

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA,
PROVINCIA HUAMANGA - AYACUCHO.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR: Frank Kasim CARRILLO VILLAR

ASESOR:

Lic. Mario PRADO RAMOS

AYACUCHO - PERU

2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental de mi formación profesional, por demostrarme todo el apoyo incondicional en toda mi educación, tanto académica, como de la vida.

Todo este trabajo fue posible gracias a ustedes.

FRANK K.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por haberme dado fuerza para culminar esta etapa de mi vida profesional.

A mi familia, por el apoyo incondicional en cada momento de mi vida, mis padres mi principal motivación.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación de tesis fue posible, gracias, en primer lugar, a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, que en su recinto me acogió durante los cinco años. En segundo lugar, a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Juan Bautista por haber facilitado las informaciones requeridas para el estudio y, por último, a los estudiantes y profesores por su disposición, confianza y trabajo en equipo, que sin ellos no se hubiera podido culminar la investigación.

INDICE

CARATULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RECONOCIMIENTO	IV
INDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1.1 Descripción de la realidad problemática	
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.2.1 Delimitación espacial	15
1.2.2 Delimitación temporal	15
1.2.3 Delimitación cuantitativa	15
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	15
1.3.1 Problema principal	15
1.3.2 Problemas secundarios	15
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 Objetivo principal	16
1.4.2 Objetivos secundarios	16
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	16
1.5.1 Justificación	16
1.5.2 Importancia	16
1.6 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6.1 Hipótesis Principal	17
1.6.2 Hipótesis Secundarias	17
1.6.3 Variables	17
a) Independiente	18
b) Dependiente	18
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6.1 Tipo de investigación	19
1.7.2 Nivel de Investigación	
1.7.3 Método de investigación	20
1.7.4 Técnicas	20
1.7.5 Fuentes	20
1.7.6 Instrumentos	20
1.7.7 Diseño de Investigación	21
1.7.8 Análisis de datos	21
1.7.9 Prueba estadística	21
1.7.10 Población y Muestra	21
	22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.2 MARCO HISTÓRICO	27
2.3 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	30
2.3.1 Satisfacción laboral	
2.3.2 Compromiso organizacional	30
2.4 MARCO CONCEPTUAL	36
2.5 MARCO REFERENCIAL	42
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
3.1 PRESENTACIÓN	44
3.2 DATOS GENERALES	44
3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	48
3.3.1 Condiciones de trabajo y compromiso afectivo	48
3.3.2 Condiciones de empleo y compromiso de continuación laboral	53
3.3.3 Condiciones de infraestructura - equipos y compromiso normativo	58
3.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
3.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	
1. Matriz de Consistencia	77
2. Matriz de Operacionalización de variables	78
3. Instrumentos de recolección de datos	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo de los trabajadores	43
Tabla 2: Edad de los trabajadores	44
Tabla 3: Tiempo laboral	45
Tabla 4: Condición laboral	46
Tabla 5: Nivel de estudio	47
Tabla 6: Tareas estresantes y actividades orientadas al usuario	48
Tabla 7: Trabajo en equipo y compromiso de los trabajadores con la institución	49
Tabla 8: Tareas repetitivas y relaciones humanas adecuadas	50
Tabla 9: Autonomía laboral y ausentismo laboral	51
Tabla 10: Objetivos institucionales claros y práctica a de la empatía	52
Tabla 11: Promoción laboral y contratos indeterminados	53
Tabla 12: Riesgo de accidente y posibilidad de continuidad laboral de los contratados	54
Tabla 13: Satisfacción con la remuneración y capacitación permanente	55
Tabla 14: Condiciones laborales apropiadas y trabajar en la institución tener estatus relevante	56
Tabla 15: Comodidad laboral y desarrollo de las potencialidades laborales	57
Tabla 16: Iluminación-temperatura en el ambiente laboral y cumplimiento de compromisos institucionales	58
Tabla 17: Equipos institucionales apropiados y cumplimiento de normas internas	59
Tabla 18: Visualización de la información institucional y metas organizacionales de logro obligatorio	60
Tabla 19: Áreas de trabajo ordenadas y práctica de principios y valores institucionales	61
Tabla 20: Equipos de trabajo apropiados y cumplimiento de normas	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo de los trabajadores	43
Figura 2: Edad de los trabajadores	44
Figura 3: Tiempo laboral	45
Figura 4: Condición laboral	46
Figura 5: Nivel de estudio	46
Figura 6: Tareas estresantes y actividades orientadas al usuario	47
Figura 7: Trabajo en equipo y compromiso de los trabajadores con la institución	48
Figura 8: Tareas repetitivas y relaciones humanas adecuadas	49
Figura 9: Autonomía laboral y ausentismo laboral	50
Figura 10: Objetivos institucionales claros y práctica de la empatía	51
Figura 11: Promoción laboral y contratos indeterminados	52
Figura 12: Riesgo de accidente y posibilidad de continuidad laboral de los contratados	53
Figura 13: Satisfacción con la remuneración y capacitación permanente	54
Figura 14: Condiciones laborales apropiadas y trabajar en la institución tener estatus relevante	55
Figura 15: Comodidad laboral y desarrollo de las potencialidades laborales	56
Figura 16: Iluminación-temperatura en el ambiente laboral y cumplimiento de compromisos institucionales	57
Figura 17: Equipos institucionales apropiados y cumplimiento de normas internas	58
Figura 18: Visualización de la información institucional y metas organizacionales de logro obligatorio	59
Figura 19: Áreas de trabajo ordenadas y práctica de principios y valores institucionales	60
Figura 20: Equipos de trabajo apropiados y cumplimiento de normas	61

RESUMEN

El sector elegido como objeto de estudio de esta investigación es el sector público a nivel local de gobierno. En la presente investigación se ha considerado como variables de análisis la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se tuvo que resolver la problemática de una carente satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de San Juan Bautista por lo que se formuló el siguiente problema:

