



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción y compromiso de los colaboradores con contrato administrativo de servicios – CAS, de una municipalidad con 500 más viviendas urbanas, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Cortez Cabanillas, Germán Alindor (ORCID: 0000-0003-1247-3107)

ASESORES:

Mg. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Mg. Díaz Bringas, Kharla Gabriela (ORCID: 0000-0003-1939-0259)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida y por estar conmigo en todo momento, a mi padre porque supo sacarme adelante gracias a su sacrificio y entrega, además por los ejemplos y valores inculcados en su enseñanza.

Agradecimiento

A mis docentes por su apoyo, motivación y comprensión para la culminación de mi carrera, a mi padre por el sacrificio realizado, para lograr ser una profesional y a todas las personas que comparten conmigo este logro tan importante en mi vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de colaboradores CAS.....	15
Tabla 2. Instrumento de recolección de datos aplicados por técnica.....	16
Tabla 3. Listado de evaluadores de instrumentos de recolección de datos.....	17
Tabla 4. Alfas de Cronbach de los instrumentos.....	17
Tabla 5. Análisis del nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores (CAS). 19	
Tabla 6. Análisis del nivel de compromiso laboral de los colaboradores (CAS)....	20
Tabla 7. Análisis de correlación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores (CAS).....	21
Tabla 8. Análisis de correlación entre las dimensiones de la variable compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores (CAS).....	22
Tabla 9. Análisis de correlación de la prueba de Pearson entre la satisfacción laboral y compromiso laboral.....	23

Resumen

La presente investigación se formuló como objetivo general establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio, 2020. Presentó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, con alcance correlacional, fue de tipo aplicada. Presentó una población de 30 colaboradores con contrato administrativo de servicio – CAS, utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, validados mediante el juicio de 3 especialistas el cual consto de 17 ítems para la satisfacción laboral y 12 ítems para el compromiso laboral, medidas a través de una escala de Likert. Se aplicó a la población la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Los datos recolectados fueron procesados mediante hojas de cálculo de Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 23, se usó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por el número de la población < 50 y se utilizó como prueba de correlación de Pearson, se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la municipalidad en estudio con nivel de significancia menor de 0.01 y un coeficiente de correlación positiva considerable de 0.702.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo, motivación, trabajador.

Abstract

The present research was formulated as a general objective to establish the relationship between job satisfaction and job engagement of the collaborators with administrative services contract of the Municipality under study, 2020. It presented a quantitative approach, of non-experimental design - transversal, with correlational reach, it was of applied type. It presented a population of 30 collaborators with administrative service contract - CAS, used the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, validated through the judgment of 3 specialists which consisted of 17 items for work satisfaction and 12 items for work engagement, measured through a Likert scale. The reliability of Cronbach's Alpha was applied to the population. The collected data were processed through Microsoft Excel spreadsheets and the statistical software SPSS version 23, the Shapiro-Wilk normality test was used by the number of the population < 50 and it was used as a Pearson's correlation test. It was concluded that labor satisfaction is significantly related to the labor engagement of the collaborators with administrative services contract of the municipality under study with a significance level lower than 0.01 and a considerable positive correlation coefficient of 0.702.

Keywords: Job satisfaction, motivation, worker.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es considerada como uno de los constructos de mayor relevancia en la gestión del recurso humano y el comportamiento organizacional, hace referencia a un estado emocional positivo y placentero, que otorga bienestar a la persona, el cual se deriva de las experiencias laborales, y que además se encuentra asociado con múltiples factores derivados de su entorno laboral y las tareas que allí desempeñan (Culibrk et al., 2018).

El compromiso laboral también conocido como *engagement*, es un componente que dentro del ámbito organizacional es entendido como el compromiso que tiene un trabajador con su centro laboral y la identificación con su trabajo; así mismo, existen diferentes investigaciones que han manifestado la existencia de una conexión fuerte entre la satisfacción laboral y el *engagement*, considerando que la satisfacción laboral motiva a los trabajadores, brindándoles además experiencias gratas que los hacen mantener una actitud positiva y los compromete con su trabajo, no solo con las funciones que desempeñan, sino con su organización en general, considerando a su lugar de trabajo como un espacio en el cual pueden desarrollar de manera propicia sus competencias laborales (Mahmoud & Saad, 2017).

A nivel internacional, en Pakistán, país en el cual los estudios han destacado la existencia de organizaciones en las cuales no se ha evaluado aún la relevancia de gestionar las relaciones laborales con sus empleados, y trabajar para motivarlos, lo cual ha conllevado a la existencia de trabajadores que no se encuentran satisfechos con sus labores, mucho menos comprometidos, y se mantienen en el continuo dilema de la deserción laboral, siendo esto una de las motivaciones que ha llevado a realizar estudios dentro de su población referentes a la satisfacción y el compromiso laboral de los trabajadores con su centro laboral, y a partir de ello mejorar el desempeño laboral (Asrar-ul-Ha et al., 2017).

En el ámbito nacional, se puede señalar que dicha situación también se observa, ello en la medida que, subsisten sectores de la población que no se encuentran satisfechos con algunos de los regímenes o políticas que se siguen en sus centros laborales, lo cual se constituye en una problemática tanto para

empleadores como para empleados, ya el desempeño de los colaboradores pueden verse afectado, así como derivar en problemas emocionales y de salud en los mismos, asociados de manera habitual con cuadros de estrés, motivo por el cual la satisfacción es analizada con énfasis como un aporte para el ámbito social y económico (Arias et al., 2017).

Mientras que, el engagement, es una de las variables que también ha cobrado fuerza dentro del ámbito social, dada la realidad de muchos peruanos que no se encuentra satisfecho con algunos de los aspectos de trabajo, y que los lleva a mantener una disposición constante por abandonar su centro de labores en busca de aquellos que le ofrezcan mejores condiciones para su crecimiento profesional, sumando todo ello a los bajos niveles de compromiso para con su centro laboral (Davey, 2017).

En entidades del sector público, se encontró que los servidores manifiestan la necesidad de que se implemente políticas de motivación, así como de entregar incentivos a los trabajadores y gestionar buenas condiciones de trabajo para el recurso humano para lograr un nivel alto de compromiso, ello al reconocer la asociación que tendría la satisfacción laboral con el compromiso, o engagement, según lo cual al tener un trabajador satisfecho se logrará que tenga un alto desempeño y que esté dispuesto a poner todo su empeño para alcanzar los objetivos de la institución. Así mismo, se pudo conocer que el tipo de contrato es uno de los factores que juega un importante rol en los niveles de satisfacción laboral y compromiso, siendo los trabajadores con contrato estable los que experimentan elevados niveles de satisfacción y compromiso que aquellos que trabajan bajo una modalidad de un contrato inestable (Fabián, 2019).

En el sector público municipal, se encontró que los colaboradores que una elevada satisfacción usualmente están más comprometidos con la institución; además que, la satisfacción laboral es contribuida con la supervisión y compañerismo. Este efecto es moderado en el compromiso organizacional, y, por el contrario, a nivel dimensional si se evidencia relación de manera positiva y significativa con el compromiso de la organización (Suma & Lesha, 2013).

