



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los  
colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de  
Guadalupe, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Silva Paredes, Wellington Wilfredo (ORCID: 0000-0003-3721-7409)

Vásquez Cotrina, Luis Eduardo (ORCID: 0000-0001-7677-7770)

**ASESORA:**

Mgr. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHEPÉN – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedicamos a Dios por bendecirnos y guiarnos a cumplir nuestras metas que nos propusimos al iniciar nuestra carrera profesional.

A nuestros padres por su apoyo incondicional y consejos que nos brindan siempre para superarnos y ser mejores personas en esta sociedad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por ser nuestro guía y permitirnos que desarrollemos este informe de investigación.

A nuestros padres por sus motivaciones constantes en querer que seamos profesionales.

Al Señor Alcalde, Ing. Benjamín Banda Abanto, por haber aceptado que realicemos nuestra Investigación en la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

A nuestra asesora Mgtr. Marilú Trinidad Flores Lezama y a nuestros Jurados, por sus observaciones y aportes, para desarrollar un buen informe de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización .....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. 12	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspecto éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad .....	15
Tabla 2. Análisis correlacional entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.....	16
Tabla 3. Nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020 .....	17
Tabla 4. Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020 .....	18
Tabla 5. Análisis correlacional entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.....	19
Tabla 6. Análisis correlacional entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.....	20
Tabla 7. Análisis correlacional entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.....	21

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

- Figura 1. Nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020. ....17
- Figura 2. Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020. ....18

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020”. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral. La metodología que se empleó fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional simple. La población y muestra se conformó por 50 colaboradores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, al cual se les aplicó como instrumento el cuestionario de escala tipo likert para recolectar la información que contribuya con la investigación. Asimismo, los datos obtenidos fueron ordenados y procesados en los programas estadísticos SPSS V25 y Excel 2016. Los resultados encontrados indican que existe una relación significativa moderada de ( $r=0,652$ ;  $p= 0,000$ ) entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral. También se halló que el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral que poseen los colaboradores administrativos se encuentran en un nivel medio. Por otra parte, se determinó que existe relación entre las dimensiones Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo con la variable Satisfacción laboral. Se concluye que, a mayor involucramiento en los colaboradores administrativos se generará un alto nivel de Satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present investigation titled "Organizational commitment and job satisfaction of the administrative collaborators of the District Municipality of Guadalupe, 2020". Its general objective was to determine the relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. The methodology that was used was of the applied type of quantitative approach, with a non-experimental design - transversal and of simple correlational level. The population and sample was made up of 50 administrative collaborators who work in the District Municipality of Guadalupe, to which the Likert-type scale questionnaire was applied as an instrument to collect the information that contributes to the investigation. Likewise, the data obtained were ordered and processed in the statistical programs SPSS V25 and Excel 2016. The results found indicate that there is a moderately significant relationship of ( $r = 0.652$ ;  $p = 0.000$ ) between Organizational Commitment and Job Satisfaction. It was also found that the Organizational Commitment and Job Satisfaction possessed by administrative collaborators are at a medium level. On the other hand, it was determined that there is a relationship between the affective Commitment, continuity Commitment and regulatory Commitment dimensions with the variable Job satisfaction. It is concluded that a greater involvement in administrative collaborators will generate a high level of job satisfaction.

**Keywords:** Organizational commitment, job satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación denominada Compromiso organizacional y Satisfacción laboral surgió debido al importante rol que cumplen los trabajadores en las organizaciones, pero que no son muy valorados ni apoyados en sus ocupaciones por sus jefes, por tal razón es que se genera la insatisfacción y desmotivación, ocasionando como resultado el desánimo, la falta de identificación y la carencia de compromiso con sus labores.

Actualmente el compromiso del individuo con la organización conforma un componente primordial dentro de ella, por lo cual se relaciona con el pacto de lealtad y desempeño que pone por la organización, por otro lado, es importante que en las empresas no solo conozcan su relación, sino también el nivel de compromiso y satisfacción laboral que tiene un individuo al desempeñarse en su cargo.

En el artículo científico de Cernas, Mercado y León (2018), sobre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional de los colaboradores con las empresas dentro del país de México y Estados Unidos, los resultados indicaron que en el territorio de México realizan un trabajo más relevante que el país de Estados Unidos, es decir, el personal se involucra y destaca más en sus labores. Asimismo, en el estudio de una entidad pública ecuatoriana el nivel de Compromiso laboral de los trabajadores se halló en 69.91%, mientras que el grado de Satisfacción laboral fue de 70.96%, es decir que los individuos que tienen un elevado nivel de satisfacción tienden a estar en conexión con la organización (Salazar, 2018).

Por otro lado, Flores y Gómez (2018), identificaron en un organismo público de Lima mencionando: que el compromiso y el apoyo de la organización presentan una conexión positiva en el desarrollo laboral, y que la duración de un trabajador dependerá de la apreciación y ayuda que se le brinde en sus labores, de tal modo que el individuo que tenga una percepción negativa es muy probable que se sienta inconforme con su labor y renuncie a la organización.

En el estudio de Días (2017), sobre la satisfacción del trabajo en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, hace referencia en su hallazgo, que el grado de satisfacción del personal del municipio de Guadalupe va aumentar cuando el clima laboral mejore, y como principal sugerencia indica que se tiene que consolidar el clima laboral dentro de la institución, a través de estrategias, reconocimientos, beneficios y llevar a cabo capacitaciones o acciones de integración en el personal.

La Municipalidad Distrital de Guadalupe cuenta con un personal administrativo, técnico y profesional, cuyo rendimiento se presenta un poco debilitado, por lo que hace falta incentivar y concientizar al colaborador para que la calidad de servicio que brinda sea la adecuada y no genere incomodidad a la población que asiste a dicha municipalidad. Cuando un personal no se encuentra comprometido e identificado con su institución no se siente satisfecho de la labor que realiza, este es el caso de algunos trabajadores en la municipalidad de Guadalupe.

Ante estos posibles problemas, la actual investigación tomó información del contexto, para resolver la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020?, la justificación, son argumentos que tiene como finalidad sustentar el por qué se lleva a cabo la investigación, contemplando las razones de la importancia y beneficio que representa para el determinado estudio (Martínez, 2018). Para el estudio se considera las siguientes justificaciones: Relevancia social, el presente trabajo favorecerá a los colaboradores administrativos del municipio de Guadalupe, porque ayudará a que los individuos tengan información y conocimiento del contexto competente que en el campo laboral se exige hoy en día, y pueda brindar un mejor servicio y lograr los objetivos institucionales. Implicancia práctica, la investigación pretende ayudar al personal administrativo del municipio a que pueda entender la importancia de adquirir conocimiento e información notable sobre cómo proporcionar un servicio de calidad a los habitantes de la ciudad de Guadalupe. Esto contribuirá a que realicen una labor comprometida y con satisfacción de su parte. Valor teórico, se pretende que el tema sobre el compromiso y la satisfacción, sea de suma importancia para el personal del municipio porque está basado sobre teorías y estudios previos que refuerzan a la investigación y que servirá como base para futuros estudios. Utilidad metodológica, el estudio sigue los pasos de la metodología científica, siendo de nivel correlacional simple, cuyo procesamiento fue mediante el software estadístico SPSS V25 que permitió hallar la correspondencia entre las variables.

En cuanto al objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020. Asimismo, los

objetivos específicos son: Determinar el nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020; Determinar el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

Al mismo tiempo para la investigación se planteó la siguiente hipótesis:  $H_1$ : Existe relación entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar énfasis a la investigación se presentan los siguientes trabajos previos realizados por los siguientes autores: Entre ellos tenemos a nivel nacional como a Llachtarimay (2018), en su tesis titulada: *“Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac”*. Cuyo objetivo fue hallar la conexión entre ambas variables de estudio mencionadas. Su estudio fue de diseño no experimental, de nivel correlacional. La muestra se constituyó por los 76 colaboradores, a quienes se les aplicó el cuestionario. El resultado obtenido es que existe una correlación de Spearman de 0,469 y significativa de 0,000, indicando que se encontró una correspondencia moderada y significativa entre las variables mencionadas. Concluyendo que, si la municipalidad de Chincheros desarrolla estrategias de involucramiento con el personal, se tendrá una mejor satisfacción laboral.