¿cómo la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista? En la justificación se determina que es pertinente determinar el análisis, evaluación y propuesta de las mejoras prácticas de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como la acción de analizar el cambio de administración en las organizaciones, para lo cual, se planteó como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Resaltando que entre los problemas más relevantes que enfrentan las municipalidades como institución pública son los bajos niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores que repercuten en limitado compromiso organizacional. Tipo de investigación aplicada. Metodología inductiva. Nivel de investigación correlacional-explicativo. Diseño de investigación no experimental. Población informante 60 trabajadores. Técnica, la encuesta y el instrumento, cuestionario. Tratamiento de datos estadística descriptiva. Resultado, queda demostrado que las condiciones de trabajo influyen en el compromiso afectivo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho, ratificando el problema, objetivo e hipótesis específica 1 y las teorías concernientes a ellas, así también confirma la prueba de hipótesis realizada: como $(X^2 = 13,67) > (X^2 = 9,488)$, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa (HA) con nivel de confianza de 95% se acepta la HA; es decir, Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo, a nivel de significancia de 0.05. La mayoría de los trabajadores consideran que las tareas asignadas en la institución son estresantes, tampoco están enfocadas hacia la satisfacción de los usuarios, más concentrándose en las actividades internas de la institución. Conclusión, la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista contribuye significativamente en el compromiso organizacional.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

ABSTRACT

The sector chosen as the object of study of this research is the public sector at the local level of government. In the present investigation, job satisfaction and organizational commitment have been considered as variables of analysis. The problem of a lack of job satisfaction and organizational commitment in the district municipality of San Juan Bautista had to be solved, for which the following problem was formulated: how labor satisfaction is related to the organizational commitment of the workers of the district municipality of San Juan Bautista? In the justification it is determined that it is pertinent to determine the analysis, evaluation and proposal of the best practices of job satisfaction and organizational commitment, as well as the action of analyzing the change of administration in the organizations, for which, it was proposed as an objective, determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment of the workers of the district municipality of San Juan Bautista. Highlighting that among the most important problems that municipalities face as a public institution are the low levels of job satisfaction of their workers that have limited organizational commitment. Type of applied research. Inductive methodology Level of correlational-explanatory research. Design of non-experimental research. Reporting population 60 workers. Technique, survey and instrument, questionnaire. Data processing descriptive statistics. As a result, it is demonstrated that the working conditions influence the affective commitment of the workers of the District Municipality of San Juan Bautista, Province of Huamanga, Ayacucho region, ratifying the problem, objective and specific hypothesis 1 and the theories concerning them. This also confirms the hypothesis test carried out: as $(X^2 = 13,67) > (X^2 = 9,488)$, which accepts the alternative hypothesis (H_A) with a confidence level of 95%, the HE HAS; that is, working conditions are significantly related to the affective commitment, at the 0.05 level of significance. The majority of the workers consider that the tasks assigned in the institution are stressful, nor are they focused on the satisfaction of the users, more concentrating on the internal activities of the institution. Conclusion, the labor satisfaction of the workers of the district municipality of San Juan Bautista did contribute significantly in the organizational commitment.

KEY WORDS: Labor Satisfaction and Commitment Organizational.

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las instituciones públicas de cualquier índole y de cualquier parte del mundo vienen enfrentando retos de cómo mejorar sus servicios, para ello vienen implementando una serie de estrategias, sin embargo, no se viene logrando los resultados esperados, porque los funcionarios que van direccionando estas organizaciones no reúnen las competencias adecuadas para identificar, analizar, determinar y plantear las soluciones. Entre esos problemas, está la insatisfacción de los trabajadores que implica en falta de compromiso con la organización sin que se busque los mecanismos como mejorarlas en bien de la gestión adecuada interna y externa de la institución. Por tanto, los profesionales conscientes de esta problemática tienen un desafío importante en coadyuvar en la búsqueda de soluciones.

Es importante proponer a los gestores de capital humano en las instituciones u organizaciones la relevancia de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, estableciendo programas, políticas y prácticas adecuados de convivencia laboral para impulsar una gestión eficiente y eficaz de estas, a partir de mayor compromiso de los trabajadores para con la institución.

En esta investigación se han identificado los factores de problemas de insatisfacción laboral que viene implicando en el bajo compromiso de los trabajadores, si se hacen los correctivos se lograría una fuerza laboral competitiva y comprometida con la organización.

En este sentido, la investigación está fragmentada en los siguientes capítulos: Capítulo I: planteamiento del problema; descripción de la realidad problemática; delimitación; formulación del problema; objetivos, hipótesis, metodología. Capítulo II: contiene el marco teórico; antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos. Capítulo III: presentación, análisis e interpretación de resultados; presentación, datos generales, análisis e interpretación de tablas y Figuras, contrastación de hipótesis y discusión de resultados. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Muchas de las necesidades primordiales del ser humano se satisfacen sólo mediante la interacción... las personas nos sirven de modelos y a través de ellas adquirimos gran parte de nuestros conocimientos sobre el mundo y hasta sobre nosotros mismos (Barón, 1985), pues ante todo somos seres sociales.

El individuo está sumido en un contexto donde forma parte de un campo social, este campo social coloca a la persona en una red de intercambios (Fischer, 1990), lo que genera la socialización, que es un proceso de aprendizaje e integración social a través de la relación (Fischer, 1990) con los otros, y es esta socialización la que constituye al individuo a través de las relaciones que establece con los demás, es decir, con su entorno.

Según Vega (1998), la socialización es un proceso dinámico y global en el cual subyacen factores de tipo cognitivo, afectivo, comportamental, social y estructural que se influyen entre sí, y que proporcionan una forma de percibir y de adaptarse a la realidad laboral. Por otro lado, Van Maanen (1976, citado en Vega, 1998) la considera como un “proceso por el cual una persona aprende los valores, las normas y las conductas requeridas que permiten participar como miembro de la organización”. Depende de las siguientes capacidades individuales:

- a) **Simbolizar.** Representar simbólicamente acontecimientos y resultados potenciales, además de poder figurarse cómo actuar.
- b) **Previsión.** Se propone metas, planifica sus actuaciones y anticipa las posibles consecuencias antes de emprenderlas.

- c) **Capacidad Vicaria.** Aprender a través de la observación de los demás.
- d) **Autorregulación.** El individuo determina sus actitudes y conductas, por lo que se auto motiva.
- e) **Autorreflexión.** Tener conocimiento de sí mismo y de los demás, le permite rectificar pensamientos, actitudes y actuaciones, para así poder afrontar y adaptarse a las nuevas situaciones.

La forma en que se organizan las personas en grupo, donde la característica que deben cumplir es un objetivo en común, además de un sentimiento de interdependencia y relaciones afectivas (Fischer, 1992); además de que el grupo orienta el comportamiento social.

La pertenencia social o grupo exige al individuo aprender habilidades y estrategias específicas, así como adoptar actitudes, valores y normas que pueden llegar a ser contradictorias (Vega, 1998).