La Municipalidad Distrital en estudio, fue reconocida en 1874, actualmente

cuenta con 30 colaboradores bajo contrato administrativo de servicios (CAS), lo que representa el 50% del total de colaboradores. Esta municipalidad, forma parte de la categoría: municipalidad con 500 o más viviendas urbanas y para el año en desarrollo de la presente investigación, tuvo un presupuesto anual de 3,279.192 millones de soles (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020), A partir de las visitas realizadas, se observó y entabló entrevistas informales con sus funcionarios, de lo cual se ha conocido que una gran proporción de trabajadores, en especial aquellos que se encuentran laborando en la modalidad CAS, no se sienten identificados con la institución y no se encuentran comprometidos con sus labores.

Esta problemática, puede causarse por diversos factores como, por ejemplo: al no corresponder el salario con las actividades que realiza, espacios limitados de trabajo que obstaculiza el movimiento de los colaboradores, carencia de inmobiliaria para desarrollar las actividades laborales con eficiencia, mostrar desacuerdo con los métodos de dirección, discrepancias con los superiores, limitada probabilidad de superación, las labores realizadas no están acordes con la especialidad que tienen los colaboradores, deficiente organización de las labores, entre otros (Zayas et al., 2015).

De mantenerse, esto podrían conllevar a los trabajadores a caer en la desidia, bajar sus niveles de rendimiento laboral y la calidad de sus funciones, lo cual afectaría los servicios brindados por la Municipalidad en estudio, que finalmente terminaría por tener efectos negativos para su población, además podría ocasionar elevado porcentaje de absentismo y rotación de personal, llegando a frustrar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Dicha situación resulta ser necesaria de abordar, la satisfacción laboral y el engagement que presentan los colaboradores contratados bajo la contratación administrativa de servicios de la Municipalidad Distrital en estudio, y si estas variables muestran relación entre sí; la variable satisfacción laboral será estudiada con los aportes de Alshmemri et al. (2017), basados en la teoría bifactorial de Herzberg y para la variable compromiso laboral se abordará con los aportes de Shahid (2019).

Teniendo en consideración lo descrito, se planteó como problema general el

siguiente: ¿de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio?, siendo los problemas específicos: ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio?, ¿cuál es el nivel de compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio?, ¿de qué manera se relaciona las dimensiones de la variable satisfacción laboral con el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio?, ¿de qué manera se relaciona las dimensiones del compromiso laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio?.

Además, cabe destacar que esta investigación consideró los criterios de Hernández y Mendoza (2018), justificándose por su *conveniencia* ya que permite determinar la existencia de relación entre la satisfacción y compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicio de la municipalidad en estudio; Además de *relevancia social* porque se implementará mejoras en la satisfacción del colaborador para beneficiar y aumentar el compromiso laboral de los colaboradores; como también *implicaciones prácticas* ya que los resultados derivados podrán ser aplicados como una contribución para mejorar la situación en la población analizada, y en otros entornos con características similares, a su vez, *utilidad metodológica*, porque se abordaron variables que analizan de manera consistente a las variables, siendo una guía para abordar futuras investigaciones en la materia, y, además, brindando instrumentos que pueden ser aplicados en las mismas.

Por lo cual se planteó como objetivo general establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio; y como objetivos específicos: describir la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio; describir el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio; establecer la relación entre las dimensiones de la variable

satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio; establecer la relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio.

En tanto que, se formuló como hipótesis general: La satisfacción laboral se relaciona de manera positiva y significativa con el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio; y como hipótesis específicas las siguientes: Las dimensiones de la variable satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio se relacionan significativamente; las dimensiones del compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio se relacionan significativamente.

II. MARCO TEÓRICO

Para abordar la presente investigación se tomaron en cuenta estudios previos realizados, destacándose en el ámbito internacional la investigación de Sumarni et al. (2020), elaboraron un artículo con la finalidad de analizar la variable compromiso de los empleados, disciplina laboral, satisfacción laboral sobre el desempeño de los empleados del DISHUB Jambi; se realizó cuestionarios, observaciones y entrevistas teniendo un tamaño de muestra de 99 colaboradores; Los datos se procesaron a partir del modelo estructural y el valor de carga del enunciado del ítem, existen varios indicadores de variables que tienen un valor de carga por debajo de 0.5. El análisis técnico implica la determinación del coeficiente de correlación y la regresión lineal múltiple, concluyendo con los resultados obtenidos que la variable compromiso de los empleados, la disciplina laboral y la satisfacción en el trabajo influyen positivamente y fueron importantes para el desempeño de los empleados.

Ofei-Dodoo et al. (2020), realizaron un artículo en Estados Unidos, con la finalidad de examinar las asociaciones entre el compromiso laboral, la satisfacción laboral y las intenciones de rotación entre los administradores de residencias de medicina familiar (RMF). Se realizó una encuesta transversal en línea teniendo una muestra 511 gerentes de RMF, utilizaron la escala de compromiso laboral de Utrecht, la escala de 3 ítems de Boshoff y Allen; para analizar los datos, se utilizaron estadísticas descriptivas, pruebas de chi-cuadrado, correlaciones de Pearson, análisis de tablas de contingencia de 2 vías y análisis de regresión jerárquica, obteniendo como resultados la tasa de respuesta fue del 70,6% (389/551). El compromiso laboral se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral ($r_{[387]} = .513, p < .001$) y se correlacionó negativamente con las intenciones de rotación ($r_{[368]} = .580, p < .001$). Concluyendo que las asociaciones entre el compromiso laboral, la satisfacción laboral y las intenciones de rotación. Cuando los gerentes de residencia médica están comprometidos emocional y cognitivamente en el trabajo,

Palenzuela et al. (2019), quienes desarrollaron un artículo en España, con el objetivo de comparar la percepción que tienen los profesionales sanitarios que trabajan en diferentes servicios de la calidad de su relación con la organización y

con sus supervisores. Se tomó una muestra de 222 participantes de un hospital de tercer nivel, dando como resultados respecto al compromiso organizacional, el análisis de varianza reveló diferencias estadísticamente significativas, $F(5, 214)=2.97$; $p=.013$; $\eta^2p =.065$. Concluyendo que al elaborar estrategias de gestión sanitaria que fomenten acciones para reducir los el estrés laboral y aumentar en los colaboradores la satisfacción, aumentando así la calidad de vida de los profesionales sanitarios y su compromiso con la organización.

Lupano y Waisman (2018), elaboraron un artículo, en el que consistió en un análisis del concepto de *compromiso laboral*, se realizaron entrevistas a 38 voluntarios en Argentina, se buscó determinar la relación entre el engagement y la performance y la satisfacción laboral, los resultados encontrados para las dimensiones atención y energía son significativos estadísticamente. Las correlaciones encontradas en su totalidad, presentan un tamaño del efecto pequeño ($r < .30$); Concluyendo que existe relación entre relación entre work engagement y la satisfacción laboral.

Wen et al. (2018), elaboraron un artículo con la finalidad de analizar la relación que guarda las variables de estudio en los colaboradores de seguridad alimentaria en Guangdong, China; estudio en el que, a partir de un modelo de ecuación estructural, se pudo probar la existencia de relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el engagement entre los trabajadores de seguridad alimentaria de Guangdong, hallándose también que la satisfacción laboral y engagement en dicha población se encontraban en un nivel medio, y además, que los factores asociados con las características de las funciones laborales, es decir los factores motivadores, guardan mayor relación con el engagement, concluyendo que las variables de estudio de este artículo guardan una cierta relación entre ellas.

