficiente compromiso organizacional de parte de los trabajadores y que esta situación conlleve a una mejor satisfacción laboral en este grupo humano.

Muchas veces no se ve al talento humano con el que se cuenta, sino el objetivo, que a como de lugar se debe cumplir, esto sucede mucho en entidades públicas en las que hacer un cambio o modificación implica mucho esfuerzo y tiempo por la burocracia que impera en el sector público, a veces tenemos personal idóneo, capaz, eficiente y capacitado; pero las normas y procedimientos establecidos en el sector estatal no permiten aplicar sus conocimientos y buenas prácticas en beneficio de la institución, y por el contrario los esfuerzos se quedan en el camino o como una mera buena intención.

Poco se entiende de cómo lograr un buen compromiso organizacional en el sector público, la mayoría de estudios van dirigidos al sector privado donde el tema es más fácil de manejar y llevar a la práctica, sin embargo, el tema si es conocido pero difícil de manejar, teniendo en cuenta que los períodos de gobierno municipal son

cortos (3 años), en los que poco se puede hacer en este aspecto y lograr una buena satisfacción laboral de los colaboradores que sería lo ideal. Suma a esto la condición de contratación laboral de los empleados públicos, que no tienen ni cuentan con un sistema laboral estable, sino que debe ser renovado periódicamente (como el sistema Contrato Administrativo de Servicios - CAS), y esto hace que el trabajador labore a presión, sin compromiso, sin identidad institucional, solo por recibir un sueldo o cumplir un horario de trabajo, son muchos aspectos que se tienen que modificar o hacer algo en el sector público, pero los cambios tienen que ser radicales o permitir en todo caso que se pueda hacer en forma independiente sin depender de una norma supranacional que muchas veces es casi infranqueable.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de culminar la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Dentro de los hallazgos encontrados, se encontró como resultado que se pudo determinar que en efecto existe una relación de tipo significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate.
2. Del mismo modo, otro hallazgo fue que en cuanto a la dimensión compromiso afectivo se pudo determinar se obtuvo que mayormente es considerado regular (60%) por los colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate y considerado bueno en un 40%, esta dimensión está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral de los colaboradores.
3. Respecto de la dimensión compromiso continuo, se pudo obtener como resultado que está medianamente relacionada con la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Ate-2020 pues el 50% de trabajadores indicó que es regular y el 50% refirió que es buena.
4. Finalmente, en cuanto a la dimensión compromiso normativo, ésta se relaciona fuertemente con la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Ate-2020, pues el 60% de trabajadores considera que es regular y el 20% considera que es mala y buena.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los directivos de la Municipalidad distrital de Ate:

1. Con los resultados obtenidos se sugiere que en la Municipalidad de Ate sobre todo en el área de Talento Humano debe de realizarse un diagnóstico situacional sobre las condiciones de trabajo y diversos indicadores relacionados con el talento humano con la finalidad de conocer la realidad de trabajo de sus colaboradores.
2. Se debe, asimismo, formular un Plan de Desarrollo y Consolidación del Talento Humano dirigido a mejorar las condiciones laborales del colaborador en las diversas áreas y de promover el compromiso organizacional de los colaboradores a fin de mejorar los resultados a nivel institucional.
3. Se debe tener en cuenta los resultados obtenidos, los mismos que indican que el compromiso afectivo y normativo son los aspectos que más se deben tener en cuenta en esta institución pública y sobre los que se debe trabajar a fin de mejorar los niveles de satisfacción laboral y mejorar los resultados de gestión del compromiso organización y el logro de resultados.

## REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Alva, M. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. Lima: UCV.
- Arboleda, A. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. Colombia: Universidad Ucesi. Recuperado de: doi: 10.11144/Javeriana.cao29-53.cvc.
- Bohrt, R. y Díaz, F. (2018). *El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líder empleado y la satisfacción laboral*. Revista de Trabajo y Seguridad Social, 419, 187-212. España: Universidad de Granada. Recuperado de: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/62591>
- Carmona, E., Cháirez, R. & Palomo, S. (2017). *Impacto de la escolaridad en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la industria maquiladora del estado de zacatecas*. México: Revista Internacional Administración & Finanzas. Vol. 10, No. 4, 2017, pp. 61-69. ISSN: 1933-608X (print). ISSN: 2157-3182 (online)
- Cernas, D. & Nava, R. (2019). *Compromiso organizacional y promedio escolar en estudiantes de maestría: el efecto moderador de las tendencias alocéntricas e idiocéntricas*. Revista electrónica de investigación educativa. Vol. 21, 2019/e26. México. Recuperado de: doi:10.24320/redie.2019.21.e26.2122
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos*. Accounting and Management 63 (2), 2018, 1-23. México. Recuperado de: [www.cya.unam.mx/index.php/cya](http://www.cya.unam.mx/index.php/cya)
- Chiang, M., Gómez, N., & Wackerling, L. (2016). *Compromiso Organizacional del Funcionario Municipal Rural de la Provincia de Ñuble, Chile*. Revista Ciencia & Trabajo May-Ago; Año 18 | Número 56: 134-138. Recuperado de:

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000200010](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000200010)

- Coronado. F., Olortegui, C., Pérez, M. & Rondón, J. (2019). *Felicidad y Compromiso Organizacional en una Empresa del Sector Farmacéutico Peruano*. Lima: PUCP.
- Dizgah, M. R., Mehrabian, F., & Pour, M. J. (2018). *Study the effect of emotional intelligence on job satisfaction considering the mediator role of job burnout, emotional labor, emotional inconsistency, personality deprivation and deficiency of individual success in the staff of Guilan University of Medical Sciences*. *Journal of Health and Safety at Work*, 8(1). Recuperado de <http://dsp.gums.ac.ir/handle/gums/7099>
- Duche A., Gutiérrez O., & Paredes F. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos*. *Revista Conrado* vol.15 no.70 Cienfuegos sept.-oct. 2019 Epub 02-Dic-2019. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015)
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. & Hélene, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. España: UOC.
- Fierro, E., Martínez, M, Ortiz, F. & Martínez, J. (2018). *La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional*. *Organizaciones del sector público del Estado de México*. RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática. [S.l.], v. 7, n. 20, p. 1-13, dic. 2018. ISSN 2007-5278. Recuperado de: <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Flores, J. & Gómez I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Lima: UPC.
- Fonseca J., & Cruz C. (2019). *The relationship of the Subjective Wellbeing of the Workers with their Commitment towards the Organization*. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. CES Psicología vol. 12, núm. 2, Mayo-Agosto, 2019. ISSN: 2011-3080 Universidad CES. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423561560009>