Un tipo de grupo mencionado por Fischer (1992) son las agrupaciones sociales las cuales responden a intereses comunes, se caracteriza por las funciones sociales que los individuos deben cumplir en su vida colectiva para que la sociedad siga existiendo; hay varios tipos de estas agrupaciones, pero uno de ellos es el grupo económico donde sus miembros producen y distribuyen los bienes materiales y los servicios necesarios.

Una vez que una persona decide pertenecer a una organización se compromete en actos que creen les conducirán a consecuencias valoradas, y el “no alcanzar las recompensas laborales esperadas reduce las expectativas de lograrlas, y como consecuencia, fomenta actitudes menos favorables hacia las recompensas (Vega, 1998)”.

1.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos tiempos se observa en la actitud de los trabajadores sentimientos y emociones nada favorables para con su organización, por van considerando al trabajo como obligación, imprescindible pero aburrido y como una obligación sin escape de sobrevivencia.

No hay adecuada y buena dedicación de los empleados a su trabajo, no invierten el tiempo y esfuerzo para hacer mejor las cosas tanto para la organización como para superación personal, profesional o laboral. A este sentimiento también las instituciones u organizaciones contribuyen por falta de programas y políticas de motivación integral en el contexto laboral para sus trabajadores.

Por eso, la ética laboral está de más a menos, con trabajadores que no tienen necesidad de crecimiento, no contribuyen con la mejora de la organización, más están inmersos en la corrupción y desobediencia a las normas institucionales. Por ello el trato entre sus compañeros no es nada adecuado, peor con los clientes o usuarios externos, con trámites burocráticos, así como demoras intencionadas o por falta de voluntad de atender o tramitar oportunamente.

Permanentemente se observa que llegan tarde, no están dispuestos a trabajar más de lo estipulado por el horario de trabajo, menos buscan por su propia cuenta la eficiencia, eficacia y la efectividad laboral.

Entre otros problemas, no hay compromiso laboral adecuado, porque no se demuestra la lealtad con la institución, si se les presenta otra oportunidad mejor simplemente se van, a muchos no les interesa la visión, misión y objetivos institucionales.

A todos esto también se agrega que no encuentran significado o importancia de sus tareas laborales para su futuro incierto, no se compatibiliza los valores personales con la de la institución, igual con el grado de responsabilidad, sentido de éxito laboral, niveles de aspiración, falta de reconocimiento al trabajo bien hecho, entre otras.

El tema sobre satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional desde las diferentes perspectivas de análisis de estudio es de interés creciente tanto por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga. Y es que se han suscitados grandes cambios tanto en el mercado de trabajo que apuntan a un protagonismo cada vez mayor de éste como uno de los principales problemas de higiene laboral en todas partes del mundo.

En varias ocasiones se han considerado la satisfacción laboral como una consecuencia del diferentes factores motivacionales e higiénicos, lo que ha llevado a hablar de que una determinada insatisfacción laboral como un argumento para prácticas de gestión inadecuadas.

La observación que se realiza al compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga me conlleva a percibir que los trabajadores de dicha institución no son ajenos a este problema del compromiso organizacional ya que son motivados por diferentes factores, motivacionales e higiénicos.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, región Ayacucho.

1.2.2 Delimitación Temporal

La recopilación y obtención de los datos e informaciones para la presente investigación correspondieron al año 2017.

1.2.3 Delimitación Cuantitativa

La cantidad de población considerada en la presente investigación es de 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho.

1.3. Problemas de Investigación

1.3.1. Problema Principal

¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?

1.3.2. Problemas Secundarios

- a. ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el compromiso afectivo?
- b. ¿En qué forma la condición laboral se relaciona con el compromiso de continuación en el trabajo?
- c. ¿De qué manera las condiciones de infraestructura y equipos se relaciona con en el compromiso normativo?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo Principal

Determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.

1.4.2. Objetivos Secundarios

- a. Determinar de qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el compromiso afectivo.
- b. Determinar que la condición laboral se relaciona con el compromiso de continuación en el trabajo.
- c. Determinar que las condiciones de infraestructura y equipos se relacionan con el compromiso normativo.

1.5. Justificación e Importancia

1.5.1 Justificación

El presente trabajo de investigación se realizó para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga ya que involucra conceptos de factores motivacionales y los factores de higiene, asimismo involucrará factores del compromiso organizacional.

El bienestar del recurso humano de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga es importante para mantener un clima laboral favorable para que estén motivados y trabajen con mayor eficacia, es decir con el compromiso organizacional al tope.

A través del estudio de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga se podrá saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y las disposiciones generales de la municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga de los trabajadores.

1.5.2 Importancia de la Investigación

Por tanto, la importancia de la presente investigación radica primordialmente en el análisis, evaluación y propuesta de las mejores prácticas de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como la acción de analizar el cambio de administración en las organizaciones.

1.6. Hipótesis y Variables de la Investigación

1.6.1 Hipótesis Principal

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.

1.6.2 Hipótesis Secundarias

- a. Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo.
- b. Las condiciones de empleo se relacionan evidentemente con el compromiso de continuación en el trabajo.
- c. Las condiciones de infraestructura y equipos institucionales se relacionan con el compromiso normativo del trabajador.

1.6.3 Variables

a) Variable Independiente

Satisfacción laboral. Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo (Newstrom y Davis, 1993).

Dimensiones:

- Condiciones de trabajo
- Condiciones de empleo
- Condiciones de infraestructura y equipos

b) Variable Dependiente

Compromiso organizacional. Es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso de este (Chiavenato, 1992).

Dimensiones:

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuación
- Compromiso normativo

1.7 Metodología de la Investigación

1.7.1 Tipo Investigación

El tipo de investigación que mejor se adecuó en la presente investigación fue la **aplicada**. Porque se hizo el análisis detallado del problema, causas del y alternativas de solución en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga de la provincia de huamanga, a fin de propiciar la gestión institucional sobre satisfacción laboral y compromiso laboral, que permitan coadyuvar al mejoramiento administrativo de los trabajadores, todo ello se sustenta en las teorías existentes y comprobadas. Esta consideración está dentro lo manifestado por Bunge (1971), quien lo hace mención que este tipo de investigación “tiene como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables”.