Kašpárková et al. (2018), llevaron a cabo un artículo que tenía como fin el análisis de la influencia entre las variables de estudio, como factores creadores de resiliencia, sobre el desempeño laboral de los trabajadores de República Checa; es así que, a partir del modelo de ecuaciones estructurales se llegó a determinar que el engagement es la variable que explica con mayor fuerza el desempeño laboral, determinado además que aquellas personas más comprometidas con su trabajo presentan mayor desempeño que los que tienen un menor compromiso, concluyendo en cuanto a la satisfacción, no se presentaron diferencias

significativas entre el desempeño de los trabajadores más y menos satisfechos.

Yalabik et al. (2017), desarrollaron un artículo en Reino Unido, analizaron la relación entre las variables satisfacción laboral y engagement; obteniendo como resultado que la relación entre la satisfacción laboral y el engagement tiene un nivel de significancia equivalente a 0.01, además, la satisfacción laboral se relaciona con niveles de significancia por debajo de 0.05 con las dimensiones vigor, dedicación y absorción, siendo el factor de la satisfacción laboral el que se relaciona al engagement con un mayor nivel de significancia; concluyendo así que se relacionan de manera positiva y significativa la satisfacción laboral con el engagement y cada uno de sus componentes.

Garg et al. (2017), realizaron un artículo teniendo como propósito analizar los niveles de satisfacción laboral entre los gerentes de los bancos del sector privado en La India, y además, determinar la relación entre las la satisfacción laboral y el engagement en dichos gerentes; a partir de lo cual el estudio pudo concluir que los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentran más asociado a los factores motivadores, los cuales determinan que los niveles sean mayores, concluyendo con la existencia de relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y el engagement.

En el ámbito nacional, se encontró a Quispe (2019), quien en su tesis de doctorado realizado en el Perú, estudió a 114 docentes, a fin de analizar la relación entre las satisfacción y compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, donde se consideró tres dimensiones para determinar el compromiso laboral, en este estudio concluyó demostrando que existe relación significativa entre las variables de estudio, esto se da por un alto porcentaje de docentes que se encuentran insatisfechos, debido al descuido de algunos factores higiénicos y motivacionales de la Teoría de Herzberg.

Como también a Sutta (2019), en su tesis de maestría, realizó un estudio con el fin de determinar la relación entre la satisfacción y compromiso laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017. Estudio que, a través de la prueba chi cuadrado demostró, con un nivel de significancia de 0.000, la existencia de una relación significativa entre estas variables; además se halló que, el engagement tuvo un nivel alto en un 91,4 % de la población, mientras que, el 74,1% se encuentra en un nivel alto en cuanto a la satisfacción laboralmente. Concluyendo

que se logró demostrar la relación que existe es altamente significativo entre las variables de estudio.

Y por último a Candia et al. (2017), en su tesis de maestría realizado en el Perú, se estudiaron a 107 colaboradores, el cual tiene como objetivo general analizar el impacto de los factores de la satisfacción y compromiso laboral en la reducción de la intención de rotar de los trabajadores de una empresa minera; llegando a concluir que las variables de estudio son variables que explican, con un nivel de significancia al 10%, el menor índice de rotación del personal de la compañía minera, además, por cada punto de incremento de la satisfacción en prestaciones se disminuye la intención de rotar disminuye en 0,352, mientras que, en cuanto al engagement, la dimensión vigor tuvo mayor impacto en la reducción de la intención de rotar. Así mismo, se determinaron niveles altos de satisfacción y engagement; Se concluyó con la existencia de una influencia significativa y de manera inversa de la satisfacción laboral y engagement.

Se abordaron diversas teorías en relación con las variables satisfacción laboral, engagement, y los aspectos relacionados a ambas. Judge et al. (2017), sostenían que la satisfacción laboral está referida a una evaluación general y el juicio que un trabajador emite sobre su trabajo, es decir, se trata de una valoración respecto a las condiciones favorables que ofrece un trabajo, a partir de lo cual se destaca lo positivo y negativo para derivar en una emoción que representará el grado de satisfacción, el cual, será alto si las percepciones sobre el trabajo son positivas, y será bajo en el caso en que el trabajador encuentre mayor descontento con su entorno laboral y sus funciones dentro del mismo.

De acuerdo con Alshmemri et al. (2017), la satisfacción laboral concibe un paradigma bidimensional de factores que tienen influencias sobre las actitudes de las personas hacia su trabajo, no obstante, para llegar a determinar con mayor certeza dichos factores realizó en adelante múltiples investigaciones para decidir los factores asociados a la satisfacción o insatisfacción. De esa manera profundizó su teoría y puntualizó que dichos factores se dividen en dos grandes categorías, encontrándose en la primera aquellos asociados a la necesidad de crecimiento de los trabajadores, denominados factores motivadores, y en la segunda aquellos asociados a la necesidad de evitar aquello desagradable, denominados factores de higiene, esto fue desarrollado por Herzberg.

En base a lo señalado, en la presente investigación se analiza la satisfacción laboral a través de dos dimensiones, los factores motivadores y de higiene, siendo los factores motivadores, acorde con Alfayad y Mohd (2017), son llamados intrínsecos ya que proceden del interior del individuo y se mantiene constantemente con las propias actividades productivas. Dichos factores son aprovechados para la motivación ya que esto se desarrollan en plena actividad ejercida por sí misma, y no están dependiendo de componentes de motivación externas; Y por tanto, pueden agruparse como principales indicadores de los factores motivadores a los logros obtenidos, el reconocimiento, y el trabajo estimulante; refiriéndose con logros obtenidos, que es la sensación maravillosa que hace sentir completo o felices a las personas por culminar sus labores con éxito, solucionando problemas complicados, viendo los resultados de la labor de uno mismo y alcanzar un resultado esperado, mientras que, el reconocimiento está referido a la distinción, realce y la valoración que se pueda otorgar a los trabajadores mereciendo sus notables aportes a la organización y todas aquellas acciones destacables que desempeñe en cumplimiento de sus funciones, y por último, se concibe dentro del indicador trabajo estimulante a todas aquellas características de las funciones que desempeña el trabajador y que le permiten desarrollar su potencial tanto en el ámbito del trabajo como en el personal.

Mientras que, los factores higiénicos, fueron abordados por Khalil-Ur et al. (2017), Los llaman extrínsecos ya que requiere de componentes externos al colaborador, dichos factores no ayudan para que el colaborador este motivado, sino sencillamente logra evitar que el colaborador esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, por tanto, englobarse a los indicadores de los factores higiénicos en tres principales: Las relaciones interpersonales, la remuneración y las condiciones físicas laborales; siendo las relaciones interpersonales la asociación o socialización entre los miembros de una determinada organización, lo cual hace que éstos mantengan relaciones armoniosas y puedan trabajar de manera coordinada y conjunta bajo adecuadas normas de conducta en consecución de un fin, mientras que, la remuneración es una necesidad económica, siendo aquella retribución que se entrega a los trabajadores a cambio de la entrega de su esfuerzo físico o mental para desempeñar sus funciones laborales, y por último, está las condiciones físicas laborales donde se tiene que tener en cuenta una iluminación,

temperatura adecuadas y entorno físico seguro, teniendo la confianza o percepción de bajos niveles de riesgos de los trabajadores en su entorno laboral.

Dentro de las múltiples definiciones de satisfacción laboral que se han materializado a partir de múltiples investigaciones, se encontró el trabajo de Rantanen et al. (2016), quienes definen a la satisfacción laboral como una experiencia positiva, el resultado de las actitudes que toma el colaborador hacia diversos factores de su empleo tales como el crecimiento profesional, su seguridad, remuneración, relación con sus colegas y superiores, y en general, el grado de conformidad que sienta el trabajador con las condiciones del empleo.