- García M. & Flores E., (2017). *Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de Arequipa – Perú*. Revista COMUNI@CCIÓN V.8, N.2, JUL - DIC, 2017. ISSN 2219-7168.
- Haider, S., Jabeen, S., & Ahmad, J. (2018). *Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers*. *Journal of Work and Organizational Psychology* (2018) 34(1) 29-37. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622018000100029&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622018000100029&script=sci_abstract&tlng=en)
- Hameed, F., Ahmed-Baig, I., & Luz Cacheiro-Gonzalez, M. (2018). *Job satisfaction of teachers from public and private sector universities in Lahore, Pakistan: a comparative study*. *Economics & Sociology*, 11(4), 230-245. Recuperado de [https://www.economics-sociology.eu/files/15\\_581\\_Hameed%20et%20al.pdf](https://www.economics-sociology.eu/files/15_581_Hameed%20et%20al.pdf)
- Hernández A, Ramos M, & Placencia, B. (2018). *Metodología de la investigación científica*. España. Area de Innovación y Desarrollo S.L.
- Hernández B., Ruiz A., Ramírez V., Sandoval S., & Méndez C. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. México: RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. VOL. 8 NÚM. 16 (2018): Enero - Junio 2018. Recuperado de: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/370>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Herrera, P., Sánchez, Y., & Sánchez, M. (2018). *El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila tamaulipeca*. *Revista de El Colegio de San Luis • Nueva época • año VIII, número 16 • mayo a agosto de 2018 • El Colegio de San Luis. México*. Recuperado de: DOI: 10.21696/rcsl9162018777

- Huaman, J. & Huaman, I. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes del nivel secundaria - Oyón*. Lima: UCV.
- Huamancolí, F. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Distrito de Chalhahuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac, año 2018*. Lima. UCV.
- Lawler, T. (2014). *Teoría de la Satisfacción Laboral*. México: Pearson
- Littlewood, Z. & Herman, F. (2020). *La paradoja del Compromiso*. Revista Investigación Administrativa, vol. 49, núm. 126, 2020. ISSN: 1870-6614 / 2448-7678. México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405001>
- Lizote A., Verdinelli A., & Nascimento S. (2017). *Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants*. *Brazilian Journal of Public Administration*. Rio de Janeiro 51(6):947-967, Nov. - Dec. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612156382>
- Lupano, M., & Castro, A., (2018). *Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas*. Bs. As.: Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/180/18058784010/index.html>
- Machado, C., Luiz, S. & Barbosa, L. (2018). *Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover*. ISSN: 2177-8736. Emerald insight. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/REGE-12-2017-008/full/html>
- Mantilla, M., & Lameda, A. (2017). *Compromiso organizacional, estrés laboral, disposición al cambio y satisfacción con el trabajo*. Venezuela: Revista Científica Arbitrada. Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/issue/view/24>
- Marquina, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Artículo. Vol. 6 Núm. 1. Lima: Revista Científica de Ciencias de la Salud. Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/998](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/998)

- Marquina, C., (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una Universidad Privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Meyer, J. & Allen, N. (1993). *Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Morrow, P. (2013). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford United Press.
- Nasution, N & Rafiki, A. (2020). *Islamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia*. RAUSP Manag. J. [online]. 2020, vol.55, n.2, pp.195-205. Epub July 20, 2020. ISSN 2531-0488. <https://doi.org/10.1108/rausp-01-2019-0011>.
- Oliveira, M., Natividade, J., Soares, R. & Barbosa, N. (2019). *Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors*. Trends in Psychology / Temas em Psicologia. ISSN 2358-1883 (online edition). DOI: 10.9788/TP2019.2-18
- Onagh, F., & Azimi, H. (2018). *The impact of organizational justice on job satisfaction, organizational commitment and trust*. January 2018 Opcion 34(15):85-109. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/330215231\\_The\\_impact\\_of\\_organizational\\_justice\\_on\\_job\\_satisfaction\\_organizational\\_commitment\\_and\\_trust](https://www.researchgate.net/publication/330215231_The_impact_of_organizational_justice_on_job_satisfaction_organizational_commitment_and_trust)
- Paula, S. & Mendonça, J. (2014). *A construção de uma impressão socialmente responsável: um estudo em Instituições de Ensino Superior a partir da Comunicação Organizacional*. Revista de Negócios, Vol. 19 No. 1, pp. 44-69, doi: 10.7867/1980-431.2014v19n1p44\_69.
- Pedraza, N. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. Revista Innovar, 30(76), 9-24. México. Recuperado de: <https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>

- Peña, C., Díaz, G., Chávez, A. & Sánchez, C., (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Vol. 9, No. 5, 2016, pp. 95-105. ISSN: 1933-608X (print). ISSN: 2157-3182 (online)
- Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. y Costa, P. (2017). *Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas*. Cuadernos de Saúde Pública, 33(4). Rio de Janeiro. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00153914>
- Quispe, R. (2019). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral Docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018*. Tesis Doctoral. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ramírez, V. & Mapén, F. (2019). *Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. Año IV. Vol IV. N°8. Julio - Diciembre 2019. Recuperado de: DOI: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014*. Tesis. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Pearsons educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15ª edición. México: Pearson Educación.
- Salgado, J. (2018). *Relación entre la actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros*. Revista de Psicología Vol. 36 (1), 2018 (ISSN 0254-9247). Chile: Universidad de Atacama. Recuperado de: <https://doi.org/10.18800/psico.201801.004>
- Sánchez, H. Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santiago, L. (2018). *Clima laboral y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Yanacancha - Pasco 2018*. Trujillo: UCV