Por otra parte, Mishel (2019), en su estudio titulado: *“Evaluación del Compromiso Organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac”*. Su objetivo fue evaluar el grado de compromiso organizacional en el personal del municipio de Andahuaylas. Fue una investigación de diseño no experimental. Se trabajó con 95 colaboradores como muestra, a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que los colaboradores tuvieron 6.3% nivel bajo, 21.1% nivel medio y 72.6% nivel alto. Concluyendo que existe un buen nivel de compromiso, pero que es necesario fortalecer el vínculo emocional y crear un fuerte afecto de identidad en el municipio.

Mientras tanto, Tapullima (2019), en su investigación titulada: *“Satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel”*. Su objetivo fue identificar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos, siendo una investigación descriptiva, de diseño no experimental, cuya muestra fue de 50 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario, obteniendo como resultados que un 32% indicó un grado bajo, un 40% medio y un 28% alto. Concluyendo que los colaboradores por contrato administrativo no estuvieron completamente satisfechos en sus labores debido a que el municipio de San Miguel no cumple con los beneficios del trabajador.

Por otro lado, Anco y Suni (2018), en su estudio titulado: *“Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la*

*Municipalidad Distrital de Paucarpata, Arequipa*". Tuvieron como finalidad establecer la conexión entre ambas variables y sus dimensiones. El trabajo fue de diseño no experimental, de nivel correlacional, con una muestra de 172 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados se obtuvieron a través de la correlación de Pearson de ( $r=0,604$  y  $p=0,043$ ), que indica que existe correspondencia significativa entre las variables mencionadas. Con respecto a las dimensiones se obtuvo una conexión entre el compromiso afectivo y la satisfacción de ( $r=0,623$  y  $p=0,048$ ), que significa que existe correspondencia significativa; asimismo, en el compromiso continuo con la satisfacción de ( $r=0,864$  y  $p=0,042$ ), que muestra una correlación positiva fuerte y significativa; y por último resultó ser de ( $r=0,029$  y  $p=0,582$ ), que denota que no existe una medida de significancia entre el compromiso normativo y la satisfacción del trabajo. Se concluyó que se debería fortalecer la dimensión del compromiso normativo.

Por consiguiente, Llanca y Gamarra (2019), en su tesis titulada: "*Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*". Tuvieron como objetivo hallar la conexión entre ambas variables de estudio, siendo una investigación correlacional, de diseño no experimental, teniendo 155 colaboradores administrativos como muestra, a quienes se les aplicó el cuestionario. A través del método de Pearson se evaluó la correlación, teniendo como resultado el coeficiente de ( $r= 0,560$  y  $p=0,047$ ), indicando que se halló una correspondencia positiva moderada y significativa; concluyendo que, si la municipalidad desarrolla mejores incentivos laborales, apoyando al personal, se tendrá un mejor compromiso organizacional.

Finalmente, Quispe (2016), en su investigación titulada: "*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*". Cuyo objetivo fue hallar la conexión entre ambas variables de estudio y sus componentes. Fue una investigación de diseño no experimental, de nivel correlacional, y su muestra estuvo compuesta por 128 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario. Los hallazgos indican una correspondencia de Pearson positiva y significativa de ( $r=0,654$  y  $p=0,000$ ), es decir a mayor satisfacción en el trabajo hay mayor compromiso organizacional. Con respecto a las dimensiones se obtuvo una conexión de ( $r=0,557$  y  $p=0,000$ ), que significa una relación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y la

satisfacción laboral; en el compromiso continuo con la satisfacción laboral resultó ser de ( $r=0,679$  y  $p=0,000$ ), que muestra una correlación positiva y significativa; y por último resultó ser de ( $r=0,568$  y  $p=0,000$ ), que denota una relación moderada y significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral.

En cuanto a investigaciones internacionales tal como Palomino (2018), en su investigación titulada: "*Gestión del talento humano y Compromiso organizacional del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Yaguachi – Ecuador*". Su objetivo fue buscar la conexión que existe entre ambas variables estudio, siendo una investigación de nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 88 colaboradores, quienes respondieron al instrumento el cuestionario, donde se halló como resultado a través de la correlación de Rho Spearman de 1,000 con una significancia de 0,01, que indica una correlación perfecta, positiva, y significativa; concluyendo que una adecuada gestión del talento humano genera que los trabajadores estén más comprometidos con la institución.

Por último, Soto y López (2017), en su investigación titulada: "*Satisfacción laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías Municipales del Estado Carabobo, Venezuela*", cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, siendo una investigación de diseño no experimental, de nivel correlacional simple. Se trabajó con 40 funcionarios como muestra, a quienes se les aplicó el cuestionario. Los hallazgos establecen la conexión de Pearson de 0,755 con una significancia de 0,01, que indica que su conexión fue positiva, alta y significativa; concluyendo que, al aumentar la satisfacción laboral, mejor será el compromiso del personal.

A continuación, se presentan los siguientes conceptos que refuerzan la credibilidad de la investigación:

El Compromiso organizacional, "es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella" (Robbins y Judge, 2017, p.78). Mayormente el compromiso se refleja en hechos que hace el colaborador en su puesto de trabajo, es decir el trabajador que se siente más comprometido va generar mayores logros en la empresa.

Por otro lado, Neves, Graveto, Rodriguez, Maroco y Parreira (2018), definen como una conducta psicológica asociada a la relación afectiva de los colaboradores con la organización, y que se percibe como una obligación y lealtad hacia la compañía. Se conoce que los empleados que se sienten parte fundamental e involucrados con la organización, son los que más contribuyen o aportan en los objetivos y éxitos de la empresa.

De acuerdo con (Majluf y abarca, 2019; Neves et al., 2018; Rua y Araújo, 2016), mencionaron que existen tres dimensiones en el compromiso organizacional del modelo de Meyer y Allen, que son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Dimensión compromiso afectivo, se entiende a la relación emocional que establece el trabajador con la organización, esto se da con aquellos individuos que realmente se identifican y se involucran en participar hacia una meta, está vinculado con la percepción personal del colaborador, y es consciente que no trabaja solo por hacer su deber, sino que lo hace porque se siente muy comprometido y motivado con dicha entidad (Majluf y abarca, 2019; Neves et al., 2018). Asimismo, cuenta con los siguientes indicadores: I. Identificación con la organización, es una percepción dentro de la organización, por lo cual se forma una conducta laboral o un efecto específico como la lealtad por su puesto de trabajo (Amparo, Palací, Moriano y Lisbona, 2016). II. Involucramiento con la organización, es el nivel en que el colaborador se identifica psicológicamente con su trabajo, considerando que el aprecio por parte de la organización eleva el desempeño personal (Ninoska, 2017).

Dimensión compromiso continuo, se comprende por la carencia de mantenerse en la institución, los colaboradores no abandonan su cargo ya que tienen tiempo invertido, conocimiento por las capacitaciones recibidas y un salario satisfactorio para sus necesidades (Majluf y abarca, 2019; Neves et al., 2018). Es muy importante conocer que el trabajador capacitado con mayor tiempo o continuidad, es el más experimentado y valioso en la empresa. Los indicadores correspondientes para esta dimensión son: I. Necesidad de trabajo, según el Fondo Monetario Internacional, FMI (2014), es una carencia de trabajo debido a los efectos del crecimiento de la fuerza laboral, trayendo como resultado la necesidad de puestos laborales. II. Inversiones en la organización, son capitales, por lo cual se

invierte en el empleado para que cumplan de manera correcta sus ocupaciones en la organización (Drucker, 2014).