Además Kianto et al. (2016), acotaron que la satisfacción laboral es un estado emocional de placer manifestándose como resultado de la valoración del trabajo y los valores laborales, una medida que señala aquello que gusta y no gusta a las personas de sus trabajos, un sentimiento positivo referente a las experiencias vividas al desarrollar las funciones laborales, además, señalaban que adecuados niveles de satisfacción en los trabajadores contribuyen directamente al bienestar psicológico.

Por su parte Bermúdez (2017), menciona a Locke y Latham que en 1990 acotaron que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o de placer de la percepción subjetiva del trabajo o experiencias laborales de parte del colaborador, teniendo un sentimiento de felicidad, bienestar o de placer que experimenta el individuo.

De acuerdo con Chiang y San Martín (2015), señalaron que la satisfacción laboral guarda relación con la calidad de vida en el trabajo y su impacto sobre la salud mental, concibiendo además una gran preocupación como un factor de desarrollo personal, en las últimas décadas, se ha manifestado un gran interés por constatar la relevancia de la satisfacción laboral, existiendo aproximaciones multidimensionales que analizan los factores implicados o determinantes de la misma.

Dentro del propósito de la presente investigación también se abordó como una de las variables de estudio al compromiso laboral, que según Shahid (2019), señaló al engagement como un estado psicológico positivo que está relacionado con el trabajo, identificado como el compromiso que tiene los empleados con su trabajo, caracterizándose por la contribución constante y la energía que derivan de

manera voluntaria los empleados hacia el cumplimiento óptimo de sus funciones y todas aquellas actividades con las cuales se puede propiciar el éxito empresarial.

Mientras Kuok y Taormina (2017), señalan a Kahn, que en 1990 conceptualizó por primera vez el compromiso laboral como el aprovechamiento de los colaboradores de las organizaciones para sus actividades de trabajo; en el compromiso, las personas se emplean y se expresan física, cognitiva y emocionalmente durante las representaciones de sus actividades (p. 694). En otras palabras, las personas aportan su personalidad a su trabajo.

Mientras tanto Farias (2016) manifestaba que el engagement alude aquel comportamiento de los trabajadores que se mantienen sumergidos, vinculados y grandemente comprometidos con su desempeño laboral, lo cual los lleva a centrar sus fuerzas en la contribución significativa con su institución y a partir de ello además asegurar su permanencia en su puesto de trabajo.

De acuerdo con Flores et al. (2015) El engagement posee tres dimensiones como lo son el vigor que son los niveles altos de energía y resiliencia mental durante el trabajo, voluntad de invertir en el trabajo y persistencia en situaciones difíciles. La dedicación es estar altamente motivado en el trabajo y experimentar un sentido de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. Concluyendo con el componente de absorción caracterizándose por estar totalmente concentrado y envuelto en el trabajo, con dificultad para desapegarse de él y percibiendo que el tiempo pasa ligeramente.

Los diferentes aportes antes señalado toman como base a Schaufeli et al. (2002), y es precisamente a raíz de estas definiciones y aproximaciones que el engagement toma por primera vez un matiz más científico y para llevar a cabo el análisis o medición del engagement en los entornos laborales, la Escala UWES (en inglés *Utrecht Work Engagement Scale*), es una escala que en su versión en español originalmente se encontraba conformada por 24 ítems, pero que, en lo posterior y a partir de una profundización en la investigación fueron reducidos a 17.

La variable satisfacción laboral según Bermúdez (2017), nos dice que está dirigida a nuestros estados emocionales que tiene el colaborador con su función que realiza, como también emociones positivas referente a las experiencias vividas al desempeñar sus labores. La variable compromiso laboral según Shahid (2019), nos dice que es un estado psicológico positivo orientado a las emociones

relacionado a su labor, caracterizada por la aportación perseverante y la energía que derivan de manera voluntaria el colaborador haciendo óptimo sus funciones; Según Lupano y Waisman (2018), indican que estas variables se relacionan ya que existe evidencia de que las prácticas positivas producen emociones positivas en los colaboradores, contribuyendo a tener buenos resultados a nivel organizacional; Esto quiere decir de que las personas perciben practicas virtuosas en la organización donde laboran, contribuye para que sientan satisfacción en su labor, favoreciendo el compromiso del colaborador con la organización.

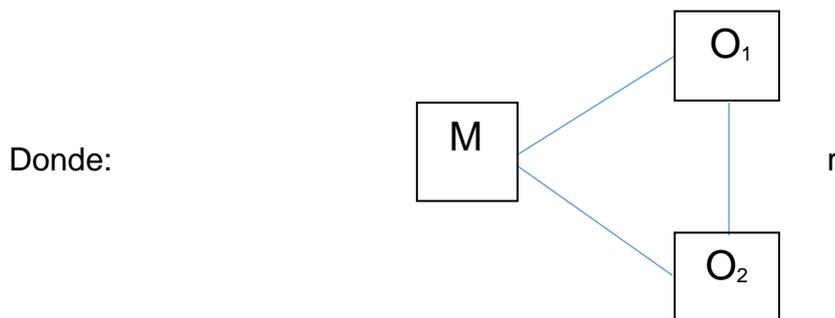
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: De acuerdo a Rojas (2018), es aplicada por que no tiene como objetivo fundar nuevas doctrinas, se busca ordenar las doctrinas de los autores citados en el presente estudio de investigación con el fin de plantear alternativas de solución a los problemas establecidos.

Diseño de investigación: Considerando los aportes Hernández y Mendoza (2018) y Rojas (2018), esta investigación es de enfoque cuantitativo, tiene un diseño no experimental, de corte transversal ya que no existe manipulación de las variables, como también el análisis fueron basados en la observación del fenómeno en su entorno natural y los datos fueron obtenidos en un determinado momento. Es de alcance correlacional porque se centró en determinar la relación entre variables y dimensiones.

La manera de representar este diseño es el siguiente:



M: colaboradores con contratación administrativa de servicios de la Municipalidad Distrital de Chocope, durante el año 2020.

O₁: Satisfacción Laboral

O₂: Compromiso Laboral

r: Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Satisfacción Laboral:

Es un estado emocionalmente positivo o de placer de la percepción subjetiva del trabajo o experiencias laborales de parte del colaborador; teniendo un sentimiento de felicidad, bienestar o placentero que experimenta

el individuo (Bermúdez, 2017).

Compromiso Laboral:

Un estado psicológico positivo que está relacionado con el trabajo, identificado como el compromiso de los empleados con su trabajo, caracterizándose por la contribución constante y la energía que derivan de manera voluntaria los empleados hacia el cumplimiento óptimo de sus funciones (Shahid 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación se consideró como población de estudio y muestra a los 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chocope con contrato administrativo de servicios vigente durante el año 2020.

Tabla 1

Distribución de colaboradores CAS, según áreas.

Población	Ni
Alcaldía	2
G. Municipal.	2
G. de administración.	4
G. de planificación y presupuesto.	2
G. de tecnología y sistemas de información.	2
G. de asesoría jurídica.	1
G. de administración tributaria.	3
G. de desarrollo social.	4
G. de desarrollo económico local, salud y medio ambiente.	4
G. de servicios públicos	2
G. de desarrollo rural.	4
Total	30

Nota: Ni: Cantidad de colaboradores. G: Gerencia

- **Criterios de inclusión:** Los colaboradores que tengan contrato CAS vigente durante la duración del estudio.
- **Criterios de exclusión:** Los colaboradores que tengan contrato CAS que estén por finalizar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.1.1. Técnica.