1.7.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es entendido como la variación de una investigación en el sentido simple o complicado, preciso o impreciso, por lo que la naturaleza de la presente investigación me indujo a elegir investigación descriptivo-correlacional-explicativo, porque se hizo la descripción, contribución entre ellas y el análisis detallado de cada una de las variables. Además, de medir en un solo momento y espacio. Esta dentro de las consideraciones de los autores Matos y Vera (2017), quienes hacen referencia de que este tipo de investigaciones “permite resaltar los aspectos fundamentales de una problemática”.

1.7.3 Método de Investigación

El método que me permitió demostrar los objetivos y la hipótesis de la presente investigación correspondió a: Inductivo, deductivo, análisis, síntesis. Al respecto Bunge (1969, p. 26) define el método científico como un conjunto de pasos principales: descubrimiento del problema, enunciar preguntas, arbitrar conjeturas fundadas, derivar consecuencias lógicas para contrastarlas, arbitrar técnicas para contrastar la hipótesis, contrastar las técnicas para comprobar su

relevancia, llevar a cabo la interpretación de los resultados, estimar la pretensión de verdad de las conjeturas y formular nuevos problemas.

1.7.4 Técnicas

En la presente investigación se utilizó la Técnica de censo a los servidores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, encuesta que está en proceso de diseño, siendo fuente primaria en la recolección de los datos para la demostración de las hipótesis. Todo ello se sustenta en la teoría de Chávez, “La recolección de datos se refiere al proceso de obtención de información empírica que permita la medición de las variables en las unidades de análisis, a fin de obtener los datos necesarios para el estudio del problema o aspecto de la realidad social motivo de investigación”.

1.7.5 Fuentes

Fuentes Primarias: Información directa, es decir, donde se origina la información (personas, hechos). En este caso, se realizó la encuesta y entrevista a los propios trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.

Fuentes Secundarias: Se hizo la revisión de textos y trabajos de investigación relacionados a satisfacción laboral y compromiso organizacional, tales como: tesis, revistas y entrevista a expertos en gestión de personas.

1.7.6 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos, en la presente investigación, fue el cuestionario aplicado a los integrantes de muestra.

Lo mencionado anteriormente se sustenta en la conceptualización de Sabino (1992), define instrumento de recojo de datos como: “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

1.7.7 Diseño de Investigación

Hernández (2013), manifiesta que el diseño de investigación, “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”, con ello se analizó con certeza las hipótesis planteadas. Teniendo como referencia la definición anterior, se realizó una investigación no experimental, puesto que no se manipuló ninguna de las variables de estudio, tampoco a los sujetos informantes.

1.7.8 Análisis de datos

Las variables fueron seleccionadas de acuerdo con la formulación de las hipótesis y su representación tiene la lógica del programa con el que se operó sus dimensiones y sus indicadores. Asimismo, culminado la depuración de los cuestionarios-encuestas se ordenó las respuestas de acuerdo con las variables formuladas, luego se presentan las gráficas de los resultados básicos y cuadros estadísticos, así como de datos en tablas y cuadros.

1.7.9 Pruebas Estadísticas

Para el procesamiento, representación e interpretación de las encuestas aplicada fue necesario el uso del programa estadístico Excel.

1.7.10 Población

En la presente investigación se consideró como la población informante a al 100% de los 60 trabajadores entre nombrados y contratados con vínculo laboral de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, que lo conforma un total de 60 trabajadores.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (1997), entiende y definen a la palabra población, “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según rivera (2010), en la tesis titulado: “compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficos” (tesis de Maestría), llego a la siguiente conclusión:

1. El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.
2. En cuanto a las características más saltantes, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúne a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y va marcando distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo.
3. En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo, a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido.

4. El estudio, según los estadísticos de Pearson y Spearman arrojan un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales. No así con las demás características, en virtud de haber trabajado con una muestra pequeña y con características dispersas.
5. A nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo.
6. En el ítem creencia en valores de la institución (Gráfico N° 11) son los varones quienes señalan estar muy de acuerdo con dichos valores que a diferencia de las damas su opinión es más discreta y menos entusiasta.
7. Existe constante evaluación de permanencia en el puesto de parte de los docentes, según el gráfico N° 15. Sin embargo, se percibe un buen ambiente laboral que ha permitido una integración bastante rápida de los docentes; el gráfico N° 12, señala que, pese al poco tiempo de trabajo de la mayoría, más del 90% se ha integrado plenamente a la institución, siendo ésta una gran fortaleza institucional que coadyuva en el compromiso organizacional de los docentes.
8. La culpabilidad por dejar el puesto en la actualidad, no parece ser prioridad en los docentes, aunque ello no distrae al personal docente por dar lo mejor de sí para el éxito organizacional.
9. Los docentes manifiestan tener poco sentimiento de deuda frente a su institución, lo que a la larga se demostraría en el menor grado de compromiso normativo. Sin embargo, cuando el docente está más años en el trabajo su compromiso normativo es muy significativo y más aún en los docentes varones. Adicionalmente, dicho compromiso acrecienta mientras cuenta con estudios técnicos y su compromiso será mayor a diferencia que los que cuenten con estudios universitarios, por lo menos a nivel de los varones y en las damas dicha correspondencia sucede a la inversa.
10. El estado civil tiene poca incidencia en el compromiso organizacional, así como el hecho de tener hijos o no. Sin embargo, volvemos a mencionar el problema de la muestra poblacional que fue pequeña, ya que los resultados pudieron estar sujetos a otras variables.
11. El nivel de enseñanza en el que se desenvuelven los docentes tiene mediana significancia a nivel afectivo y normativo; es decir, que el trabajo a

diario con un grupo de alumnos y el compartir con ellos sus experiencias genera apego emotivo.

Según Campos (2017), en la tesis titulado: “compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016” (tesis de maestría), en donde llegó a las siguientes conclusiones:

Primera. Existe relación positiva ($\rho = 0,419^{**}$) y significativa ($p = 0,001$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la red educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que, a mayores valores de compromiso organizacional, existirán mayores niveles de satisfacción laboral.

Segunda. Existe relación positiva ($\rho = 0,508^{**}$) y significativa ($p = 0,001$) entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en los docentes de las Instituciones Educativas, Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que, a mayores valores de compromiso afectivo, existirán mayores niveles de satisfacción laboral.

Tercera. Existe relación positiva ($\rho = 0,545^{**}$) y significativa ($p = 0,001$) entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral en docentes de la red educativa 20, UGEL 06, Chosica por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que, a mayores valores de compromiso de continuidad, existirán mayores niveles de satisfacción laboral.