Dimensión compromiso normativo, se entiende como cumplimientos de normas y obligaciones que tiene un trabajador para mantenerse dentro de la empresa, los colaboradores que tienen este compromiso se sienten en deuda, ya sea por la inversión que hace la empresa con el individuo en sus capacitaciones o aportes que generan una obligación para el empleado (Majluf y abarca, 2019; Neves et al., 2018). Los indicadores son: I. Cumplimientos de normas, son cumplimientos de actividades organizacionales que se fundamenta en una normativa legal, pero para ello los trabajadores tienen que conocer las normas y ser conscientes de sus cumplimientos (Muñoz, 2018). II. Sentido de obligación, son los deberes que deben cumplir los individuos en la organización (Muñoz, 2018).

En cuanto a la siguiente variable, Satisfacción laboral: se precisa como una reacción o sentimiento positivo relacionado al entorno laboral, que surge de una evaluación en la organización, basada en necesidades y características personales (Jáuregui y Louffat, 2017; Robbins y Judge, 2017).

Por otra parte, Ayuso y Herrera (2018), definen: “es el nivel de comodidad que experimenta la persona con motivo de su trabajo” (p.75). Se puede relacionar directamente con el entendimiento del individuo en la empresa. Esta experiencia se transforma en la percepción del colaborador, y culmina en un elemento sentimental, todos estos factores se notan en el desarrollo laboral del trabajador (Sánchez y García, 2017).

Existen factores personales, como las aspiraciones individuales y necesidades, como también factores grupales en la organización, en conexión entre compañeros y jefes, como también incluye las políticas, recompensas y condiciones laborales, que son componentes sumamente primordiales en la organización (Griffin, Phillips y Gully, 2017). De tal modo en la investigación se determinó que las dimensiones más apreciadas en la satisfacción laboral, y adecuadas a la Municipalidad de estudio son: ambiente físico, relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones sociales.

Dimensión ambiente físico, es el entorno físico de la organización, es decir, al espacio de trabajo, también a la limpieza, la temperatura y el equipo existente, todo aquello que se encuentra en el lugar físico de trabajo en la cual se puedan

desempeñar los empleados (Guillermo y Arrieta, 2018). Los ambientes físicos pueden presentar peligros para la salud del trabajador, a causa de las malas condiciones que laboran, entre lo que abarcan están agentes ergonómicos, físicos, biológicos y de seguridad en las instalaciones de la organización (Ruíz y Gallegos, 2018). Cabe resaltar que un buen ambiente laboral conlleva a una mayor satisfacción en el trabajador, siendo este un componente primordial en el desarrollo laboral del personal (Ortiz, Coronel, Hamburger y Orozco, 2019). Cuenta con los siguientes indicadores: I. Espacios de trabajo, son aquellas áreas dentro de la organización, que permiten a los trabajadores poder laborar y conectarse ante un ambiente de trabajo (Gooderl, William y Palich, 2012). II. Seguridad en el trabajo, es la prevención, protección y salud del personal en el trabajo, por lo cual deben obtener como una obligación formal para cumplir sus funciones laborales (Gómez, 2017). III. Comodidad, es el bienestar de los colaboradores por lo cual se desempeñan en sus labores de manera satisfactoria (Vallejo, 2016).

Dimensión relación con la autoridad, Jurado (2018), consiste en lograr que el colaborador dé lo mejor en su labor, pero sin que no se cuestione las relaciones jerárquicas dentro de la organización y se comprometa con asuntos de lo que tiene dominio. Asimismo, Anco y Suni (2018), definen como: conductas que tiene el colaborador hacia los jefes en relación a su labor en la organización. Una buena conexión entre la autoridad y el empleado, hace que los individuos se noten motivados, apoyados y reconocidos por la institución. Los indicadores para esta dimensión son: I. Relación personal, es la relación que tiene el individuo con el jefe, referente al servicio que realiza en la organización (Pérez y Fol, 2017). II. Reconocimientos, son créditos que reciben los trabajadores por las aportaciones que realizan en función a sus labores en la institución (Vallejo, 2016). III. Apoyo al personal, es la contribución y valoración al personal en la organización, por lo cual los jefes o encargados se ocupan del bienestar de los empleados (Ninoska, 2017). Dimensión política administrativa, son percepciones que los colaboradores optan por cumplir en el ambiente laboral y se utiliza para satisfacer objetivos individuales de la organización (Griffin et al., 2017). Además, se conoce que son medios instrumentales, conformados por principios, leyes, normas y reglamentos que se establecen en la institución en lo cual regulan la labor del trabajador. Asimismo, Victorio (2017), se refiere a los reglamentos o lineamientos públicos encaminados

a organizar la labor del colaborador. Así mismo, los indicadores para esta dimensión son: I. Formación continua, es el conjunto de adquisiciones formativas que se desarrollan para mejorar las competencias profesionales de los individuos, de modo que tengan capacidades que les permitan una mayor productividad en la organización (Márquez, 2019). II. Supervisión, es seguir, acompañar, orientar y controlar el cumplimiento del desarrollo del colaborador, por lo cual, cumplan los reglamentos establecidos por la compañía (Vallejo, 2016). III. Horario de trabajo, es el tiempo durante el cual el colaborador presta su servicio o está a disposición para cumplir con la organización (Pérez y Fol, 2017).

Dimensión relaciones sociales, Rentería y Vesga (2019), definen a las relaciones sociales en el trabajo como interacciones y conexiones que ocurren entre personas y como tales, están sujetas a las mismas restricciones e influencias de otros individuos dentro de una organización. Asimismo, Zayas, Báez, Zayas y Fernández (2015), confirman: son procesos sociales de dos a más personas por lo cual se permite intercambiar ideas, información, opiniones o instrucciones de trabajo dentro de la organización. Los indicadores correspondientes son: I. Compañerismo, es la conexión de los individuos en la cual comparten ideas, conocimientos para beneficio común (Vallejo, 2016). II. Trabajo en equipo, son grupos de personas que trabajan en conjunto para lograr los fines de la organización en base al rendimiento y eficacia en el logro de las metas (Franklin y Krieger, 2011).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### Tipo de investigación

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), definen: La investigación aplicada “es utilizar los conocimientos obtenidos por la investigación básica o teórica para el entendimiento y resolución de problemas que se presenten” (p.79). La investigación es de tipo aplicada porque se basa en el empleo de las teorías, por lo cual, se obtiene información que permite analizar y contribuir a un mejor estudio, ya que los resultados sirven para resolver problemas y dar solución a la realidad investigada.

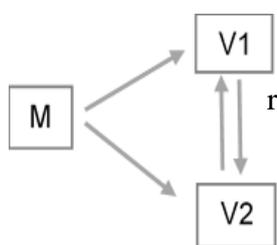
##### Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), en el diseño no experimental, no existe la manipulación de variables, lo que se hace es observar situaciones que se dan en su entorno para examinarlo; y es transversal, cuando se recopilan información en un momento único.

El nivel correlacional simple mide el nivel de asociación, y busca determinar la conexión entre una o más variables y se expresa a través de resultados vinculados bajo la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo tanto, al observarse situaciones existentes en la municipalidad, recopilando información para establecer la correspondencia entre las dos variables de estudio, se considera de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional simple.

El estudio es de enfoque cuantitativo, porque se vincula con la recopilación de información a través de resultados numéricos y análisis estadístico.

##### Esquema del diseño de investigación:



Donde:

M: muestra de estudio

V1: Compromiso organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Compromiso organizacional (V1)**

##### **Definición conceptual**

“Es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella” (Robbins y Judge, 2017, p.78).

##### **Definición operacional**

La investigación se midió a través de los componentes e indicadores de la variable de estudio para lo cual se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. (Ver anexos)

##### **Indicadores**

Identificación con la organización, involucramiento con la organización, necesidad de trabajo, inversiones en la organización, cumplimientos de normas y sentido de obligación.

**Escala de medición:** Ordinal.

#### **Satisfacción laboral (V2)**

##### **Definición conceptual**

“Es el nivel de comodidad que experimenta la persona con motivo de su trabajo” (Ayuso y Herrera, 2018, p.75).