Se utilizó la técnica encuesta para determinar el nivel de satisfacción y compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicio de la Municipalidad en estudio.

Tabla 2

Instrumento de recolección de datos aplicados por técnica

Variable	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario
Compromiso Laboral	Encuesta	Cuestionario

3.1.2. Instrumentos.

Para estudiar la variable satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario conformado por 12 ítems, los cuales estuvieron medidos por la escala tipo Likert. Y para estudiar la variable compromiso laboral, se utilizó un cuestionario conformado por 17 ítems, los cuales estuvieron medidos por la escala de Likert.

3.1.3. Validez

La validez estuvo a cargo de dos especialistas en administración y un estadístico, quienes evaluaron cada uno de los enunciados.

Tabla 3

Listado de evaluadores de instrumentos de recolección de datos.

Especialistas	Grado académico
01 Tania Vanessa Colchado Cerdán	Maestría
02 Elmis Jonatan García Zare	Doctorado
03 Segundo Eloy Soto Abanto	Doctorado

De acuerdo a los resultados se calculó el indicador de V-Aiken, el cual obtuvo el valor de 1, lo que significa que la validez es fuerte.

3.1.4. Confiabilidad.

Se usó el coeficiente de Alpha de Cronbach para determinar el nivel de consistencia interna de cada uno de los instrumentos analizados. Tras la aplicación de los instrumentos a la población conformada por 30 colaboradores se obtuvo los siguientes coeficientes por instrumento:

Posteriormente, presentamos los coeficientes de alfa de Cronbach calculados:

Tabla 4
Alfas de Cronbach de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
La satisfacción laboral	0.712	Aceptable
El compromiso laboral	0.781	Aceptable

Nota: Teniendo en cuenta una muestra piloto de 30 colaboradores.

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos de los instrumentos, tienen consistencia interna y son confiables.

3.5. Procedimientos

Se solicitó los permisos necesarios a la Municipalidad Distrital en estudio para poder aplicar los cuestionarios a los colaboradores con contrato administrativo de servicios de las diferentes áreas, posteriormente a esto, y tras la aprobación del desarrollo de estudio, se aplicó el cuestionario a la población para determinar la confiabilidad de los instrumentos.

Considerando el desarrollo de investigación, se procedió a aplicar los instrumentos de acuerdo al tamaño de la población definida para el estudio. Se analizó la información para obtener las conclusiones tras discusión de resultados con los antecedentes.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información, se utilizó software estadístico como el SPSS v. 23, así como las hojas de cálculo de MS Excel, para obtener las tablas de distribución de frecuencia que corresponde al análisis descriptivo,

y cuanto, al análisis inferencial, se aplicó las pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk debido al tamaño de la población de 30 colaboradores (CAS) y de acuerdo a la presencia o no de las normalidades se ha sido aplicó el uso de la prueba de Rho de Spearman y Pearson para la correlación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró principios de buenas prácticas en investigación referente al marco conceptual, antecedentes y otros segmentos. En relación a los antecedentes fueron citados señalando a los autores que realizaron las publicaciones. Estas citas han sido detalladas haciendo uso de las normas APA séptima edición, así mismo, en el caso de marco conceptual y en la descripción de la realizada problemática. Los cuestionarios fueron aplicados posteriormente su información fue procesada sin sufrir alteraciones, con la finalidad de que esta investigación sea un aporte de calidad e integridad para otros investigadores. Se respetó la normatividad vigente la Universidad César Vallejo, detalladas en guías y directivas institucionales.

IV. RESULTADOS

Con la finalidad de procesar lo que se obtuvo en la información de los cuestionarios validados aplicado a los colaboradores (CAS), se utilizó el software estadístico SPSS v. 23 y se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por el tamaño de la población <50. De acuerdo a la presencia o no de las normalidades se ha aplicado el uso de la prueba de Rho de Spearman y Pearson para hallar la relación. Encontrando los siguientes resultados.

Objetivos específicos 1: Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio.

Tabla 5

Análisis del nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores (CAS)

Variable/Dimensión	Nivel	Ni	%
Variable 1: Satisfacción Laboral	Bajo	0	0%
	Medio	30	100%
	Alto	0	0%
Factores Motivadores	Bajo	0	0%
	Medio	30	100%
	Alto	0	0%
Factores Higiénicos	Bajo	0	0%
	Medio	30	100%
	Alto	0	0%

Nota: ni = cantidad de colaboradores

Interpretación: Se observó que un 100% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel medio de Satisfacción laboral, también se observó que el 100% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel medio con respecto a la dimensión Factores motivadores, Y por último se pudo observar que el 100% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel medio con respecto a la dimensión Factores higiénicos.

Objetivos específicos 2: Identificar el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio.

Tabla 6

Análisis del nivel de compromiso laboral de los colaboradores (CAS)

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Variable 2: Compromiso Laboral	Bajo	0	0%
	Medio	28	93%
	Alto	2	7%
Vigor	Bajo	0	0%
	Medio	25	83%
	Alto	5	17%
Dedicación	Bajo	3	10%
	Medio	27	90%
	Alto	0	0%
Absorción	Bajo	0	0%
	Medio	25	83%
	Alto	5	17%

Nota: ni = cantidad de colaboradores

Interpretación: Se observa que un 93% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel medio de Compromiso laboral y sólo el 7% tiene un nivel alto. También se observó que el 83% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel medio con respecto a la dimensión Vigor y un 17% de nivel alto. Se observó también que el 10% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel bajo con respecto a la dimensión Dedicación, el 90% de nivel medio. Y por último se pudo observar que un 83% de los colaboradores (CAS), tienen un nivel medio con respecto a la dimensión Absorción y 17% de nivel alto.

Objetivos específicos 3: Establecer la relación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio.

Tabla 7

Análisis de correlación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores (CAS)

Dimensiones de la satisfacción laboral	Coeficiente	Compromiso laboral
Factores motivadores	Pearson	,572**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	30
Factores higiénicos	Rho de Spearman	.649**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	30

Nota: Sig.: Significancia

Interpretación: Se evidenció de acuerdo a la prueba de correlación Pearson, al obtener un Sig.>0.05, que la dimensión factores motivadores presenta una relación significativa con la variable compromiso laboral. Esta relación es correlación positiva considerable teniendo en cuenta el valor de la correlación de Pearson 0.572. También se evidencia de acuerdo a la prueba de correlación Rho Spearman, al obtener un Sig.<0.05, que la dimensión factores higiénicos presenta una relación significativa con la variable compromiso laboral. Esta relación es correlación positiva considerable teniendo en cuenta el valor de la correlación de Rho de Spearman 0.649.

Objetivos específicos 4: Establecer la relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio.

Tabla 8

Análisis de correlación entre las dimensiones de la variable compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores (CAS)

Dimensiones del compromiso laboral	Coefficiente	Satisfacción laboral
Vigor	Rho de Spearman	.761**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30
Dedicación	Rho de Spearman	,401*
	Sig. (bilateral)	,028
	N	30
Absorción	Rho de Spearman	,581**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	30

Nota: Sig.: Significancia

Interpretación: Se evidenció de acuerdo a la prueba de correlación Rho Spearman, al obtener un Sig.<0.05, que la dimensión vigor presenta una relación significativa con la variable satisfacción laboral. Esta relación es correlación positiva muy fuerte teniendo en cuenta el valor de la correlación de Rho Spearman 0.761. También se evidencia que la dimensión dedicación presenta una relación significativa con la variable satisfacción laboral. Esta relación es correlación positiva media teniendo en cuenta el valor de la correlación de Rho Spearman 0.401. Y por último, se evidencia que la dimensión absorción presenta una relación significativa con la variable satisfacción laboral. Esta relación es correlación positiva considerable teniendo en cuenta el valor de la correlación de Rho de Spearman 0.581.