- Tamayo, C. & Silva, I. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Torres, A. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual. *Revista Atenas*, vol. 2, núm. 34, 2016. Cuba: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478054643001/html/index.html>
- Valdivia, L. (2018). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*. Lima: UCV.
- Verduzco, R., García, C., Gracia, D., Ibarra, M. & Ochoa, E. (2018). *Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas*. Num. 66 (15). ISSN: 2007-0411. México: Revista Culcyt. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support*. *anales de psicología*, 2017, vol. 33, nº 3 (october), 708-713. ISSN print edition: 0212-9728. ISSN web edition (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294. España. Universidad de Murcia.
- Yucel, I. (2013). *Examining the relationship among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: an empirical study*. *International Journal of Business Management*, Vol. 7 No. 20, pp. 44-57, doi: 10.5539/ijbm.v7n20p44.
- Yupanqui, N. (2020). *Motivación y compromiso organizacional en la Gerencia de Financiamiento de las Prestaciones de Salud – EsSalud – 2019*. Lima: UCV.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **Matriz de consistencia**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Gestión del Compromiso Organizacional y su Relación Con la Satisfacción Laboral Del Personal de la Municipalidad Distrital de Ate-2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores								
			Variable 1: Gestión del Compromiso organizacional								
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos				
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión del Compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿De qué manera el compromiso continuo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿De qué manera el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el la Gestión del Compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar si el compromiso afectivo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar si el compromiso continuo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar si el compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Gestión del Compromiso organizacional se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> El compromiso afectivo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> El compromiso continuo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> El compromiso normativo se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020</p>	<b>Variable 1: Gestión del Compromiso organizacional</b>								
			<b>Compromiso afectivo</b>	Realización personal Pertenencia Significación Sentido de pertenencia Apego	1 2 3-5 6 7-8	6. 7. 8.	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	Bueno (82-110) Regular (52-81) Malo (22-51)			
			<b>Compromiso continuo</b>	Inversión Consecuencias Necesidad Falta de alternativas Competencias Dificultad	9 10-11 12-13 14 15 16	9. 10.	De acuerdo Totalmente de acuerdo				
			<b>Compromiso normativo</b>	Conveniencia Culpabilidad Lealtad Obligación Deber Agradecimiento	17 18 19 20 21 22						
			<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>								
						Dimensiones	Indicadores		Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
						<b>Condiciones laborales</b>	Condiciones laborales		1-5	6. Totalmente insatisfecho	Bueno (79-105) Regular (50-78) Malo (21-49)
						<b>Supervisión</b>	Supervisión		6-9	7. Insatisfecho 8. Ni satisfecho, ni insatisfecho	
						<b>Salario actual</b>	Sueldo		10-13	9. Satisfecho	
						<b>Oportunidades de ascenso</b>	Promoción		14-17	10. Totalmente satisfecho	
			<b>Relación con los compañeros</b>	Interrelaciones	18-21						

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a usar
<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 100 colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate-2020</p> <p><b>Muestra:</b> 80 trabajadores</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> probabilístico aleatorio</p>	<p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para cada una de las variables en estudio.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Cuenta la estadística descriptiva que analizará resultados obtenidos en tablas de frecuencias, figuras estadísticas y medidas de tendencia central.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> la estadística inferencial en la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas, se realizará con la correlación de Rho de Spearman.</p> <p>Se empleará para el procesamiento de datos el Software Estadístico SPSS V. 26</p>

## **Matriz de operacionalización de los instrumentos**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Gestión del Compromiso organizacional	Paula, S. & Mendonça, J. (2014) refieren que viene a ser el grado de lealtad y apoyo que los empleados muestran a la organización	Los vínculos que genera el compromiso organización varían en términos de tipo y objetivo, con el tipo incluyendo continuidad, normativo y afectivo.	Compromiso afectivo  Compromiso continuo  Compromiso normativo	Realización personal Pertenencia Significación Sentido de pertenencia Apego  Inversión Consecuencias Necesidad Falta de alternativas Competencias Dificultad  Conveniencia Culpabilidad Lealtad Obligación Deber Agradecimiento	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Variable 2 Satisfacción Laboral	Lawler, T. (2014) define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la experiencia misma del trabajo, este estado es alcanzado cuando se satisfacen ciertos requerimientos propios a través del trabajo	Es el sentimiento o actitud positiva del colaborador hacia su puesto de trabajo, que resulta de la evaluar las características propias de él.	Condiciones laborales  Supervisión  Salario actual  Oportunidades de ascenso  Relación con los compañeros	Condiciones laborales  Supervisión  Sueldo  Promoción  Interrelaciones	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

## **Anexo 2**

### **Instrumentos de medición de las variables**

## ENCUESTA

Señor (a) (ta).....  
 Agradecemos anticipadamente su colaboración para poder realizar esta encuesta que nos permitirá obtener información importante y relevante para nuestra investigación titulada Título: "Gestión del Compromiso Organizacional y su Relación Con la Satisfacción Laboral Del Personal de la Municipalidad Distrital de Ate-2020". Le pedimos se sirva marcar en forma objetiva y anónima las preguntas planteadas de acuerdo a la siguiente leyenda:

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

### VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>					
1	Estoy convencido que trabajar en esta entidad satisface todas mis necesidades.					
2	Me siento orgulloso de hablar de mi entidad con personas ajenas a ella.					
3	Tengo confianza en los principios de la entidad.					
4	Tengo la voluntad de dar mi mejor esfuerzo para el éxito de la entidad					
5	Esta institución significa mucho para mí.					
6	Siento un fuerte sentido de pertenecía a la entidad.					
7	Siento apego emocional a la entidad					
8	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la entidad					
	<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad</b>					
9	Si no hubiera invertido tanto de mi en esta entidad, yo podría considerar trabajar en otra entidad					
10	Siempre analizo las ventajas y desventajas de pertenecer o no a la institución					
11	Muchas cosas en mi vida se interrumpirían si dejo de percibir los ingresos de esta entidad					
12	Aceptaría cualquier tipo de rotación de labores con tal de seguir trabajando en esta entidad.					
13	Al día de hoy permanecer en esta entidad es una cuestión de necesidad como de deseo					
14	Uno de los principales motivos de seguir trabajando en esta entidad, es porque no conseguiría un trabajo como el que tengo					
15	Me siento en la capacidad y con la aptitud de encontrar otro empleo.					
16	Ahora mismo sería imposible para mi dejar la entidad incluso si lo quisiera.					