##### **Definición operacional**

La investigación se midió a través de los componentes e indicadores de la variable de estudio para lo cual se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. (Ver anexos)

##### **Indicadores**

Espacios de trabajo, seguridad en el trabajo, comodidad, relación personal, reconocimiento, apoyo al personal, formación continua, supervisión, horario de trabajo, compañerismo y trabajo en equipo.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Está constituida por 50 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

#### **Criterios de selección**

Criterios de inclusión: Se consideró al personal administrativo del municipio de Guadalupe, ya que el problema encontrado está solo enfocado en los trabajadores del área administrativa.

Criterios de exclusión: No se consideró a los trabajadores que ejercen en otras áreas de la municipalidad distrital de Guadalupe, porque solo se trabajó con personal administrativo.

### **Muestra**

Debido que la población no es numerosa, la muestra se consideró igual a la población, cuya cantidad es 50.

### **Muestreo**

La investigación no estimó muestreo, puesto que se consideró a toda la población del área administrativa.

### **Unidad de análisis**

Un colaborador del área administrativa del municipio de Guadalupe.

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

### **Técnica**

Las técnicas de investigación son conjuntos de recursos y herramientas que utilizan los investigadores para recopilar y registrar información que será sometida a un análisis para la obtención de resultados (Martínez, 2018). Por lo tanto, la técnica que se ha empleado en la recolección de información es la encuesta, cuya técnica directa permite obtener resultados factibles para el estudio.

### **Instrumento**

Los instrumentos de obtención de información son conjuntos de ítems diseñadas para generar información, con el propósito de alcanzar la finalidad de un proyecto de investigación (Bernal, 2016). Por lo tanto, se empleó como instrumento el cuestionario con ítems relacionadas a los indicadores de las variables de estudio. (Ver anexos)

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

El instrumento fue validado mediante el análisis crítico de 3 expertos, cuyo equipo estuvo conformado por dos expertos de la línea de Gestión de organizaciones, y un experto en metodología, lo cual permitió dar credibilidad al instrumento. (Ver anexos)

## **Confiabilidad**

Se utilizó la técnica del alfa de Cronbach, por medio del cuestionario aplicado a 50 colaboradores. Los datos recopilados fueron procesados en el programa Excel 2016 y SPSS V25, donde se halló como resultados para el instrumento de la variable Compromiso organizacional de 0,770 y para el instrumento de la variable Satisfacción laboral de 0,861, que significa que ambos son completamente fiables. (Ver anexos).

### **3.5. Procedimientos**

Para la elaboración del estudio se coordinó con la municipalidad distrital de Guadalupe, donde se procedió a solicitar el permiso correspondiente para que se aplique el cuestionario y recoger la información necesaria para el estudio. Luego dicha información será procesada para obtener los resultados de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después de efectuar la encuesta en la municipalidad de Guadalupe, se procesó la información en el programa estadístico SPSS V25 y Excel 2016, y los resultados se representaron en tablas y figuras, así mismo, se aplicó la prueba de normalidad (Kolmogórov- Smirnov), de tal manera que determine la prueba estadística correspondiente a usar en la prueba de hipótesis de las variables.

### **3.7. Aspecto éticos**

El estudio se realizó siguiendo los lineamientos establecidos por la universidad César Vallejo. También se ha respetado la autoría de los investigadores nacionales e internacionales referenciados en el estudio. Asimismo, se solicitó el permiso a la municipalidad de Guadalupe para que brinde las facilidades a la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de Normalidad

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal.

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0.266	50	0.000	0.886	50	0.000
Satisfacción laboral	0.229	50	0.000	0.950	50	0.033

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** En la tabla 1, como la muestra fue mayor a 35 colaboradores, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyo nivel de significancia es de ( $p=0,000$ ) menor al 5%, por ende, se rechaza ( $H_0$ ) y se acepta ( $H_1$ ), es decir la información procesada no sigue una distribución normal, indicando la utilización del coeficiente de Rho de Spearman para correlacionar a las variables.

## Objetivo general

### Hipótesis estadística

H1: Existe relación entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

Ho: No existe relación entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

### Tabla 2

*Análisis correlacional entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.*

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,652**
	Satisfacción laboral	N	50
		Coeficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** En tabla 2, se observa el coeficiente Rho de Spearman que indica que existe una correlación positiva moderada de ( $r= 0,652$ ) entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral. Con respecto a la significancia resultó ser de ( $p=0,000$ ) siendo menor al 5%, por ende, se acepta (H1) y se rechaza (Ho). Esta correspondencia positiva moderada refleja que los colaboradores no se encuentran totalmente comprometidos y satisfechos con la institución, es decir, si aumenta el nivel de Compromiso organizacional, el desempeño y rendimiento será mejor en cada uno de ellos generando una mayor Satisfacción laboral.

## Objetivo específico 1

**Tabla 3**

*Nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.*

Variable	Nivel	N° de colaboradores	Porcentaje
Compromiso organizacional	Bajo	0	0%
	Medio	29	58%
	Alto	21	42%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

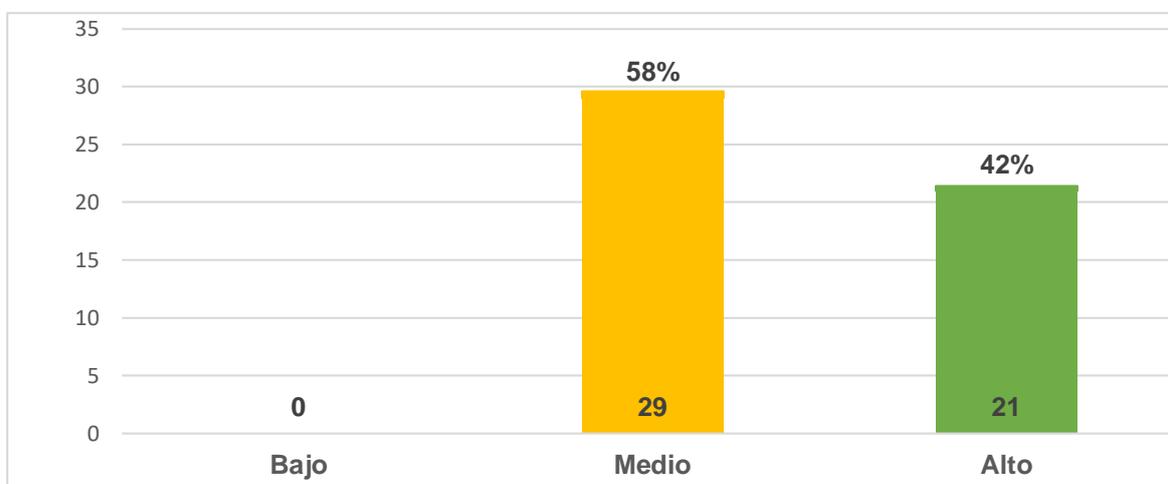


Figura 1. Nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

**Interpretación:** En la tabla 3 y Figura 1, se observa los niveles del Compromiso organizacional; por lo tanto, de los 50 colaboradores encuestados se observa que el 58% muestran un grado de Compromiso organizacional medio, y el 42% presentan un grado alto, lo cual se manifiesta que para los trabajadores el compromiso que se genera en la municipalidad es regular, debido a que ellos vienen demostrando el mismo compromiso laboral desde el inicio de sus labores, por ello, no se encuentran completamente comprometidos.