Cuarta. Existe relación positiva ($\rho = 0,399^{**}$) y significativa ($p = 0,001$) entre el entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en docentes de la red educativa 20, UGEL 06 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que, a mayores valores de compromiso normativo, existirán mayores niveles de satisfacción laboral.

Mejía (2017), en la tesis titulado: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 UGEL N° 02 Los Olivos, 2016” (tesis de maestría), en donde llego a las siguientes conclusiones:

Primera: De los 100 docentes encuestados, el 26% se encuentra satisfecho con su institución educativa, mientras que el 67% se encuentra poco satisfecho y el 7 % de encuentra insatisfecho por lo tanto nos permite afirmar que el nivel de satisfacción laboral es moderado en los docentes de la Red 21 UGEL N°02 de Los Olivos, 2016 ($r= 0,705$ y $p= 0,000$).

Segunda: De los 100 docentes encuestados de la Red 21 UGEL N° 02 de Los Olivos, existe un 3% que tiene un bajo nivel de compromiso afectivo, mientras que el 59 % tiene un nivel de compromiso moderado, y el 38 % posee un compromiso alto. En consecuencia, nos permite afirmar que el compromiso afectivo es moderado.

Tercera: En lo referente al compromiso normativo de los docentes de la Red 21 UGEL N° 02 de Los Olivos, se presenta un 8% de bajo compromiso normativo, un 63% de regular compromiso normativo, y el 29% de alto compromiso normativo. En tal sentido, nos permite afirmar que el compromiso normativo es moderado.

Cuarta: En lo relacionado al compromiso de continuidad de la Red 21 UGEL N° 02 de Los Olivos, se presenta un 6% de bajo compromiso de continuidad, un 65% de regular compromiso de continuidad, y un 29% de alto compromiso de continuidad. En ese sentido, nos permite afirmar que el compromiso de continuidad es moderado.

Huertas (2017), tesis titulado: "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU. Lima – 2016 (tesis de pregrado), en donde llego a las siguientes conclusiones:

1. Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional, el cual corresponde al primer objetivo específico, se observa que existe una correlación Baja positiva, resultante de la aplicación del estadístico de Pearson al 0,480.
2. Conforme el resultado de la descripción de las correlaciones entre el salario y el compromiso organizacional, correspondiente al segundo objetivo

específico, se observa que existe una correlación Baja positiva, resultante de la aplicación del estadístico de Pearson al 0,272.

3. De acuerdo al resultado de la descripción de las correlaciones entre los ascensos y el compromiso organizacional, correspondiente al tercer objetivo específico se observa que existe una correlación Moderada positiva, resultante de la aplicación del estadístico de Pearson al 0,588.
4. Conforme el resultado de la descripción de las correlaciones entre la supervisión y el compromiso organizacional, el cual corresponde al cuarto objetivo específico, se observa que existe una correlación Moderada positiva, resultante de la aplicación del estadístico de Pearson al 0, 507.
5. Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre los compañeros y el compromiso organizacional, correspondiente al quinto objetivo específico, se observa que existe una correlación Baja positiva, resultante de la aplicación del estadístico Pearson al 0.479.
6. De acuerdo con el resultado de la descripción de las correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, correspondiente al objetivo general, se observa que existe una correlación Moderada positiva, resultante de la aplicación del estadístico de Pearson al 0.638.

2.2 Marco Histórico

2.2.1 Marco Histórico de la Variable Satisfacción Laboral.

Los estudios realizados por Elton Mayo entre los años 1924 y 1932, en la Western Electric Company, fueron los primeros estudios, en cierta medida del estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción o insatisfacción laboral y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas “experimentos de Hawthorne” es el primer estudio que descubre que si un grupo de trabajadores se siente tomado

en cuenta aumenta la productividad ya que al recibir más atención del empleador responde con mayor productividad.

El pionero en tratar de sistematizar las necesidades humanas en un todo coherente fue Abraham Maslow en 1943, quien propuso la primera teoría de la motivación humana este autor formula una jerarquía de necesidades humanas y sostuvo que a medida que se satisfacían las necesidades básicas, el ser humano iba a tener mayores necesidades cada vez, ya que esto implica que la satisfacción del ser humano es sumamente compleja. Esta teoría presenta cinco necesidades que todo trabajador tiene y que si son cubiertas se entregara con mayor compromiso a hacer crecer las organizaciones fisiológicas, de seguridad, de estima, sociales y de autorrealización.

Abraham Maslow en el año 1954, presenta la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, en donde se formuló la hipótesis de que el ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- 1) Necesidades Fisiológicas como el hambre, sexo, refugio y otras necesidades físicas.
- 2) Necesidades de Seguridad: Protección del daño físico y emocional; estas dos serían las necesidades básicas.
- 3) Necesidades sociales como el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4) Necesidades de Estima en el que incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, autonomía y logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención y,
- 5) Necesidades de Autorrealización, como el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse. El mismo que incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

En 1959, Frederick Herzberg propuso la teoría Bifactorial específicamente para el ámbito laboral el mismo que se centraba en los factores de higiene y de motivación. Los factores de higiene están comprendidos el sueldo, ambiente físico, la supervisión, etc., y los factores de motivación están relacionadas con el reconocimiento. Independencia laboral, logros, etc.

2.2.2 Marco Histórico de la Variable Compromiso Organizacional.

Las investigaciones de la variable Compromiso Organizacional datan de hace más de 100 años investigaciones que se iniciaron en los países anglosajones (Furnham, 2001; Hernández, 2009, Gómez Sánchez, Recio Reyes & Avalos Sekeres, 2012).

Díaz y Rodríguez (2007, p.2007), afirma que los primeros estudios sobre compromiso organizacional aparecen a partir de los años 60 a raíz de las investigaciones de Becker (1960) quien definió “el compromiso con la organización como el vínculo que establece el individuo con las organizaciones, fruto de las pequeñas inversiones a lo largo del tiempo; según esto la persona continua en la organización porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas”.

Porter y Lawer (1965, en Betanzos, Díaz & Paz Rodríguez, 2007) describen “el compromiso como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la organización, el anhelo de pertenecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores”.

Kanter (1968 en Betanzos Díaz & Paz Rodríguez, 2007) mantiene desde una perspectiva ideal que el compromiso se debe cimentar en unas bases algo más compleja que un simple intercambio económico.