<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>						
17	He recibido apoyo especial de algún tipo por parte de la entidad					
18	Tendría un sentimiento de culpa si dejara la institución ahora					
19	Siento lealtad ante esta entidad					
20	Tengo la obligación de permanecer trabajando en la entidad					
21	Le debo mucho a esta entidad					
22	La entidad me ha otorgado oportunidades para crecer profesionalmente					

## **VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones laborales</b>						
1	La entidad me brinda facilidades y comodidades para realizar adecuadamente mis labores					
2	La disposición física de los ambientes de trabajo proporciona facilidades para la realización de mis labores					
3	El ambiente donde desarrollo mis labores me da confort					
4	Existen las comodidades para desempeñar bien mis labores día a día					
5	No se puede igualar las comodidades que me da el ambiente donde trabajo					
<b>DIMENSIÓN 2: Supervisión</b>						
6	Los funcionarios confían en el personal a su cargo					
7	Se puede confiar en los funcionarios					
8	Los funcionarios nos hacen participe de las decisiones que afectaran a nuestro trabajo					
9	Los funcionarios se muestran comprensivos con el personal que está a su cargo					
<b>DIMENSIÓN 3: Sueldo</b>						
10	Mi sueldo esta de acorde a la labor que realizo					
11	Mi sueldo es bajo en comparación con lo que ganan otros colegas en otras municipalidades					
12	Los sueldos corresponden a la calificación y capacidad de los empleados					
13	Estoy conforme con lo que gano					
<b>DIMENSIÓN 4: Promoción</b>						
14	Los directivos están constantemente preocupados por nuestra actualización y especialización profesional					
15	En esta entidad las oportunidades de superación personal y profesional, son adecuadas					

16	Existen prácticas justas para el ascenso de los profesionales					
17	En esta entidad mis oportunidades de superación profesional son apropiadas					
<b>DIMENSIÓN 5: Interrelaciones</b>						
18	Mis compañeros crean un ambiente agradable el cual es ideal para realizar mis labores					
19	Me agrada trabajar con el grupo con quien trabajo					
20	Tomo distancia preferentemente con las personas que laboro					
21	En mi grupo de trabajo nos caracteriza la solidaridad					

## **Anexo 3**

### **Base de datos de la prueba piloto**

## Variable 1: Gestión del compromiso organizacional : Base de datos de confiabilidad

Compromiso Organizacional Prueba Piloto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4:

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5
2	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2
3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
6	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
9	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4
10	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3

### ➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] C:\Users\RH OFICINA\Desktop\tesis carlos rios\Compromiso Organizacional Prueba Piloto.sav

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	22

### Variable 1: Gestión del compromiso organizacional

Nº	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
1	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5
2	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2
3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
6	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
9	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4
10	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3

## Variable 2: Satisfacción laboral: Base de datos de confiabilidad

\*Satisfaccion Laboral Prueba Piloto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	2	.	2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
8	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
9	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4

### → Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] C:\Users\RH OFICINA\Desktop\tesis carlos rios\Satisfaccion Laboral Prueba Piloto.sav

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	90,0
	Excluido <sup>a</sup>	1	10,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	21

## Variable 2: Satisfacción laboral

Nº	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21
1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
8	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
9	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4

## **Anexo 4**

### **Base de datos de la muestra**

## Base de datos

### Base de datos de la variable 1 : Gestión del compromiso organizacional

N°	DIMENSIÓN COMPROMISO AFECTIVO								DIMENSIÓN COMPROMISO DE CONTINUIDAD								DIMENSIÓN COMPROMISO NORMATIVO					
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
1	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5
2	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2
3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
6	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
9	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4
10	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3
11	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5
12	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2
13	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
15	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
16	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
19	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4
20	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3
21	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5
22	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2
23	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
25	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
26	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
29	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4
30	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3
31	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5
32	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2
33	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
35	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
36	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
39	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4

40	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3
41	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	
42	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2	
43	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
45	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	
46	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5	
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	
49	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	
50	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3	
51	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	
52	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2	
53	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
55	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	
56	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5	
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	
59	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	
60	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3	
61	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	
62	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2	
63	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
65	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	
66	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5	
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	
69	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	
70	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3	
71	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	
72	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	1	5	4	1	4	2	
73	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	1	5	5	2	1	4	1	2	1	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
75	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	
76	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	
77	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	5	
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	
79	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	
80	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3	

## Base de datos

### Base de datos de la variable 2 : Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIÓN:CONDICIONES LABORALES					DIMENSIÓN SUPERVISIÓN				DIMENSIÓN: SUELDO				DIMENSIÓN: PROMOCIÓN				DIMENSIÓN: INTERRELACIONES			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21
1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
8	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
9	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
11	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
12	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
13	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
14	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
15	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
16	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
17	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
18	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
19	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
21	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
22	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
23	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
24	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
25	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
26	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
27	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
28	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
29	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
30	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
31	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
32	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
33	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
34	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
35	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
36	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
37	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
38	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4

39	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
40	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
41	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
42	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
43	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
44	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
45	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
46	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
47	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
48	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
49	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
50	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
51	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
52	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
53	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
54	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
55	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
56	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
57	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
58	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
59	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
60	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
61	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
62	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
63	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
64	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
65	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
66	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
67	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
68	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
69	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
70	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
71	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2
72	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
73	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	4	3	4
74	4	4	4	3	3	4	2		2	4	3	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4
75	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	4
76	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	1	1	1	3	3	4	3
77	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	1	2	3	3	3	5	5	4	5
78	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4
79	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4
80	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4