## Objetivo específico 2

**Tabla 4**

*Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.*

Variable	Nivel	N° de colaboradores	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bajo	0	0%
	Medio	36	72%
	Alto	14	28%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

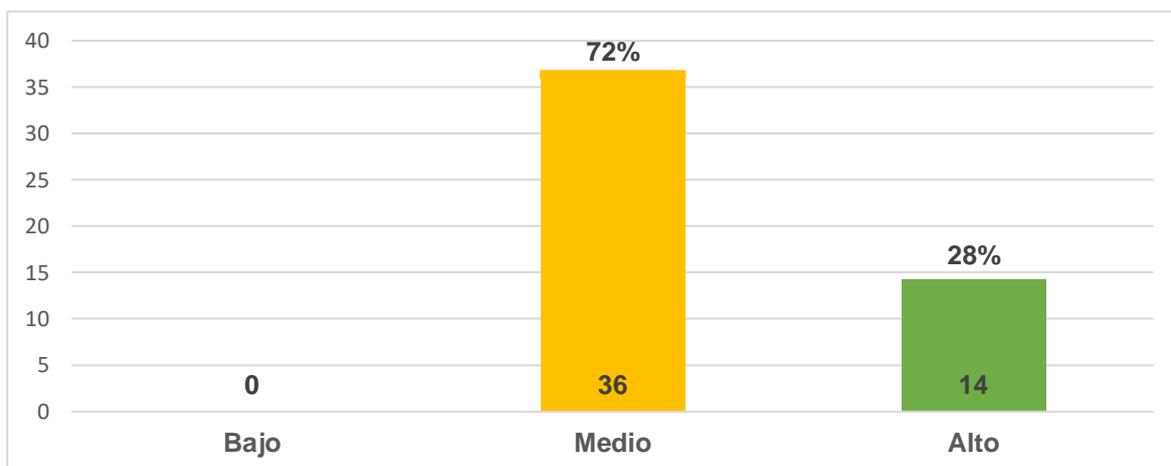


Figura 2. Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

**Interpretación:** En la tabla 4 y Figura 2, se aprecia los niveles de la Satisfacción laboral; por lo tanto, de los 50 trabajadores encuestados se observa que el 72% muestran un grado de satisfacción medio, y el 28% presentan un nivel alto, lo cual se manifiesta que para los colaboradores administrativos la Satisfacción laboral que sienten dentro de la municipalidad no es de total conformidad, debido a que gran parte de ellos requieren contar de un adecuado ambiente físico, relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones interpersonales que les permitan desarrollarse satisfactoriamente en la institución.

### Objetivo específico 3

#### Hipótesis estadística

H1: Existe relación entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

Ho: No existe relación entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

**Tabla 5**

*Análisis correlacional entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.*

		Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,509**
	Satisfacción laboral	N	50
		Coeficiente de correlación	,509**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** En la tabla 5, se puede apreciar que existe una correlación de Spearman positiva moderada de ( $r= 0,509$ ) entre el Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral, siendo el valor de significancia de ( $p=0,000$ ) menor al 5%, por ello, se acepta (H1) y se rechaza (Ho). Esta correspondencia positiva moderada refleja que los colaboradores no están completamente involucrados con la institución, es decir, si estuvieran más comprometidos afectivamente aumentaría la satisfacción de los trabajadores, por lo cual, sientan placer de trabajar para el beneficio y bien de la municipalidad.

#### Objetivo específico 4

#### Hipótesis estadística

H1: Existe relación entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

Ho: No existe relación entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

**Tabla 6**

*Análisis correlacional entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.*

			Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1.000	,614**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,614**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** En la tabla 6, se observa que existe una correlación de Spearman positiva moderada de ( $r=0,614$ ) entre el Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral, siendo el valor de significancia de ( $p=0,000$ ) menor al 5%, por ello, se acepta (H1) y se rechaza (Ho). Esta correspondencia positiva moderada refleja que los colaboradores no se encuentran totalmente conformes con la municipalidad de Guadalupe debido a que la necesidad y la inversión de tiempo no son componentes primordiales para el municipio, por lo tanto, si la institución efectuara adecuadamente la inversión en personal considerando sus necesidades, entonces generaría colaboradores satisfechos.

## Objetivo específico 5

### Hipótesis estadística

H1: Existe relación entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

Ho: No existe relación entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.

### Tabla 7

*Análisis correlacional entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.*

			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1.000	,431**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,431**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** En la tabla 7, se observa el coeficiente de Rho de Spearman que indica una correlación positiva moderada de ( $r=0,431$ ) entre el Compromiso normativo y la Satisfacción laboral, siendo el valor de significancia de ( $p=0,002$ ) menor al 5%, por ende, se acepta (H1) y se rechaza (Ho). Esta correspondencia positiva moderada señala que cuando en la municipalidad de Guadalupe se cumplan adecuadamente con las normas y obligaciones se lograrán los objetivos laborales más eficientes generando una mayor satisfacción en el trabajo.

## V. DISCUSIÓN

Se presenta un análisis de los resultados interpretados que son contrastados con las teorías y los antecedentes que se consideró como referencias en el estudio.

El objetivo general fue determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. De acuerdo al resultado que se muestra en la tabla 2, se evidencia una correlación de Rho Spearman positiva moderada de ( $r=0,652$ ) y significativa al no superar al 5%, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, al existir un buen Compromiso organizacional, los colaboradores se desarrollarán satisfactoriamente con sus labores. El resultado coincide con el estudio realizado por Llacctarimay (2018), denominado, Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac. Concluyendo que el Compromiso organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral, donde el coeficiente de correlación de Spearman fue de ( $r= 0,469$ ), indicando que el compromiso que tiene el colaborador es moderado debido al bajo reconocimiento que le brinda la municipalidad de Chincheros y a la poca inversión en las capacitaciones para la mejora de su desempeño laboral dentro del municipio. De las evidencias mencionadas sobre la correspondencia de ambas variables fundamentan los autores Robbins y Judge (2017), es el grado en que un individuo se involucra con los objetivos de su organización específica, por lo cual, anhela siempre seguir siendo parte de ella, puesto a que se siente conforme y cuenta con un elevado grado de satisfacción en el cumplimiento de sus labores dentro de la institución.

El objetivo específico 1, fue determinar el nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. De acuerdo a los hallazgos que se evidencian en la tabla 3 y figura 1, se obtuvieron los niveles del Compromiso organizacional, en lo cual un 58% resultó un grado de compromiso medio y un 42% presentan un grado alto, indicando que los colaboradores presentan un nivel medio debido a que no logran estar totalmente comprometidos con la municipalidad de Guadalupe, y para ello se debe hacer que el trabajador se sienta apoyado, con deseo de permanencia, y por ende, se involucre a lograr los objetivos propuestos por el municipio. Estos resultados de

los niveles coinciden con el estudio realizado por Mishel (2019), titulado, Evaluación del Compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac. En la cual obtuvo como resultado que el 6,3% estuvieron en un grado bajo, el 21.1% medio y el 72.6% alto, lo cual concluye en haber un buen nivel de Compromiso organizacional, pero que es necesario fortalecer el vínculo emocional y crear un fuerte sentimiento de identidad en la municipalidad. Los resultados se corroboran por Flores y Gómez (2018), donde manifestaron que el compromiso y el apoyo de la organización presentan una conexión positiva en el desarrollo laboral, y que la duración de un trabajador dependerá de la apreciación y ayuda que se le brinde en sus labores.

El objetivo específico 2, fue determinar el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla 4 y figura 2, se obtuvieron los niveles de la Satisfacción laboral, en lo cual, un 72% resultó un grado de satisfacción medio y un 28% un grado alto, indicando que los colaboradores presentan estar en un mayor nivel medio, lo que significa que no se encuentran estar totalmente satisfechos con sus labores, es decir, si presentan tener una buena relación laboral en el área administrativa y la vez cuentan con un adecuado ambiente físico que les permitan desarrollarse de manera efectiva y motivada, entonces se elevaría la Satisfacción laboral en ellos. Estos resultados se relacionan con el estudio realizado por Tapullima (2019), titulado, Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel. En la cual obtuvo como resultados que un 32% estuvieron en un grado bajo, el 40% nivel medio y el 28% nivel alto, lo cual concluye que los trabajadores por contrato administrativo no estuvieron completamente satisfechos en sus labores debido a que el municipio de San Miguel no cumple con las perspectivas laborales que deben tener los colaboradores para desempeñarse de manera eficiente. Estos hallazgos se corroboran por el estudio realizado por Días (2017), donde afirma que el grado de satisfacción del personal de la municipalidad de Guadalupe va aumentar cuando el clima laboral mejore, y como principal sugerencia se tiene que confortar el clima dentro de la organización, a través de estrategias, reconocimientos, beneficios y llevar a cabo capacitaciones o acciones de integración en el personal.