Objetivo general: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio.

Tabla 9

Análisis de correlación de la prueba de Pearson entre la satisfacción laboral y compromiso laboral

Variables	Coeficiente	
Satisfacción Laboral	Pearson	,702**
Compromiso laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	30

Nota: Sig.: Significancia

Interpretación: Se evidenció de acuerdo a la prueba de correlación Pearson, al obtener un Sig.>0.05, que las variables satisfacción y compromiso laboral presentan una relación significativa entre ambas. Esta relación es correlación positiva considerable teniendo en cuenta el valor de la correlación de Pearson 0.702.

V. DISCUSIÓN

Se planteó el primer objetivo específico el identificar la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio. Bermúdez (2017), citando a Locke y Latham (1990), señaló que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o de placer de la percepción subjetiva del trabajo o experiencias laborales de parte del colaborador, teniendo un sentimiento de felicidad, bienestar o de placer que experimenta el individuo. En el presente estudio se encontró un nivel medio de satisfacción laboral por parte de los colaboradores CAS de la Municipalidad en estudio, esto se dio porque las buenas acciones realizadas por los colaboradores cada vez que cumplen las metas establecidas no son del todo reconocidas por la institución, el trabajo que realizan los colaboradores no cubren sus expectativas económicas y el sueldo no se adecua a las funciones que realizan sus colaboradores CAS, así como también los colaboradores por lo general cumplen con éxito las actividades laborales encomendadas sintiéndose complacidos con los resultados y realizados como persona, desarrollando su potencial en sus labores. En el estudio realizado en la India por Garg et al. (2017), se encontró que la satisfacción laboral tiene un alto nivel por parte de sus colaboradores, el resultado del estudio muestra que los gerentes de los bancos del sector privado que trabajan en diferentes niveles jerárquicos están más satisfechos con su trabajo debido a factores intrínsecos como son los logros obtenidos, reconocimiento por parte de otros y el trabajo estimulante, concluyendo que la motivación intrínseca se encuentra más en los empleados bancarios. De acuerdo a los autores existe similitud con el resultado obtenido con este estudio, esto puede ser debido a que se utilizó para ambos estudios las mismas dimensiones e indicadores, los colaboradores se sienten complacidos con los resultados y por los logros obtenidos en sus labores, lo que permitió que los colaboradores se sientan realizados en el ámbito personal, desarrollando su potencial al realizar sus labores, manteniendo buenas relaciones con sus compañeros y facilitarles la realización de sus actividades gracias al buen ambiente laboral.

Como segundo objetivo específico se planteó el identificar el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio. Según Shahid (2019), señala al compromiso laboral como un estado psicológico positivo que se relaciona con el trabajo, identificado como el compromiso que tienen los empleados con su trabajo, caracterizándose por la contribución constante y la energía que derivan de manera voluntaria los colaboradores hacia el cumplimiento óptimo de sus funciones y todas aquellas actividades con las cuales se puede propiciar el éxito empresarial. En el presente estudio se evidenció un nivel medio alto de compromiso laboral por parte de los colaboradores CAS de la Municipalidad en estudio, esto se dio por que no están completamente entusiasmados, concentrados e inspirados en sus labores. De acuerdo a un estudio realizado en Argentina por Lupano y Waisman (2018), se encontró que el compromiso laboral tiene un nivel medio por parte de los colaboradores, esto es debido a que los colaboradores no están completamente concentrados en sus labores ni les dedican la energía necesaria a sus actividades laborales. De acuerdo con los autores, respalda este estudio en donde existe evidencia similar con el resultado obtenido, esto puede ser debido a que una parte personas entrevistadas laboran con personal a cargo en el sector público y es similar en el presente estudio y su muestra fue de 38 colaboradores muy cercano a la muestra del estudio presente.

Como tercer objetivo específico se planteó establecer la relación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio. Según Alshmemri et al. (2017), la satisfacción laboral concibe un paradigma bidimensional de factores que tienen influencias sobre las actitudes de las personas hacia su trabajo, no obstante, para llegar a determinar con mayor certeza dichos factores realizó en adelante múltiples investigaciones para decidir los factores asociados a la satisfacción o insatisfacción. De esa manera profundizaron su teoría y puntualizaron que dichos factores se dividen en dos grandes categorías, encontrándose en la primera aquellos asociados a la necesidad de crecimiento de los trabajadores, denominados factores motivadores, y en la segunda aquellos asociados a la necesidad de evitar aquello desagradable,

denominados factores de higiene, esto fue desarrollado por Herzberg. En el presente estudio se evidenció que la dimensión factores motivadores presenta una relación significativa con la variable compromiso laboral, esto se dio porque a los colaboradores se sienten complacidos con los resultados de sus labores cumpliendo con éxito las actividades encomendadas por la institución, desarrollando así su potencial y sintiéndose realizados como persona, mientras que la dimensión factores higiénicos también presentó relación significativa con la variable compromiso laboral, esto se debe a que el sueldo que reciben los colaboradores no se adecua a las funciones que realizan en la institución y lo cuál no les permite cubrir sus expectativas económicas. De acuerdo al estudio realizado en La India por Garg et al. (2017), se encontró que la dimensiones de la satisfacción laboral tiene una relación significativa con el compromiso laboral pero los factores motivadores tienen mucho mayor relación significativa con el compromiso laboral que los factores higienicos, esto se debe a que los gerentes de los bancos del sector privado que trabajan en diferentes niveles jerárquicos, esto hace que los factores motivadores este por encima que los factores higiénicos y para mantener satisfechos a sus gerentes reciben más responsabilidades y reconocimientos desarrollando así su potencial. De acuerdo con los autores, existe similitud con los factores motivadores, esto puede ser debido a que los colaboradores del presente estudio se sienten complacidos al cumplir satisfactoriamente su labor desarrollando así su potencial y sentirse realizado como persona, así como también los resultados de los factores higiénicos obtenidos por los autores guardan relación con los resultados del presente estudio, esto puede ser debido a que los colaboradores mantienen buena relación con sus compañeros de trabajo, el ambiente donde desempeñan sus laboren no implica mucho riesgo y les facilita la realización de sus labores.

Como cuarto objetivo específico se planteó el establecer la relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio. Según Flores et al. (2015), el compromiso laboral posee tres dimensiones como lo son el vigor que son los niveles altos de energía y resiliencia mental durante el trabajo, voluntad de invertir en el trabajo y persistencia en situaciones dificultosas. La

dedicación es estar altamente motivado en el trabajo y experimentar un sentido de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. Concluyendo con el componente de absorción caracterizándose por estar totalmente concentrado y envuelto en el trabajo, con dificultad para desapegarse de él y percibiendo que el tiempo pasa ligeramente; Los diferentes aportes antes señalado toman como base a Schaufeli et al. (2002). En el presente estudio se evidenció que las dimensiones de la variable compromiso laboral presentaron relación significativa con la variable satisfacción laboral, esto se debe a que los colaboradores en sus labores se sienten llenos de energía, siendo persistentes con sus actividades laborales y están concentrados en lo que hacen. De acuerdo a un estudio realizado en Reino Unido por Yalabik et al. (2017), se encontró que el indicador vigor se relaciona con la variable satisfacción laboral, así como los indicadores dedicación y absorción teniendo un mayor nivel de significancia, esto se debe a que se sienten llenos de energías para realizar sus actividades laborales, se sienten entusiasmados, el trabajo los inspira y están concentrados en las actividades que realizan. De acuerdo con los autores existe similitud con los resultados obtenidos en el presente estudio, esto puede ser debido a que en ambos estudios se aplicaron la escala de UWES, teniendo las mismas dimensiones e indicadores, obteniendo similares resultados como altos niveles de energía para poder cumplir con sus labores con esfuerzo, sintiéndose comprometidos con las actividades que realizan.