## **Anexo 5:**

**Cartas de presentación UCV y respuesta de la institución  
donde se efectuó el estudio**

## **Anexo 6:**

### **Certificados de validez de contenido**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>								
1	Estoy convencido que trabajar en esta entidad satisface todas mis necesidades.	✓		✓		✓		
2	Me siento orgulloso de hablar de mi entidad con personas ajenas a ella.	✓		✓		✓		
3	Tengo confianza en los principios de la entidad.	✓		✓		✓		
4	Tengo la voluntad de dar mi mejor esfuerzo para el éxito de la entidad	✓		✓		✓		
5	Esta institución significa mucho para mi.	✓		✓		✓		
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia a la entidad.	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la entidad	✓		✓		✓		
8	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la entidad	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad</b>								
9	Si no hubiera invertido tanto de mi en esta entidad, yo podría considerar trabajar en otra entidad	✓		✓		✓		
10	Siempre analizo las ventajas y desventajas de pertenecer o no a la institución	✓		✓		✓		
11	Muchas cosas en mi vida se interrumpirían si dejo de percibir los ingresos de esta entidad	✓		✓		✓		
12	Aceptaría cualquier tipo de rotación de labores con tal de seguir trabajando en esta entidad.	✓		✓		✓		
13	Al día de hoy permanecer en esta entidad es una cuestión de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		
14	Uno de los principales motivos de seguir trabajando en esta entidad, es porque no conseguiría un trabajo como el que tengo	✓		✓		✓		
15	Me siento en la capacidad y con la aptitud de encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
16	Ahora mismo sería imposible para mi dejar la entidad incluso si lo quisiera.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>								
17	He recibido apoyo especial de algún tipo por parte de la entidad	✓		✓		✓		
18	Tendría un sentimiento de culpa si dejara la institución ahora	✓		✓		✓		
19	Siento lealtad ante esta entidad	✓		✓		✓		
20	Tengo la obligación de permanecer trabajando en la entidad	✓		✓		✓		
21	Le debo mucho a esta entidad	✓		✓		✓		
22	La entidad me ha otorgado oportunidades para crecer profesionalmente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ....de.....del 2020  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones laborales</b>								
1	La entidad me brinda facilidades y comodidades para realizar adecuadamente mis labores	✓		✓		✓		
2	La disposición física de los ambientes de trabajo proporcionan facilidades para la realización de mis labores	✓		✓		✓		
3	El ambiente donde desarrollos mi labores me da confort	✓		✓		✓		
4	Existen las comodidades para desempeñar bien mis labores día a día	✓		✓		✓		
5	No se puede igualar las comodidades que me da el ambiente donde trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Supervisión</b>								
6	Los funcionarios confían en el personal a su cargo	✓		✓		✓		
7	Se puede confiar en los funcionarios	✓		✓		✓		
8	Los funcionarios nos hacen participe de las decisiones que afectaran a nuestro trabajo	✓		✓		✓		
9	Los funcionarios se muestran comprensivos con el personal que esta a su cargo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Sueldo</b>								
10	Mi sueldo esta de acorde a la labor que realizo	✓		✓		✓		
11	Mi sueldo es bajo en comparación con lo que ganan otros colegas en otras municipalidades	✓		✓		✓		
12	Los sueldos corresponden a la calificación y capacidad de los empleados	✓		✓		✓		
13	Estoy conforme con lo que gano	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Promoción</b>								
14	Los directivos están constantemente preocupados por nuestra actualización y especialización profesional	✓		✓		✓		
15	En esta entidad las oportunidades de superación personal y profesional, son adecuadas	✓		✓		✓		
16	Existen prácticas justas para el ascenso de los profesionales	✓		✓		✓		
17	En esta entidad mis oportunidades de superación profesional son apropiadas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Interrelaciones</b>								
18	Mis compañeros crean un ambiente agradable el cual es ideal para realizar mis labores	✓		✓		✓		
19	Me agrada trabajar con el grupo con quien trabajo	✓		✓		✓		
20	Tomo distancia preferentemente con las personas que laboro	✓		✓		✓		
21	En mi grupo de trabajo nos caracteriza la solidaridad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ....de.....del 2020  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>								
1	Estoy convencido que trabajar en esta entidad satisface todas mis necesidades.	✓		✓		✓		
2	Me siento orgulloso de hablar de mi entidad con personas ajenas a ella.	✓		✓		✓		
3	Tengo confianza en los principios de la entidad.	✓		✓		✓		
4	Tengo la voluntad de dar mi mejor esfuerzo para el éxito de la entidad	✓		✓		✓		
5	Esta institución significa mucho para mí.	✓		✓		✓		
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia a la entidad.	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la entidad	✓		✓		✓		
8	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la entidad	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta entidad, yo podría considerar trabajar en otra entidad	✓		✓		✓		
10	Siempre analizo las ventajas y desventajas de pertenecer o no a la institución	✓		✓		✓		
11	Muchas cosas en mi vida se interrumpirían si dejo de percibir los ingresos de esta entidad	✓		✓		✓		
12	Aceptaría cualquier tipo de rotación de labores con tal de seguir trabajando en esta entidad.	✓		✓		✓		
13	Al día de hoy permanecer en esta entidad es una cuestión de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		
14	Uno de los principales motivos de seguir trabajando en esta entidad, es porque no conseguiría un trabajo como el que tengo	✓		✓		✓		
15	Me siento en la capacidad y con la aptitud de encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
16	Ahora mismo sería imposible para mí dejar la entidad incluso si lo quisiera.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	He recibido apoyo especial de algún tipo por parte de la entidad	✓		✓		✓		
18	Tendría un sentimiento de culpa si dejara la institución ahora	✓		✓		✓		
19	Siento lealtad ante esta entidad	✓		✓		✓		
20	Tengo la obligación de permanecer trabajando en la entidad	✓		✓		✓		
21	Le debo mucho a esta entidad	✓		✓		✓		
22	La entidad me ha otorgado oportunidades para crecer profesionalmente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

.....de.....del 201.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
Cod. SUNEDU: A 01535796  
Cod. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18  
Firma del ~~validador~~ Informante.  
32403439

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones laborales</b>								
1	La entidad me brinda facilidades y comodidades para realizar adecuadamente mis labores	✓		✓		✓		
2	La disposición física de los ambientes de trabajo proporcionan facilidades para la realización de mis labores	✓		✓		✓		
3	El ambiente donde desarrollos mi labores me da confort	✓		✓		✓		
4	Existen las comodidades para desempeñar bien mis labores día a día	✓		✓		✓		
5	No se puede igualar las comodidades que me da el ambiente donde trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Supervisión</b>								
6	Los funcionarios confían en el personal a su cargo	✓		✓		✓		
7	Se puede confiar en los funcionarios	✓		✓		✓		
8	Los funcionarios nos hacen participe de las decisiones que afectaran a nuestro trabajo	✓		✓		✓		
9	Los funcionarios se muestran comprensivos con el personal que esta a su cargo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Sueldo</b>								
10	Mi sueldo esta de acorde a la labor que realizo	✓		✓		✓		
11	Mi sueldo es bajo en comparación con lo que ganan otros colegas en otras municipalidades	✓		✓		✓		
12	Los sueldos corresponden a la calificación y capacidad de los empleados	✓		✓		✓		
13	Estoy conforme con lo que gano	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Promoción</b>								
14	Los directivos están constantemente preocupados por nuestra actualización y especialización profesional	✓		✓		✓		
15	En esta entidad las oportunidades de superación personal y profesional, son adecuadas	✓		✓		✓		
16	Existen prácticas justas para el ascenso de los profesionales	✓		✓		✓		
17	En esta entidad mis oportunidades de superación profesional son apropiadas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Interrelaciones</b>								
18	Mis compañeros crean un ambiente agradable el cual es ideal para realizar mis labores	✓		✓		✓		
19	Me agrada trabajar con el grupo con quien trabajo	✓		✓		✓		
20	Tomo distancia preferentemente con las personas que laboro	✓		✓		✓		
21	En mi grupo de trabajo nos caracteriza la solidaridad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