El objetivo específico 3, fue determinar la correspondencia entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. De acuerdo al resultado que se observa en la tabla 5, se halló una correlación de Spearman positiva moderada de ( $r=0,509$ ) y significativa por ser menor al 5%, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, si los colaboradores se identifican o involucran más con la municipalidad de Guadalupe, se tendrá como resultado una mayor satisfacción laboral dentro de dicha institución. El resultado coincide con el estudio realizado por Anco y Suni (2018), titulado, Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del Consejo Distrital de Paucarpata, Arequipa; teniendo como finalidad identificar la conexión que existe entre el Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral. Concluyendo que el Compromiso afectivo se relaciona de manera positiva moderada con la Satisfacción laboral, donde el coeficiente de correlación de Pearson fue de ( $r=0,623$ ), indicando que, a mayor identificación e involucramiento de los colaboradores con la organización, se presentan mayores niveles de satisfacción en el trabajo.

El objetivo específico 4, fue determinar la conexión entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. De acuerdo al resultado que se observa en la tabla 6, se halló una correlación de Spearman positiva moderada de ( $r=0,614$ ) y significativa al no superar al 5%, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, si la municipalidad de Guadalupe efectuara adecuadamente la inversión en la capacitación del personal teniendo en cuenta la necesidad en permanecer y mejorar su desempeño laboral, el colaborador se va sentir más satisfecho. El resultado coincide con el estudio realizado por Quispe (2016), titulado, Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; teniendo como fin específico identificar la conexión que existe entre el componente Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral. Concluyendo que el Compromiso de continuidad se relaciona de manera positiva moderada con la Satisfacción laboral, donde el coeficiente de correlación de Pearson fue de ( $r=0,679$ ), indicando que las mejoras en la inversión del personal administrativo están vinculadas a la satisfacción en el trabajo y viceversa.

El objetivo específico 5, fue determinar la correspondencia entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. De acuerdo al obtenido que se muestra en la tabla 7, se halló una correlación de Spearman positiva moderada de ( $r=0,431$ ) y significativa al no superar al 5%, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, si el personal cumple de manera adecuada con las normas o deberes de la municipalidad de Guadalupe, se lograrán los objetivos más eficientes generando una mayor Satisfacción laboral. El resultado se diferencia con el estudio realizado por Anco y Suni (2018), titulado, Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del Consejo Distrital de Paucarpata, Arequipa, teniendo como fin específico identificar la conexión que existe entre el Compromiso normativo y la Satisfacción laboral, obteniendo como resultados de ( $r=0,029$  y  $p=0,582$ ), que indica que no existe un nivel de significancia entre el Compromiso normativo y la Satisfacción laboral. Concluyendo que se debería fortalecer el compromiso normativo en la cual el colaborador se sienta conforme en el cumplimiento de sus obligaciones laborales dentro de la institución pública.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de lo investigado y obtenido en esta tesis, se pudo finalizar las siguientes conclusiones:

1. Según el objetivo General, se halló una correlación significativa moderada entre el Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Evidenciándose que existe una asociación media entre las variables, es decir, si los colaboradores desarrollan sus actividades con el adecuado compromiso, demostrarán que se encuentran satisfechos.
2. Según el objetivo específico 1, se halló que los trabajadores administrativos se encuentran en un grado de Compromiso organizacional medio. Indicando que gran parte de los trabajadores han venido demostrando el mismo compromiso laboral desde el inicio de sus labores, lo cual significa que no hubo el apoyo y el reconocimiento laboral adecuado que les ayude a comprometerse más, por lo cual, las metas y objetivos de la institución no se lograron completamente.
3. Según el objetivo específico 2, se halló que el personal administrativo se encuentra en un nivel de Satisfacción laboral medio. Señalando que el personal en su mayoría ha venido demostrando la misma satisfacción laboral desde el inicio de sus labores, lo cual significa que no hubo la interacción necesaria, como también un ambiente físico adecuado que les permita trabajar con mayor satisfacción.
4. Según el objetivo específico 3, se halló una correlación significativa media entre la dimensión Compromiso afectivo y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del municipio de Guadalupe. Demostrando que, si el personal se siente identificado e involucrado con el municipio, entonces los trabajadores desarrollarán sus labores con satisfacción dentro de la institución.
5. Según el objetivo específico 4, se halló una correspondencia significativa media entre la dimensión Compromiso de continuidad y la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del municipio de Guadalupe. Señalando que la buena familiarización y eficiencia en el proceso de

formación del colaborador, contribuirá a mejorar el grado de satisfacción laboral.

6. Según el objetivo específico 5, se halló una correlación significativa media entre la dimensión Compromiso normativo y la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Guadalupe. Demostrando que los colaboradores sienten una escasa satisfacción al momento de cumplir con las normas y obligaciones de la municipalidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, las siguientes recomendaciones van dirigidas al gerente municipal en conjunto con el gerente de RR. HH de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.

Disponer los recursos necesarios para potencializar la mejora laboral en los colaboradores, con la finalidad de que ellos se comprometan más, y se encuentren satisfechos en su desarrollo laboral.

Realizar estrategias de involucramiento, motivar al personal y reconocer el esfuerzo laboral, para así lograr una mayor implicación emocional en el trabajo, es decir un buen nivel de compromiso organizacional.

Desarrollar actividades integradoras con los trabajadores, de tal modo que aporten a la mejora de las relaciones o interacciones sociales dentro del municipio, como también brindar un ambiente físico adecuado para que puedan realizar sus funciones cómodamente.

Incentivar más al personal, estimulando el apoyo y aprecio, de tal modo que el colaborador se sienta integrado, orgulloso y satisfecho de pertenecer a su institución.

Ejecutar planes de capacitación que contribuyan con el perfeccionamiento laboral del trabajador administrativo, siendo necesario para ello una mayor inversión que debe tener en cuenta el gerente administrativo y finanzas, con la intención de generar un alto compromiso de continuidad y satisfacción con el trabajo.

Dar a conocer y a la vez solicitar el cumplimiento de las normas y obligaciones que se rigen en el municipio, de tal manera que el personal logre cumplir con los deberes y obligaciones establecidas por la Municipalidad, para evitar inconvenientes que afecte a la satisfacción del colaborador.

## REFERENCIAS

- Amparo, S., Palací, F., Moriano, J., & Lisbona, A. (2016). *Nuevas Perspectivas en Psicología de las Organizaciones* (1a ed.). Editorial Sanz y Torres.
- Anco, k., & Suni, D. (2018). *Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paucarpata, Arequipa 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7127>
- Ayuso, D., & Herrera, I. (2018). El Liderazgo en los entornos sanitarios. Díaz De Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/ayuso-murillo-diego-el-liderazgo-en-los-entornos-sanitarios-L30000790201.html>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4a ed.). Editorial Pearson.
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-18. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Días, C. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe-La Libertad*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNTRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12752>
- Drucker, P. F. (2014). *La administración en una época de grandes cambios*. Editorial debolsillo. <https://books.google.com.pe/books?id=TaGaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+administraci%C3%B3n+en+una+%C3%A9poca+de+grandes+cambios>
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu*, 16(1), [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional* (1a ed.). Editorial Pearson Educación.

- Gómez, B. (2017). Manual de prevención de riesgos laborales. Editorial Marge Books.  
[https://books.google.com.pe/books?id=yF6\\_DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+prevenci%C3%B3n+de+riesgos+laborales+2017](https://books.google.com.pe/books?id=yF6_DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+prevenci%C3%B3n+de+riesgos+laborales+2017)
- Gooderl, J., Willian, J., & Palich, L. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento Y Crecimiento de Iniciativas de Emprendimiento* (16a ed.). Editorial Cengage Learning.
- Griffin, R. W., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. (12a ed.). Editorial Cengage.
- Guillermo, S., & Arrieta, D. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional* ( 1a ed.).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Hérrnandez-Sampiere, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2a ed.). Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Internacional, F. M. (2014). *Perspectivas de la economía mundial* (Edición Digital).  
[https://books.google.com.pe/books?id=wfuRBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wfuRBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) ed
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2017). *Cultura y clima organizacional. Fundamentos e instrumentos* (1a ed.). Editorial Pearson Educación.
- Jurado, J. (2018). Autoridad. Derivaciones conceptuales en las teorías de la administración. *Cuadernos de Administración*, 31(56), 81-104.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao.31-56.adcta>
- Llacctarimay, Y. (2018). *Compromiso Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac, 2018*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas].  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/383>
- Llanca, F., & Gamarra, J. (2019). *La satisfacción laboral y la relación con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. [tesis de licenciatura, Universidad de Lambayeque].  
<http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/280>
- Majluf, N., & Abarca, N. (2019). *Liderazgo Efectivo* (1a ed.). Editorial El Mercurio.