García Sánchez (2008, p. 113) hace referencia que para Reichers “el compromiso organizativo es el resultado de un conjunto de compromisos múltiples hacia grupos de dentro y de fuera de la organización (directivos, clientes, proveedores, compañeros de trabajo, sindicato, etc”.

Macías y Acosta (2008) al referirse al enfoque conceptual de compromisos múltiples, menciona que Reichers (1985, en varona 1993) propuso una nueva perspectiva para la conceptualización del término compromiso organizacional llamada Compromiso Múltiples. El Compromiso Organizacional desde esta perspectiva se entiende mejor si se incluye en su definición el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización tales como dueños, gerentes, supervisores, subordinados, sindicatos y los clientes.

Por su parte Allen y Meyer (1990), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional del constructor y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al trabajador con la empresa, señalaron la fragilidad de los argumentos planteados por O' Reilly y Chatman en el año 1986 y realizaron una revisión de la literatura especializada, hasta esbozar un enfoque donde el compromiso resulta de la sumatoria de tres componentes que se presentan en forma simultánea, difiriendo en intensidad.

- a) Componente afectivo
- b) Componente de afectividad
- c) Componente normativo.

De esta manera, Allen y Meyer (1997 p, 11), definen el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización”.

Por otra parte “El concepto de compromiso organizacional, se considera actualmente como uno de los constructos más relevantes en las investigaciones en el ámbito organizacional, y uno de los que provocan más controversias” (Lagomarsino, 2003, Rodríguez, Franco & Santos 2006, Díaz & Rodríguez, 2007, Gelade, Dobson y Bauer, 2008, en cámara Rodríguez, 2012 p. 45).

2.3 Bases Teóricas o Científicas

2.3.1 Satisfacción Laboral

Un problema actual que se presenta en las organizaciones económicas es que los empleados ponen poco empeño en sus labores al tener poco interés en su trabajo. Los progresos que en la actualidad se han hecho respecto a la selección y reclutamiento de la gente en una empresa con muchos, sin embargo, ninguna “logrará mejorar la calidad del trabajo, a menos que el personal esté motivado para rendir su máximo esfuerzo posible (Schütz, 1985).

La satisfacción laboral es la disposición psicológica que tiene el sujeto a su trabajo, la cual provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tiene diversas consecuencias, en la empresa, su

supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros; en el cliente, porque cuando un empleado está insatisfecho, los productos que produce son de mala calidad o no siguen las órdenes del cliente; en el trabajador, porque “la satisfacción con el trabajo y el interés por el empleo hará que el trabajo brinde satisfacciones y favorezca la realización personal” en lugar de aburrirse o sentirse frustrado (Schütz, 1985).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, puede ser descrita como una disposición psicológica del sujeto hacia su empleo (lo que piensa de él) y esto supone un grupo de actitudes hacia distintos elementos del mismo, resultado de diversas percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia éste, por lo que hablar de satisfacción laboral no es solo se refiere concretamente al trabajo, sino que implica diferentes variables del contexto laboral (Cruz, 1999).

2.3.1.1 Teoría de los Dos Factores

La satisfacción en el trabajo se puede definir como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación (Fischer, 1992).

La noción de satisfacción fue elaborada por Frederick Herzberg en 1959 (Fischer, 1992) a partir de un estudio realizado en Pittsburgh donde pidió a varios ingenieros y contadores de diversas empresas de la zona, que describiesen acontecimientos o incidentes que se hubieran presentado en su lugar de trabajo y que habían aumentado o disminuido su satisfacción.

A partir de las respuestas obtenidas, Herzberg pudo detectar ciertos factores que se encontraban asociados a la satisfacción o a la insatisfacción, elaborando así la Teoría de los dos Factores, que postula la existencia de dos fuentes una generadora de satisfacción y otra de la insatisfacción.

El primer grupo de factores se encuentra ligado al contenido del trabajo y son los Factores Intrínsecos o de Motivación que son fuente de satisfacción (Fischer, 1992). Se refieren sobre todo al contenido del

cargo, a las tareas y deberes relacionados con el cargo; estos factores producen un efecto duradero de satisfacción que se ve reflejado en la productividad.

El término Motivación para Herzberg incluye sentimientos de realización, de crecimiento y reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la ejecución de las tareas y actividades que ofrecen suficiente significado para el trabajador (Chiavenato, 1983).

El segundo tipo de factores reagrupa lo que caracteriza el contexto en que se realiza el trabajo, se les denomina Factores Extrínsecos o de Higiene y son fuente de insatisfacción (Fischer, 1992). Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, que incluye condiciones físicas y ambientales del trabajo; estos factores los considera como limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de los empleados. Eligió la expresión Higiene, para reflejar su carácter preventivo y preservador y demostrar con esto, que son factores que simplemente evitan las fuentes de insatisfacción del medio ambiente o posibles amenazas a su equilibrio. Lo que quiere decir, que la ausencia de insatisfacción no significa que haya satisfacción, simplemente hay insatisfacción (Chiavenato, 1983).

El principal hallazgo del modelo propuesto por Herzberg muestra que los factores generadores de satisfacción en el trabajo son diferentes de los factores que llevan a la insatisfacción en el trabajo. En consecuencia, se considera que la satisfacción y la insatisfacción no son dos sentimientos opuestos. Lo opuesto a satisfacción es la no satisfacción y de igual manera lo opuesto a la insatisfacción es la no insatisfacción (Cruz, 1999).

2.3.1.2 Factores de Motivación

La motivación es el conjunto de fuerzas internas y tendencias que impulsan al ser humano a actuar en un sentido definido; estas fuerzas han sido designadas, a veces como necesidad y a veces como instinto e incluso como deseo (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2002). Estos factores tienen que ver con el trabajo mismo y qué tan

estimulante es, es decir, la variedad de las tareas, su complejidad, entre otras.

Según Pasquín (1993, citado en Avilés, García & González, 2002), los factores de motivación que están ligados al contenido del trabajo propiamente dicho son los siguientes:

- a) Logro. Es algún éxito alcanzado, tal como terminar alguna encomienda de manera exitosa, resolver algún problema o ver los resultados del trabajo. Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.
- b) Reconocimiento. Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o Compañero de trabajo.
- c) Trabajo en sí Mismo. Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.
- d) Responsabilidad. Ésta se manifiesta cuando las personas llegan a sentirse responsables de su propio trabajo o el de otros y cuando se les otorgan nuevas responsabilidades.
- e) Desarrollo. Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.
- f) Posibilidades de Crecimiento. Se refiere a las posibilidades del trabajador para lograr cambios en su trabajo, tales como situaciones en las que se puedan aprender y desarrollar habilidades o bien aplicar aquellas que no han sido aprovechadas.