Como objetivo general se planteó el establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad en estudio. Según Kianto et al. (2016), acotaron que la satisfacción laboral es un estado emocional de placer manifestándose como resultado de la valoración del trabajo y los valores laborales, una medida que señala aquello que gusta y no gusta a las personas de sus trabajos, un sentimiento positivo referente a las experiencias vividas al desarrollar las funciones laborales, además, señalaban que adecuados niveles de satisfacción en los trabajadores contribuyen directamente al bienestar psicológico. Por su parte Farias (2016), manifestaba que el compromiso laboral alude aquel comportamiento de los trabajadores que se mantienen sumergidos, vinculados y grandemente comprometidos con su desempeño laboral, lo cual los lleva a centrar sus fuerzas

en la contribución significativa con su institución y a partir de ello además asegurar su permanencia en su puesto de trabajo. En el presente estudio se evidenció que la satisfacción laboral y el compromiso laboral se relacionan significativamente, esto es debido a que se sienten complacidos al cumplir exitosamente las actividades laborales encomendadas, desarrollando su potencial con sus labores a la vez sintiéndose realizados como personas, se sienten con energías al realizar sus labores, siendo persistentes en lo que hacen. De acuerdo a un estudio realizado en argentina por Candia et al. (2017), se encontró que la variable satisfacción laboral guarda una relación significativa con la variable compromiso laboral, esto es debido a que los colaboradores tienen reconocimientos al cumplir sus objetivos, son capacitados y certificados, están bien remunerados lo que les permite cumplir sus expectativas económicas, con sus labores desarrollan su potencial, el ambiente donde laboran les facilita la realización de sus labores, además son persistentes con sus labores, se sienten comprometidos con sus labores. De acuerdo con los autores, existe similitud con los resultados obtenidos en el presente estudio, la variable satisfacción laboral presenta relación significativa con la variable compromiso laboral, esto puede ser debido a que los colaboradores se sienten complacidos cada vez que obtienen logros lo cual les genera estímulo en las labores, tienen buenas relaciones con sus compañeros, sienten que las condiciones físicas laborales son seguras, los colaboradores son se sienten con energía y son persistentes en sus con las actividades laborales encomendadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en el compromiso laboral, debido al valor de significancia menor de 0.01 y según el coeficiente de Pearson de 0.702, indicando que la relación es positiva considerable, por lo que, si existiese una mejor satisfacción laboral conllevará a un mayor compromiso laboral de parte de los colaboradores, esto permitirá a la institución cumplir con sus objetivos.
2. Se identificó que la satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios de la Municipalidad se presenta en un nivel medio al 100% lo que significa que los colaboradores no están completamente satisfechos en sus labores debido a que el trabajo que realizan no se adecua a sus funciones y no cubre sus expectativas económicas.
3. El nivel del compromiso laboral de los colaboradores con contrato administrativo de servicios se presenta en un nivel medio al 93% y nivel alto al 7% lo que significa que los colaboradores no están totalmente comprometidos en sus labores debido a que el trabajo no les inspira, no se sienten completamente entusiasmados con sus labores y sienten que el trabajo que realizan no son del todo retador.
4. Se identificó que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral con el compromiso laboral, concluyendo que las dimensiones factores motivadores obtuvieron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.572 y los factores higiénicos obtuvieron un coeficiente de Rho de Spearman de 0.649, lo que significa que influyen significativamente en dicha variable, teniendo ambas dimensiones una relación positiva considerable.
5. Se identificó que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable compromiso laboral con la satisfacción laboral, concluyendo que la dimensión vigor obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.761 teniendo una relación positiva muy fuerte, la dimensión dedicación obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.401, teniendo una relación positiva media, la dimensión absorción obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman 0.581, de teniendo relación positiva considerable.

VII. RECOMENDACIONES

Reconocimiento laboral a los colaboradores que lleguen a sus metas trazadas por parte de la institución, ya que esto producirá una satisfacción laboral y personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando sus actividades laborales y en su vida en general, mejorando y aumentando así el compromiso que tienen con la institución. Esta técnica clave para retener el talento, puesto que es importante que los colaboradores tengan en cuenta que sus labores son reconocidas y que sus aportaciones son necesarias para el avance, desarrollo de la institución y el distrito.

Obtener convenios con otras instituciones, para que brinden cursos y capacitaciones certificadas a los colaboradores CAS, permitiendo mejorar sus competencias profesionales y capacidades interpersonales, fortaleciendo la seguridad en sí mismo de cada colaborador y ayudándolos en la toma de decisiones.

Aplicar el empowerment en la institución para que los colaboradores cuenten con mayor autoridad para realizar sus funciones, dándoles más responsabilidades y mayor autoridad en sus labores para resolver los contratiempos, así se perdería menos tiempo en consultar y obtener la aprobación de sus superiores, esto repercutiría en los colaboradores sintiéndose más valorados, reconocidos y útiles dentro de la institución, obteniendo así en los colaboradores una mayor autoestima, sintiéndose más motivados en sus labores y más comprometidos con la institución, generando mejores resultados para la institución y más satisfacción por parte de la población.

REFERENCIAS

- Alfayad & Mohd (2017). Employee Voice and Job Satisfaction: An Application of Herzberg's Two-factor Theory. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 150-156. Obtenido de <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3342/pdf>
- Alshmemri, Shahwan-Akl, & Maude (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16. Obtenido de doi:10.7537/marslsj140517.03
- Arias, Rivera, & Ceballos (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Revista de Avances en Psicología*, 3(2), 79-85. Obtenido de <https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>
- Asrar-ul-Ha, Peter, & Iqbala (20 de enero de 2017). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*, 142(4), 2352-2363. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.040>
- Bermúdez (2017). La motivación dentro de la gestión administrativa de las pequeñas empresas. *Quipukamayoc*, 25(47), 37-44. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801>
- Candia, Castro, & Sánchez (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera [tesis de maestría, Universidad del Pacífico]*. Repositorio institucional http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang & San Martín (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.
- Ćulibrk, Delić, Mitrović, & Ćulibrk (2018). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement. *Frontiers in Psychology*, 9(132), 1-12. Obtenido de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Davey (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel

- superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 389-406. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14049>
- Fabián (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1-20. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>
- Farias (2016). *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Ediciones Universidad de Salamanca. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pMu2DgAAQBAJ&pg=PA36&dq=ENGAGEMENT&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi4vd2FiojIAhWizVkkHTXtCQQQ6AEIKzAA#v=onepage&q=ENGAGEMENT&f=false>
- Flores, Fernández, Juárez, Merino & Guimet (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es
- Garg, Ahmad & Mishra (2017). Job satisfaction and work engagement: A study using private sector bank managers. *Advances in Developing Human*, 20(1), 58-71. Obtenido de DOI: 10.1177 / 1523422317742987
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller & Hulin (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Kašpárková, Vaculík, Procházka, & Schaufeli (2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 33(1), 43-62. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1441719>
- Khalil-Ur, Waheed & Ullah (2017). Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance. *Cogent Business*