- Márquez, I. (2019). Programación didáctica de acciones formativas para el empleo. Editorial ic. <https://books.google.com.pe/books?id=m3y2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Programaci%C3%B3n+did%C3%A1ctica+de+acciones+formativas+para+el+empleado+marquez+isabel&hl>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. (1a ed.). Editorial Cengage.
- Mishel, A. (2019). *Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/518>
- Muñoz, M. (2018). *Protocolo Empresarial*. Paraninfo, S.A. [https://books.google.com.pe/books?id=mIJWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mIJWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Neves, T., Graveto, J., Rodriguez, V., Maroco, J., & Parreira, P. (6 de Septiembre de 2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Americana de Enfermagem*, <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Ninoska, C. (2017). *Comportamiento Organizacional* (1a ed.). Editorial Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0104\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf)
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronel, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Alternate title: Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): a correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(8), 187-193. <https://search.proquest.com/docview/2246152421/C1DED9237EB546F2PQ/7?accountid=37408>
- Palomino, R. (2018). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Yaguachi, Ecuador*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39932>
- Pérez, J., & Fol, R. (2017). *Practiagenda Laboral 2017*. editorial Tax. [https://books.google.com.pe/books?id=rpHGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f](https://books.google.com.pe/books?id=rpHGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f)

- Quispe, E. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016*. [tesis de maestría, Universidad San Antonio Abad del Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2903/253T20171113.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rentería, E., & Vesga, J. (2019). Los niveles de actuación en las relaciones de trabajo y la formación de contratos psicológicos. *Perspectivas en Psicología*, 15(1), 131-144. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v15n1/1794-99-98-dpp-15-01-131-144.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17a ed.). Editorial Pearson.
- Rua, O. M., & Araújo, J. M. (2016). Linking transformational leadership and organizational trust: has organizational commitment a mediating effect on it?. *Cuadernos de Gestión*, 1(16), 43-61. <http://hdl.handle.net/10810/16688>.
- Ruíz, N., & Gallegos, R. (4 de Mayo de 2018). Factores asociados a la ocurrencia de accidentes de trabajo en la industria manufacturera. *Horizonte de enfermería*, 29(1), 41-54. 107764/Horiz\_Enferm.29.1.42-55
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/6348>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima-Perú. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sánchez, M., & García, M. D. (2 de Junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Soto, N., & López, E. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del Estado Carabobo*. [tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional UC. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/5684>
- Tapullima, C. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel*. [tesis de licenciatura, Universidad

Inca                      Garcilaso                      de                      la                      Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4238>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Editorial ESPOCH.  
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Victorio, E. (2017). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima*. [tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3667>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Fernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

*Cuadro de Operacionalización de la variable Compromiso organizacional*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Compromiso organizacional</b>	"Es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella" (Robbins y Judge, 2017, p.78).	Se medirá a través de los componentes e indicadores de la variable de estudio, para lo cual se aplicará la técnica de la encuesta, cuyo instrumento será un cuestionario.	Compromiso afectivo	Identificación con la organización. Involucramiento con la organización.	Ordinal
			Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo. Inversiones en la organización.	
			Compromiso normativo	Cumplimientos de normas.	
				Sentido de obligación.	

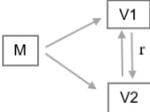
*Nota:* Elaboración de los autores.

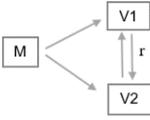
*Cuadro de Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	"Es el nivel de comodidad que experimenta la persona con motivo de su trabajo" (Ayuso y Herrera, 2018, p.75).	Se medirá a través de los componentes e indicadores de la variable de estudio, para lo cual se aplicará la técnica de la encuesta, cuyo instrumento será un cuestionario.	Ambiente físico	Espacios de trabajo. Seguridad en el trabajo. Comodidad.	Ordinal
			Relación con la autoridad	Relación personal. Reconocimiento. Apoyo al personal.	
			Políticas administrativas	Formación continua. Supervisión. Horario de trabajo.	
			Relaciones sociales	Compañerismo. Trabajo en equipo.	

*Nota:* Elaboración de los autores.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020?	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.</li> <li>Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la dimensión compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral de los colaboradores</li> </ul>	Compromiso organizacional	"Es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella" (Robbins y Judge, 2017, p.78).	<p>Se medirá a través de los componentes e indicadores de la variable de estudio, para lo cual se aplicará la técnica de la encuesta, cuyo instrumento será un cuestionario.</p> <p><b>Diseño:</b></p>  <p>Donde: M: muestra de estudio V1: Compromiso organizacional V2: Satisfacción laboral r: relación</p>	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	1, 2	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indeciso (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
						Involucramiento con la organización	3, 4	
					Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo	5, 6	
						Inversiones en la organización	7, 8	
					Compromiso normativo	Cumplimientos de normas	9, 10	
						Sentido de obligación	11, 12	
	Espacios de trabajo	1, 2						

	<p>administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.</li> </ul>	Satisfacción laboral	<p>“Es el nivel de comodidad que experimenta la persona con motivo de su trabajo” (Ayuso y Herrera, 2018, p.75).</p>	<p>Se medirá a través de los componentes e indicadores de la variable de estudio, para lo cual se aplicará la técnica de la encuesta, cuyo instrumento será un cuestionario.</p> <p><b>Diseño:</b></p>  <pre> graph LR     M[M] --&gt; V1[V1]     M --&gt; V2[V2]     V1 &lt;--&gt;  r  V2 </pre> <p>Donde:  M: muestra de estudio  V1: Compromiso organizacional  V2: Satisfacción laboral  r: relación</p>	Ambiente físico	Seguridad en el trabajo	3	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indeciso (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
					Comodidad	4		
					Relación con la autoridad	Relación personal	5	
						Reconocimiento	6, 7	
						Apoyo al personal	8	
					Políticas administrativas	Formación continua	9	
						Supervisión	10	
						Horario de trabajo	11	
					Relaciones sociales	Compañerismo	12, 13	
						Trabajo en equipo	14	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información acerca del compromiso organizacional en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Es totalmente anónimo y se requiere total sinceridad.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y marque con un x.

**Valoración:** Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3),

De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5).

N°	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	<b>Compromiso afectivo</b>					
1	Trabajar en la Municipalidad significa mucho para mí.					
2	Me gustaría continuar el resto de mi vida laboral en la Municipalidad.					
3	Me siento integrado(a) con la Municipalidad.					
4	Estoy orgulloso(a) de ser parte de la Municipalidad Distrital de Guadalupe.					
	<b>Compromiso de continuidad</b>					
5	Me es difícil dejar la Municipalidad para tratar de encontrar otro trabajo.					
6	Permanecer en la Municipalidad, es cuestión tanto de necesidad como deseo.					
7	Sería muy duro para mí dejar la Municipalidad, ya que tengo tiempo invertido .					
8	Recibo capacitaciones para mejorar mi desempeño en la Municipalidad.					
	<b>Compromiso normativo</b>					
9	Cumplo con las normas establecidas por la Municipalidad.					
10	Realizo mis deberes en el tiempo indicado.					
11	No abandonaré a la Municipalidad, porque tengo un sentido de obligación con la autoridad y el personal.					
12	Le debo mucho a la Municipalidad Distrital de Guadalupe.					

*Gracias por su colaboración*

## **CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información acerca de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Es totalmente anónimo y se requiere total sinceridad.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y marque con un x.