.....de.....del 201.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
Cod. SUNEDU: A 01536796  
Cod. Reg. LICV N° 3 FL: 247 N° 18  
Firma del experto informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>								
1	Estoy convencido que trabajar en esta entidad satisface todas mis necesidades.	/		/		/		
2	Me siento orgulloso de hablar de mi entidad con personas ajenas a ella.	/		/		/		
3	Tengo confianza en los principios de la entidad.	/		/		/		
4	Tengo la voluntad de dar mi mejor esfuerzo para el éxito de la entidad	/		/		/		
5	Esta institución significa mucho para mi.	/		/		/		
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia a la entidad.	/		/		/		
7	Siento apego emocional a la entidad	/		/		/		
8	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la entidad	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Si no hubiera invertido tanto de mi en esta entidad, yo podría considerar trabajar en otra entidad	/		/		/		
10	Siempre analizo las ventajas y desventajas de pertenecer o no a la institución	/		/		/		
11	Muchas cosas en mi vida se interrumpirían si dejo de percibir los ingresos de esta entidad	/		/		/		
12	Aceptaría cualquier tipo de rotación de labores con tal de seguir trabajando en esta entidad.	/		/		/		
13	Al día de hoy permanecer en esta entidad es una cuestión de necesidad como de desecho	/		/		/		
14	Uno de los principales motivos de seguir trabajando en esta entidad, es porque no conseguiría un trabajo como el que tengo	/		/		/		
15	Me siento en la capacidad y con la aptitud de encontrar otro empleo.	/		/		/		
16	Ahora mismo sería imposible para mi dejar la entidad incluso si lo quisiera.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	He recibido apoyo especial de algún tipo por parte de la entidad	/		/		/		
18	Tendría un sentimiento de culpa si dejara la institución ahora	/		/		/		
19	Siento lealtad ante esta entidad	/		/		/		
20	Tengo la obligación de permanecer trabajando en la entidad	/		/		/		
21	Le debo mucho a esta entidad	/		/		/		
22	La entidad me ha otorgado oportunidades para crecer profesionalmente	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ  
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones laborales</b>								
1	La entidad me brinda facilidades y comodidades para realizar adecuadamente mis labores	/		/		/		
2	La disposición física de los ambientes de trabajo proporcionan facilidades para la realización de mis labores	/		/		/		
3	El ambiente donde desarrollos mi labores me da confort	/		/		/		
4	Existen las comodidades para desempeñar bien mis labores día a día	/		/		/		
5	No se puede igualar las comodidades que me da el ambiente donde trabajo	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Supervisión</b>								
6	Los funcionarios confían en el personal a su cargo	/		/		/		
7	Se puede confiar en los funcionarios	/		/		/		
8	Los funcionarios nos hacen partícipe de las decisiones que afectaran a nuestro trabajo	/		/		/		
9	Los funcionarios se muestran comprensivos con el personal que esta a su cargo	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Sueldo</b>								
10	Mi sueldo esta de acorde a la labor que realizo	/		/		/		
11	Mi sueldo es bajo en comparación con lo que ganan otros colegas en otras municipalidades	/		/		/		
12	Los sueldos corresponden a la calificación y capacidad de los empleados	/		/		/		
13	Estoy conforme con lo que gano	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Promoción</b>								
14	Los directivos están constantemente preocupados por nuestra actualización y especialización profesional	/		/		/		
15	En esta entidad las oportunidades de superación personal y profesional, son adecuadas	/		/		/		
16	Existen prácticas justas para el ascenso de los profesionales	/		/		/		
17	En esta entidad mis oportunidades de superación profesional son apropiadas	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5: Interrelaciones</b>								
18	Mis compañeros crean un ambiente agradable el cual es ideal para realizar mis labores	/		/		/		
19	Me agrada trabajar con el grupo con quien trabajo	/		/		/		
20	Tomo distancia preferentemente con las personas que laboro	/		/		/		
21	En mi grupo de trabajo nos caracteriza la solidaridad	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DRA. MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ  
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**Anexo 7:**  
**Artículo Científico**



**Gestión del compromiso organizacional y su relación con la satisfacción  
laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ate - 2020**

AUTOR:

Br. Carlos Florentino Ríos Miranda

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial

## Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Gestión del compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ate - 2020”

2. **AUTOR:** Br. Carlos Florentino Ríos Miranda

**RESUMEN:** La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate en el período 2020, situación que al analizarla se pudo conocer la realidad de los trabajadores en cuanto a su percepción sobre las dimensiones del compromiso organizacional (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) y la forma cómo se relaciona e influye en la satisfacción laboral de los colaboradores, y por ende en el logro de resultados y consecución de objetivos.

Respecto a la metodología empleada, el tipo de investigación para nuestro caso fue básica, respecto del nivel fue descriptiva y correlacional, en cuanto al diseño fue no experimental y transversal y se empleó el método hipotético y deductivo. Se aplicó un instrumento (encuesta) a 80 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Ate en base a 43 preguntas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo demostrar que la gestión del compromiso organizacional se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad distrital de Ate-2020, por los resultados obtenidos a nivel estadístico (descriptivo e inferencial).

**PALABRAS CLAVE:** Palabras clave: compromiso, satisfacción, organización, colaboradores.

3. **ABSTRACT:** The general objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction of the staff of the district Municipality of Ate in the period 2020, a situation that when analyzing it, it was possible to know the reality of the workers in terms of their perception of the dimensions of the organizational commitment (affective, continuity and normative commitment) and the way it relates to and influences the work satisfaction of employees, and therefore in the achievement of results and achievement of objectives.