- & *Management* , 4(1), 1-15. Obtenido de DOI: 10.1080/23311975.2016.1273082
- Kianto, Vanhala, & Heilmann (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621-636. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0398>
- Kuok, & Taormina (2017). Work Engagement: Evolution of the Concept and a New Inventory. *Psychological Thought*, 10(2), 262–287. Obtenido de <https://doi.org/10.5964/psyct.v10i2.236>
- Lupano & Waisman (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77-89. Obtenido de <https://doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>
- Mahmoud, & Saad (2017). Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions: The Direct Effects among Bank Representatives. *American Journal of Industrial and Business Management*, 7(4), 404-423. Obtenido de DOI: 10.4236 /ajibm.2017.74029
- Ministerio de economía y finanzas (2020). Clasificación de las Municipalidades. Razón pública. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/component/content/article?id=2565&Itemid=101548>
- Municipalidad Distrital de Chocope (2020). *Acerca de la Municipalidad*. Razón pública <https://munichocope.gob.pe/>
- Ofei-Dodoo, S., Long, M. C., Bretches, M., Kruse, B. J., Haynes, C., & Bachman, C. (2020). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions among family medicine residency program managers. *International Journal of Medical Education*, 11, 47–53. <https://doi.org/10.5116/ijme.5e3e.7f16>
- Palenzuela, Delgado, & Rodríguez (2019). Exploring the relationship between contextual performance and burnout in healthcare professionals. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 115-121. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a13>
- Quispe (2019). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral Docente en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37158/quispe_f

r.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rantanen, Pitkanen, Paimensalo, Elovainio, & Aalto (2016). Two models of nursing practice: a comparative study of motivational characteristics, work satisfaction and stress. *Journal of Nursing Management*, 24(1), 261–270. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/jonm.12313>
- Schaufeli & Bakker (2003). Utrecht Work Engagement Scale. Holanda: Utrecht University. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Shahid (2019). The Employee Engagement Framework: High Impact Drivers and Outcomes. *Journal of Management Research*, 11(2), 45-54. Obtenido de <https://doi.org/10.5296/jmr.v11i2.14612>
- Suma & Lesha (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: El caso del Municipio Shkodra. *European Scientific Journal, ESJ*, 9 (17). Obtenido de <https://doi.org/10.19044/esj.2013.v9n17p%25p>
- Sumarni, S., Rosita, S., & Widiastuti, F. (2020). Employee's Engagement, Work Discipline toward Work Satisfaction and Its Impact on Human Resource Performance (Study in Jambi of Transportartion Agency, Indonesia). Obtenido de <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v3i1.8651>
- Sutta (2019). *Engagement y satisfaccion laboral del usuario interno del Centro de Salud de Urcos, Cusco [tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]*. Repositorio institucional http://200.48.82.27/bitstream/handle/UNSAAC/5033/253T20191209_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wen, Gu & Wen (2019). Job satisfaction and job engagement: Empirical evidence from food safety regulators in Guangdong, China. *Journal of Cleaner Production*, 208, 999-1008 Obtenido de <https://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.089>
- Yalabik, Rapti & Rayton (2017). Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-based HRM*, 5(3), 248-265. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1108/EBHRM-08-2015-0036>
- Zayas, Báez, & Hernández (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51. Obtenido de <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

Anexo 1: Matrices de operacionalización de variables

Tabla 10

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Es un estado emocional positivo o de placer de la percepción subjetiva del trabajo o experiencias laborales de parte del colaborador, teniendo un sentimiento de felicidad, bienestar o de placer que experimenta el individuo. Todo esto definido por Locke y Latham en 1990 (Bermúdez, 2017).	La satisfacción laboral será medida a través de un cuestionario, profundizaron la teoría de Herzberg, en donde puntualiza que existen dos dimensiones (Alshmemri, et al., 2017). Utilizando una escala tipo Likert para conocer su nivel.	Factores motivadores	Logros Obtenidos Reconocimiento por parte de otros Trabajo estimulante	Ordinal Nunca
			Factores higiénicos	Relaciones interpersonales Remuneración Condiciones físicas laborales	Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

Tabla 11*Matriz de operacionalización de la variable compromiso laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso Laboral	Estado psicológico positivo que está relacionado con el trabajo, identificado como el compromiso que tienen los empleados con su trabajo, caracterizándose por la contribución constante y la energía que derivan de manera voluntaria los empleados hacia el cumplimiento óptimo de sus funciones (Shahid, 2019).	El compromiso laboral será medido a través de un cuestionario, considerando las tres dimensiones, Flores et al. (2015), y utilizando la escala de Utrecht para conocer su nivel, considerando las teorías planteadas por Schaufeli et al (2002).	Vigor	Altos niveles de energía	Ordinal
			Dedicación	Resistencia mental	Nunca
				Esfuerzo	Casi Nunca
				Persistencia	
				Significado	A Veces
				Entusiasmo	
				Orgullo	
				Reto	Casi Siempre
				Inspiración que le provoca su empleo	Siempre
			Absorción	Felicidad	Situación placentera en el trabajo

Nota: Escala de UWES.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la satisfacción laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativos de servicio de la Municipalidad. Se le agradece por anticipado su valiosa y sincera participación.

INSTRUCCIONES:

Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	ÍTEMS	S	CS	A	CN	N
		5	4	3	2	1
FACTORES MOTIVADORES						
1	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
2	Cumplo con éxito las actividades encomendadas por la institución.					
3	Las buenas acciones que realizo me son reconocidas públicamente por la institución.					
4	Soy felicitado por la institución cada vez que cumplo las metas establecidas.					
5	Las actividades que realizo en la institución, desarrollan mi potencial en el trabajo.					
6	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
FACTORES HIGIENICOS						
7	Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
8	Mis superiores tienen buenas relaciones con el personal.					
9	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10	El sueldo que recibo se adecúa a las funciones que realizo en la institución.					
11	Considero que las actividades que realiza no implican muchos riesgos.					
12	El ambiente donde trabajo me facilita la realización de mis labores.					

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario para medir el compromiso laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con contrato administrativos de servicio de la Municipalidad. Se le agradece por anticipado su valiosa y sincera participación.

INSTRUCCIONES:

Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

considere que se aproxime más a su realidad.

Nº	ÍTEMS	SIEMRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
VIGOR						
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
3	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.					
4	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.					
5	Soy muy persistente en mi trabajo.					
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.					
DEDICACION						
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
9	Mi trabajo me inspira.					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
11	Mi trabajo es retador.					
ABSORCION						
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
15	Estoy inmerso en mi trabajo.					
16	Me “dejo llevar” por mi trabajo.					
17	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3: Análisis complementario

Tabla 12

Análisis de normalidad con Shapiro Wilk

	Prueba de Normalidad			Normalidad
	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Gr.	Sig.	
Factores Motivadores	,941	30	,071	Si
Factores Higiénicos	,898	30	,000	No
Satisfacción Laboral	,955	30	,010	No
Vigor	,932	30	,056	Si
Dedicación	,960	30	,072	Si
Absorción	,922	30	,030	No
Compromiso Laboral	,939	30	,100	Si

Nota: Sig.: Significancia; Gr.: grados de libertad