**Valoración:** Totalmente en desacuerdo (1)    En desacuerdo (2)    Indeciso (3),

De acuerdo (4)    Totalmente de acuerdo (5).

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
	<b>Ambiente físico</b>					
1	Los espacios de trabajo me facilitan la realización de mis labores.					
2	Se me ha acondicionado un buen ambiente, donde me permite desarrollarme de manera progresiva.					
3	Conozco la política de prevención de riesgos y sé cómo actuar.					
4	La comodidad que me ofrece la Municipalidad es muy adecuada para mis labores.					
	<b>Relación con la autoridad</b>					
5	La relación que tengo con la autoridad es comprensiva y cordial.					
6	La autoridad brinda reconocimientos si trabajo más de las horas reglamentarias.					
7	Se valora mi esfuerzo y desempeño.					
8	Antes los problemas o dificultades que tenga, siempre recibo apoyo.					
	<b>Políticas administrativas</b>					
9	Siempre estoy capacitándome para cumplir los objetivos del puesto de trabajo.					
10	Las supervisiones en el trabajo que realizo es frecuente, por lo cual recibo retroalimentación.					
11	El horario de trabajo que me han asignado, es el adecuado para mi puesto.					
	<b>Relaciones sociales</b>					
12	El ambiente con mis compañeros, es ideal para desempeñar mis funciones.					
13	Los compañeros de trabajo me ayudan a encontrar solución antes cualquier problema que se presente.					
14	Existe trabajo en equipo en el área donde me desempeño.					

*Gracias por su colaboración*





**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autores del instrumento</b>
Aguilar Chávez Pablo Valentino	Universidad César Vallejo	Cuestionario sobre Satisfacción Laboral	Silva Paredes, Wellington Wilfredo Vásquez Cotrina, Luis Eduardo
<b>Título del estudio:</b> Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020.			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	COHERENCIA	METODOLOGIA												
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
Satisfacción Laboral	Ambiente Físico	Espacios de trabajo	Los espacios de trabajo me facilitan la realización de mis labores.	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)			x			x			x			x						x			
			Se me acondicionado un buen ambiente, donde me permite desarrollarme de manera progresiva.				x			x			x			x			x						x
		Seguridad en el trabajo	Conozco la política de prevención de riesgo y se cómo actuar.				x			x			x			x			x						x
		Comodidad	La comodidad que me ofrece la Municipalidad es muy adecuada para mis labores.				x			x			x			x			x						x
	Relación con la autoridad	Relación personal	La relación que tengo con la autoridad es comprensiva y cordial.				x			x			x			x			x						x
			La autoridad brinda reconocimientos si trabajo más de las horas reglamentarias.				x			x			x			x			x						x
		Reconocimiento	Se valora mi esfuerzo y desempeño.				x			x			x			x			x						x









	Políticas administrativas	Apoyo al personal	Antes los problemas o dificultades que tenga, siempre recibo apoyo.			x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Formación continua	Siempre estoy capacitándome para cumplir los objetivos del puesto de trabajo.			x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Supervisión	Las supervisiones en el trabajo que realizo es frecuente, por lo cual recibo retroalimentación.			x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Horario de trabajo	El horario de trabajo que me han asignado, es el adecuado para mi puesto.			x		x		x		x		x		x		x		x		x
	Relaciones sociales	Compañerismo	El ambiente con mis compañeros, es ideal para desempeñar mis funciones.			x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Los compañeros de trabajo me ayudan a encontrar solución antes cualquier problema que se presente.			x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo en el área donde me desempeño.			x		x		x		x		x		x		x		x		x

**Leyenda:**

**M: Malo R: Regular B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>x</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 29 / 06 /2020</b>	<b>19332700</b>		<b>989746745</b>
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>



Compromiso normativo	Cumplimientos de normas	Cumplo con las normas establecidas por la Municipalidad.			X		X		X		X		X		X		X		X
		Realizo mis deberes en el tiempo indicado.			X		X		X		X		X		X		X		X
	Sentido de obligación.	No abandonaría a la Municipalidad, porque tengo un sentido de obligación con la autoridad y el personal.			X		X		X		X		X		X		X		X
		Le debo mucho a la Municipalidad Distrital de Guadalupe.			X		X		X		X		X		X		X		X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén 02 /07 /2020	18110664		949457900
Lugar y Fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono



Políticas administrativas	Apoyo al personal	Antes los problemas o dificultades que tenga, siempre recibo apoyo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Formación continua	Siempre estoy capacitándome para cumplir los objetivos del puesto de trabajo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Supervisión	Las supervisiones en el trabajo que realizo es frecuente, por lo cual recibo retroalimentación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Horario de trabajo	El horario de trabajo que me han asignado, es el adecuado para mi puesto.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relaciones sociales	Compañerismo	El ambiente con mis compañeros, es ideal para desempeñar mis funciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Los compañeros de trabajo me ayudan a encontrar solución antes cualquier problema que se presente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo en el área donde me desempeño.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén 02 / 07 /2020	18110664		949457900
Lugar y Fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono



<b>Compromiso normativo</b>	Cumplimientos de normas	Cumplo con las normas establecidas por la Municipalidad.			X			X			X			X			X			X			X			X
		Realizo mis deberes en el tiempo indicado.			X			X			X			X			X			X			X			X
	Sentido de obligación.	No abandonaría a la Municipalidad, porque tengo un sentido de obligación con la autoridad y el personal.			X			X			X			X			X			X			X			X
		Le debo mucho a la Municipalidad Distrital de Guadalupe.			X			X			X			X			X			X			X			X

**Leyenda:** M: Malo R: Regular B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén</b> 07/ 07/2020	<b>26631065</b>	 <b>Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana</b> <b>DOCENTE</b>	<b>982074695</b>
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>



Políticas administrativas	Apoyo al personal	Antes los problemas o dificultades que tenga, siempre recibo apoyo.	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Formación continua	Siempre estoy capacitándome para cumplir los objetivos del puesto de trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Supervisión	Las supervisiones en el trabajo que realizo es frecuente, por lo cual recibo retroalimentación.		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Horario de trabajo	El horario de trabajo que me han asignado, es el adecuado para mi puesto.		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Relaciones sociales	Compañerismo	El ambiente con mis compañeros, es ideal para desempeñar mis funciones.		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Los compañeros de trabajo me ayudan a encontrar solución antes cualquier problema que se presente.		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo en el área donde me desempeño.		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén 07/07/2020	26631065	 <b>Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana</b> DOCENTE	982074695
Lugar y Fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

## Anexo 5. Análisis de confiabilidad

### *Alfa de cronbach del Compromiso Organizacional*

---

<b>Resumen de procesos</b>			
		N	%
	Válido	50	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

---

*Fuente:* Estadístico SPSS

---

---

<b>Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	12

---

*Fuente:* Estadístico SPSS

---

### *Alfa de cronbach de la Satisfacción Laboral*

---

<b>Resumen de procesos</b>			
		N	%
	Válido	50	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

---

*Fuente:* Estadístico SPSS

---

---

<b>Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,770	14

---

*Fuente:* Estadístico SPSS

---

## Anexo 6. Autorización para la investigación



Municipalidad Distrital de Guadalupe

REGIÓN LA LIBERTAD



"Año de la Universalización de la Salud"

Guadalupe, 19 de noviembre de 2020

OFICIO N° 047-2020- SGRH/MDG

Sra.  
Fausta Elizabeth Alburquerque Arana  
Director de Escuela de Administración UCV – Chapén  
Universidad César Vallejo  
Ciudad.

Asunto : Aplicación de Encuesta de Tesis

Sirva el presente para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo en atención al asunto de la referencia, los alumnos **WELLINGTON WILFREDO SILVA PAREDES Y VASQUEZ COTRINA LUIS EDUARDO**, realizo de manera SATISFACTORIA la aplicación de la encuesta a los trabajadores de esta entidad edil, para el desarrollo de la Tesis "Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020"

Sin otro particular, me despido de usted reiterándole los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Municipalidad Distrital de Guadalupe  
*Milagros E. Mora Aguilar de León*  
CPC Milagros E. Mora Aguilar de León  
Sub Gerente de Recursos Humanos