Regarding the methodology used, the type of research for our case was basic, regarding the level it was descriptive and correlational, as for the design it was non-experimental and cross-sectional and the hypothetical and deductive method was used. An instrument (survey) was applied to 80 administrative collaborators of the Municipality of Ate based on 43 questions.

According to the results obtained, it could be demonstrated that the management of organizational commitment is significantly related to the job satisfaction of the staff of the district Municipality of Ate-2020, by the results obtained at a statistical level (descriptive and inferential).

**KEYWORDS:** commitment, satisfaction, organization, collaborators.

**4. INTRODUCCIÓN:** La información principal esta investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal que labora en la Municipalidad distrital de Ate. La importancia práctica de esta investigación radica en brindar una solución a las dificultades relacionadas con la satisfacción laboral de los colaboradores de esta entidad pública, quienes tienen bajos niveles de compromiso organizacional y esto afecta los resultados de gestión. Actualmente las organizaciones de gobierno, en especial los gobiernos locales; no son bien vistos por la población en cuanto a la calidad del servicio que prestan a la comunidad, esto debido principalmente a que los colaboradores no sienten identificación (personal, laboral, institucional) con su institución, lo cual demuestra una falta de compromiso con su centro de trabajo, también se puede notar en la deficiente atención que se le da al usuario, el malestar del servidor público sobre todo cuando tiene un contrato determinado de trabajo (Caso de los trabajadores bajo el sistema Contrato Administrativo de Servicios - CAS), personal sin vocación de servicio; muchos de ellos al parecer no demuestran satisfacción laboral con su centro de trabajo, y esto al parecer debido a que es un trabajo que solo puede durar un periodo de gobierno de cuatro años (la duración de un período municipal generalmente), esto si es que no son de nuevo contratados al haber cambio de gestión municipal.

Hernández B., Ruiz A., Ramírez V., Sandoval S., & Méndez C. (2018) que el compromiso organizacional guarda relación con la satisfacción laboral, en el caso de instituciones públicas, tienen un compromiso económico y social con el

trabajador, ya que establecen una relación muy sólida con el nivel de satisfacción y el vínculo de apego que demuestra el colaborador a la institución; por ello, es necesario que los integrantes se identifiquen con los valores, misión y visión de la organización.

Marquina, C. (2018) en su investigación indica que para la satisfacción laboral por un lado y para el compromiso laboral hay dos variables que tienen fuerte influencia en el ámbito laboral: una sería el nivel en el cual un colaborador puede estar relacionado con lo que hace (trabajo) y la otra sería que el trabajador crea en las metas y propósitos de la organización lo cual traerá un impacto en la organización. De otro lado Lizote A., Verdinelli A., & Nascimento S. (2017), en su estudio, emplearon una muestra de 331 empleados, determinando que los empleados municipales están satisfechos si se comprometen afectuosamente con los objetivos institucionales e insatisfechos si su compromiso es solo el cumplimiento de la normativa o por obligación.

Carmona, E., Cháirez, R. & Palomo, S. (2017) aplicaron su instrumento a una muestra de 108 personas, la investigación fue de tipo correlacional, analizaron cómo algunas condiciones aprendidas en el colegio impactaron en la satisfacción laboral y también en el compromiso organizacional ya sean colaboradores del tipo administrativo, supervisores u operadores. Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & Martínez, J. (2018) realizaron un estudio de tipo transversal, transeccional y no experimental, se aplicó una encuesta a 110 servidores públicos, demostraron que el compromiso organizacional se anticipa a la gestión pública cooperativa, lo que hace que los colaboradores del sector público muestren mayor cohesión y afecto a la entidad donde laboran y sus resultados son más eficientes e inciden en la gestión pública cooperativa.

Littlewood, Z. & Herman, F. (2020) utilizaron un método cuantitativo correlacional, aplicando una encuesta a 192 empleados, sus resultados confirmaron las hipótesis de que el compromiso afectivo y normativo se correlacionan negativamente con la Renuncia, debido a que los colaboradores que son estimados, que están orgullosos de la empresa y que reciben buenas consideraciones y buen trato, responden con trabajo intenso, lo que les permite estar identificados e involucrados. Pereira, I., Veloso, A., Silva, I., & Costa, P. (2017), realizaron un estudio cuantitativo,

observacional, transversal a 105 profesionales, su investigación sugiere una asociación favorable entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Indican los autores que los trabajadores a nivel profesional están medianamente satisfechos y también comprometidos con su trabajo; y se sienten insatisfechos con la naturaleza del trabajo, la relación con sus compañeros y las recompensas.

García M. & Flores E., (2017), emplearon una muestra de 195 empleados y un estudio no experimental, con enfoque cuantitativo, concluyeron que algunas de las principales consecuencias provenientes de la cultura corporativa y que afectan el compromiso organizacional del personal municipal son: cooperación, ayuda solidaria y participación; en lo que se refiere al compromiso laboral influye positivamente en el comportamiento laboral ni Implicancias positivas en el desempeño, productividad, ni identificación con los objetivos de la organización.

Flores, J. & Gómez I. (2018), con una muestra de 135 empleados, para una investigación de tipo no experimental, concluyó que el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional presentan una relación significativa y además indicó que la permanencia de un colaborador en la empresa depende de la percepción positiva o negativa, del apoyo organizacional y la conformidad con el trabajo que el colaborador perciba.

Meyer, J. & Allen, N. (1993), señalan que el compromiso organizacional toma tres formas distintas o lo que vienen a ser sus dimensiones: **compromiso afectivo**, de continuidad y normativo. Indican los autores que el compromiso afectivo se refiere abarca la identificación, participación y la forma de apego emocional de parte del colaborador hacia su centro de trabajo, se da un sólido compromiso afectivo. Refiere Arboleda, A. (2016) que el compromiso de continuidad viene a ser el grado en el que los colaboradores creen que deben permanecer en una empresa u otro objetivo. Por ejemplo, un empleado puede permanecer en la empresa porque necesita la compensación. Para Abanto, S. (2017) el compromiso de un trabajador es importante para los logros que una entidad desea alcanzar, es la empatía que un trabajador debería tener en su centro de trabajo; no solo es el compromiso; sino también el sentirse bien con la labor que desarrolla, sentirte satisfecho con lo que realizas las cosas funcionaran bien.