2.3.1.3 Factores de higiene

Los Factores de Higiene, también conocidos como Extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo y sus consecuencias; se relacionan con el contexto físico y psicológico en el que es desempeñado el trabajo, los cuales según Pasquín (1993, citado en Avilés, García & González, 2002) son:

- a) Reglas y Políticas de la Organización. Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda claras, como por ejemplo el hecho de no saber quién es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados. Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional
- b) Supervisión. En específico son las características del supervisor, tales como la competencia e Incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.
- c) Interacción. Aquí son las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o algún subalterno o algún compañero del centro de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar, por ejemplo, a la hora de la comida.
- d) Condiciones Físicas del Lugar. Son las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

- e) Salario. Se habla de la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.
- f) Status. Es la posición jerárquica que el trabajador tiene dentro de la organización, así como el hecho de tener personal bajo para apoyo, por ejemplo, alguna secretaria, algún asistente personal o incluso un ayudante.
- g) Seguridad de Empleo. Cuando el trabajador tiene un sentimiento de pertenencia con la compañía y a la presencia o ausencia de estabilidad o seguridad con el trabajo, es decir, qué tan seguro está el trabajador de que pueda mantenerse laborando en esa empresa, también incluye la estabilidad de la empresa.

Álvarez (2005) determina las dimensiones de satisfacción laboral las normas, valores y costumbres y la estructura y otras variables de los aspectos sociopsicológicos.

Las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral en este estudio son:

- La estructura: es la manera en que las acciones de las organizaciones se dividen, organizan y coordinan. Incluye una serie de aspectos como el control administrativo, niveles jerárquicos, división de funciones y tareas, relación e interdependencia entre los niveles que la forman, cadenas de mando, entre otros.
- La naturaleza y contenido de trabajo: se percibe el contenido de trabajo como variedad de habilidades, independencia, significación de la tarea, importancia, definición del contenido de trabajo, autonomía, organización y creatividad.
- Las normativas, valores y costumbres: es el conjunto de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que comparten sus miembros;

crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. En la cultura influye todo lo que sucede en la organización y crea el sello de la misma. Los indicadores de la cultura son: patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, declaraciones de filosofías, historias y metas.

- El salario y la estimulación: dentro de esta se hayan la remuneración y compensación que está asociado a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño. Se juzga la estimulación por el reconocimiento, la suficiencia, la correspondencia, la justeza, el equilibrio entre los estímulos morales y materiales, organización y percepción del sistema de estimulación.
- Las condiciones de trabajo: se percibe la existencia de los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo, la higiene y orden. Las condiciones ergonómicas son: las higiénicas, seguras y estéticas.
- Las condiciones de bienestar: el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación, los servicios de salud, actividades recreativas, culturales y deportivas.

2.3.2 Compromiso Organizacional

Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la

comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso de este.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse

la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

El compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización (Bline et. al. 1991, citado en Belausteguigoitia, 2000), es decir, es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen, 1991).

Meyer & Allen (1991):, plantea que el compromiso laboral está compuesto de tres factores propuestos por afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de pertenecer en la organización.

2.3.2.1 Modelo de Meyer y Allen

Los seres humanos que vivimos en una sociedad con una dinámica que se ordena con organizaciones laborales, las cuales exigen “al individuo aprender habilidades y estrategias específicas, así como adoptar actitudes, valores y normas que pueden llegar a ser contradictorios (Vega, 1998)”, y sin embargo es necesario adoptarlas. Y dado que los componentes principales de la organización son la tecnología y la humanidad, lo que ahora nos ocupa es la parte social, pues según Robbins (1996) “una persona puede tener miles de actitudes”, que en este caso hablaremos del compromiso organizacional (Robbins, 1996).

El compromiso organizacional “se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución”, es algo más que un simple contrato de trabajo es hacer propios los objetivos de la organización (Arias, 1998).

Que una persona se encuentre laborando dentro de una organización no quiere decir que se sienta comprometida con dicha organización, al contrario, puede que esté en total desacuerdo con dicha organización; y es esta falta de compromiso la que va generando consecuencias

negativas como “estrés, conflictos obrero – patronales, ausentismo, abandono de la organización (Arias, 1998)”, lo que provocará que la organización tenga un incremento en sus costos pues tiene que invertir en pagar a la persona que suplirá al ausente, en tiempo respecto a la nueva persona a contratar, así como dinero invertido en su capacitación, entre muchos otros.

2.3.2.2 Compromiso Afectivo, de Continuación y Normativo.

Meyer & Allen (1991, citado en Uribe, 2001) definieron el compromiso como un estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes del empleado hacia la organización) que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización (Meyer & Allen, 1991).

Según estos investigadores, son muchas las definiciones que existen respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que consideran más generales y que son más explícitos son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, que pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

2.3.2.2.1 Compromiso Afectivo

Es el tipo de compromiso que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización (Meyer & Allen, 1991), por lo que “es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma (Mowday, Steers & Porter, 1979 citado en Bayona, 1995)”. Grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. Mowday, Porter &

Steers (1982 citado en Meyer & Allen, 1991) consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

Las características personales. Son las características como la edad, el sexo y la educación, y que se han visto relacionadas con el compromiso (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991).

Las características estructurales. Las que más se asocian tiene que ver con las relaciones de empleado/supervisor, tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991).

Las características relativas al trabajo. Aquí se encuentra la participación en la toma de decisiones (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991). El empleado busca que sean compatibles dentro de la organización el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores.

Las experiencias profesionales. Tienen que ver el acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado en Meyer & Allen, 1991).

2.3.2.2.2 Compromiso de Continuación

Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización.

En el compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse (Meyer & Allen, 1991).

Se refleja aquí una faceta calculadora pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. Dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un “compromiso de omisión (Becker, 1960 citado en Belausteguigoitia, 2000)”.

Este tipo de compromiso se construye a partir de la Teoría del Side-Bet de Becker, en la cual “son las inversiones valoradas por el individuo que serían pérdidas si éste dejara la organización (Cohen y Lowenberg, 1990, citado en Bayona, 1995)”. Para Becker (1960, citado en Meyer & Allen, 1991), “el compromiso requiere un reconocimiento por parte del individuo de los costos asociados... sin este reconocimiento no hay compromiso”.