Para Nasution, N. & Rafiki, A. (2020) el compromiso organizacional es una fortaleza

que puede identificar a un individuo con la organización, el cual fomenta la motivación del lugar de trabajo y a la vez conduce a mejorar el desempeño laboral y más bien debería desalentar a los empleados a abandonar la organización. Lawler, T. (2014) define la satisfacción laboral como aquel proceso emocional favorable que se convierte o refleja en una respuesta de tipo afectivo de parte del colaborador en su trabajo y que es parte del proceso perceptual del trabajador. Robbins, S. y Judge, T. (2013) afirman respecto de la satisfacción laboral que viene a ser el sentimiento o actitud positiva del colaborador hacia su puesto laboral, que resulta de la evaluar las características propias de él.

**5. METODOLOGÍA:** En esta investigación el enfoque aplicado fue de tipo cuantitativo. El tipo de investigación fue básica, en cuanto al nivel de investigación fue descriptiva y correlacional pues se analizó la relación existente entre las dos variables en estudio. En cuanto al diseño de investigación fue no experimental y transversal. Decimos que fue no experimental porque no se realizó ninguna manipulación deliberada de variables (Hernández et al., 2016, p.51). también se empleó el método hipotético deductivo. En cuanto a la población, los sujetos materia de unidades de análisis fueron los empleados administrativos de la Municipalidad de Ate, en número de 100. La muestra fue 80 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento de recojo de datos empleados fue el cuestionario, elaborado con 43 preguntas directas con escala de Likert con respuestas concretas y directas para cada variable con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0.841; para la segunda, 0.915. El instrumento se aplicó sin mayores inconvenientes obteniendo información importante para la investigación.

**6. RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable Gestión del compromiso organizacional tiene los siguientes resultados: la mayoría de colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate (70%) encuestados sostuvieron que el compromiso organizacional es regular y el 30% lo consideró que es bueno. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que la Gestión del Compromiso organizacional es regular mayormente durante el periodo de evaluación. El nivel descriptivo de la variable satisfacción laboral, el 20% de

colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Ate encuestados sostuvieron que la satisfacción laboral es mala, y el 80% lo consideró regular. Por consiguiente, los trabajadores de la entidad pública afirmaron que la satisfacción laboral es regular mayormente durante el periodo de evaluación.

- 7. DISCUSIÓN:** Después de obtener los resultados de esta investigación y luego de realizado la comparación con los de los antecedentes, se verifica que dichos estudios nos permiten confirmar las hipótesis planteadas. Los trabajos consultados tienen mucha similitud con nuestros resultados en el sentido que existe una relación significativa entre la gestión del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Ate, a pesar de las diversas realidades que viven los colaboradores puesto que tienen diversas modalidades de trabajo con diversos contratos y esto afecta mucho su estabilidad laboral y por ende los resultados obtenidos. La investigación realizada es de singular importancia porque demuestra que en realidad hay problemas en la gestión y manejo del talento humano en esta institución pública y que además existen altos niveles de insatisfacción laboral que no están siendo tomados en cuenta y que afecta los resultados de gestión de la institución analizada.
- 8. CONCLUSIONES:** La gestión del compromiso organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción laboral ( $p=0.002<0.05$ , Rho de Spearman = ,792), siendo correlación positiva alta. El compromiso afectivo se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción laboral ( $p=0.002<0.05$ , Rho de Spearman = ,893), siendo correlación positiva alta. El compromiso de continuidad se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción laboral ( $p=0.003<0.05$ , Rho de Spearman = ,877), siendo correlación positiva alta. El compromiso normativo se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción laboral ( $p=0.002<0.05$ , Rho de Spearman = ,942), siendo correlación positiva alta.

## Referencias

Arauco Melgarejo, Z. (2020). Inteligencia emocional y autoestima. *Cielo*, 200.

## 9. REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arboleda, A. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. Colombia: Universidad Ucesi. Recuperado de: doi: 10.11144/Javeriana.cao29-53.ccvc.
- Carmona, E., Cháirez, R. & Palomo, S. (2017). *Impacto de la escolaridad en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la industria maquiladora del estado de zacatecas*. México: Revista Internacional Administración & Finanzas. Vol. 10, No. 4, 2017, pp. 61-69. ISSN: 1933-608X (print). ISSN: 2157-3182 (online)
- Fierro, E., Martínez, M, Ortiz, F. & Martínez, J. (2018). *La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México*. RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática. [S.I.], v. 7, n. 20, p. 1-13, dic. 2018. ISSN 2007-5278. Recuperado de: <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Flores, J. & Gómez I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Lima: UPC.
- García M. & Flores E., (2017). *Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de Arequipa – Perú*. Revista COMUNI@CCIÓN V.8, N.2, JUL - DIC, 2017. ISSN 2219-7168.
- Hernández B., Ruiz A., Ramírez V., Sandoval S., & Méndez C. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. México: RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. VOL. 8 NÚM. 16 (2018): Enero - Junio 2018. Recuperado de: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/370>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Lawler, T. (2014). *Teoría de la Satisfacción Laboral*. México: Pearson
- Littlewood, Z. & Herman, F. (2020). *La paradoja del Compromiso*. Revista Investigación Administrativa, vol. 49, núm. 126, 2020. ISSN: 1870-6614 /

2448-7678.

México.

Recuperado

de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405001>

Lizote A., Verdinelli A., & Nascimento S. (2017). *Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. Brazilian Journal of Public Administration*. Rio de Janeiro 51(6):947-967, Nov. - Dec. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612156382>

Marquina, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Artículo. Vol. 6 Núm. 1. Lima: Revista Científica de Ciencias de la Salud. Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/998](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/998)

Meyer, J. & Allen, N. (1993). *Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

Nasution, N & Rafiki, A. (2020). *Islamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia*. *RAUSP Manag. J.* [online]. 2020, vol.55, n.2, pp.195-205. Epub July 20, 2020. ISSN 2531-0488. <https://doi.org/10.1108/rausp-01-2019-0011>.

Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. y Costa, P. (2017). *Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas*. *Cuadernos de Saúde Pública*, 33(4). Rio de Janeiro. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00153914>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15ª edición. México: Pearson Educación.

## **Anexo 8:**

### **Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización  
para la publicación del artículo científico**

Yo, Carlos Florentino Ríos Miranda, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08139805, con el artículo titulado: **“Gestión del compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ate - 2020”**, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 16 de enero del 2021.

Carlos Florentino Ríos Miranda  
DNI 08139805