El reconocer los costos “asociados a dejar la organización es un estado psicológico consciente que es formado por las condiciones ambientales y tiene implicaciones para el comportamiento (Meyer & Allen, 1991)”.

2.3.2.2.3 Compromiso Normativo

Se encuentra en la creencia de la lealtad a la organización quizá por la recepción de beneficios que deriva en el sentido del deber de proporcionar reciprocidad. Es el “sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto... este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar (Morrow, 1993 citado en Bayona, 1995)”, sin importar cuánto pueda sentirse satisfecho con su trabajo (Meyer & Allen, 1991).

Es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) lo que hace que el empleado sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta (Meyer & Allen, 1991). Este aspecto va en concordancia con la teoría de la

reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960 citado en Belausteguigoitia, 2000).

2.4 Marco Conceptual

Para el tratamiento de la variable satisfacción laboral me he basado en el planteamiento de Álvarez (2005), porque es el autor que mejor determina las dimensiones de este tema a adaptado a la realidad actual de las empresas y trabajadores.

Mientras para la variable compromiso organizacional en el modelo de Meyer y Allen (1991) quien define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización.

2.5 MARCO REFERENCIAL

La referencia más común a la cual cualquiera de nosotros, que seguramente hemos leído, aunque sea un libro en la vida, nos hemos topado alguna vez, es la referencia bibliográfica, la cual siempre aparecerá al final de cualquier escrito y supone la exposición de un conjunto mínimo de datos como ser el nombre del autor, el título de su obra, la fecha de publicación y el lugar en el cual se publicó.

El fin de esta referencia en los libros es que el lector sepa de donde se extrajo una frase, una idea o se transcribió el texto que integra el libro que ha leído.

Pero no solamente en los libros es común hallarlas, sino que en las monografías que se han hecho mención en los últimos años dentro del ámbito académico y del internet, pero es de rigor, que al final de estos trabajos aparezcan obras que fueron consultadas para la realización de esta, porque de no hacerlo se estaría incurriendo en plagio.

La gran difusión de los contenidos de origen digital ha motivado dos grandes fenómenos en los que las referencias corresponden, por un lado, ha sido necesaria la estandarización de las citas bibliográficas.

El marco de referencia es un modelo explicativo al que se le denomina paradigma.

El ser humano es un ser que actúa de forma constante y también un ser que tiene la capacidad de aprender, en este sentido conviene puntualizar que ningún método tiene tal valor de influencia positiva como el ejemplo práctico como es el caso del tema a desarrollar como es la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga- Ayacucho

CAPÍTULO III

PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 PRESENTACIÓN

En esta parte del trabajo de tesis, presentamos el procesamiento y tabulación de los resultados de las encuestas consolidado en tablas y figuras estadísticas con el análisis e interpretaciones pertinente.

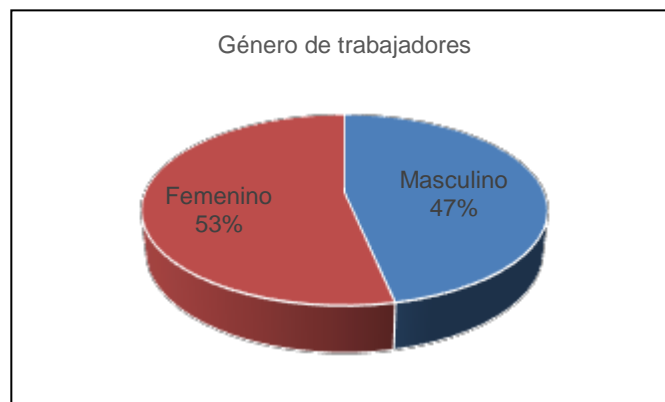
3.2 DATOS GENERALES

3.2.1 Sexo

Tabla 1

Sexo de los trabajadores

Sexo	Total	%
Masculino	28	47%
Femenino	32	53%
TOTAL	60	100%



La distribución por sexo de los trabajadores refleja la tabla y gráfico 1, donde se aprecia que 53% son de sexo femenino y 47% de sexo masculino. Esto refleja que existen más mujeres como fuerza laboral en esta institución. Si bien en los últimos tiempos viene tomando fuerza la calidad laboral de las mujeres.

Sin embargo, la misma OIT menciona que, en mayor parte del mundo, especialmente en Latinoamérica, las mujeres aceptan trabajos para poder ayudar la economía del hogar, esto quiere decir, generalmente mal remunerados y trabajos en condiciones muchas veces deplorables. A parte de ello el ausentismo de la fuerza laboral femenina es superior al de los varones por cuestiones de ser madres que sumen muchas responsabilidades.

3.2.2 Edad

Tabla 2

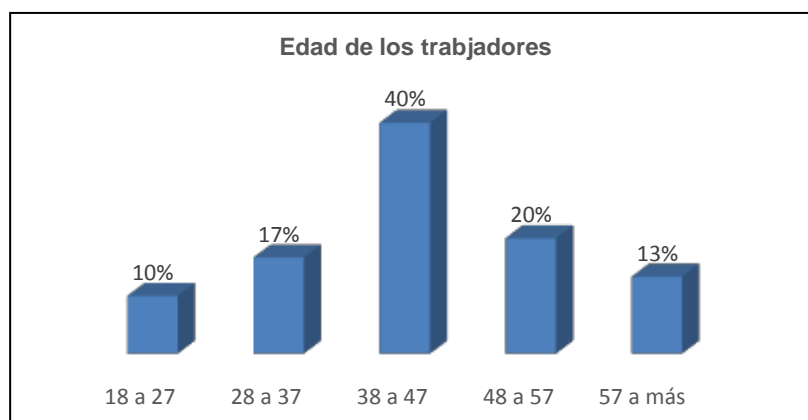
Edad de los trabajadores

Edad	Total	%
18 a 27	6	10%
28 a 37	10	17%
38 a 47	24	40%
48 a 57	12	20%
57 a más	8	13%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Propio

Figura 2



Según la tabla y figura 2, la distribución de edad de los trabajadores oscila entre 18 a 27 años en 10%, 28 a 37; 18%, 38 a 47; 41%, 48ª 57; 18% y 57 a más; 14%. Mostrándonos que mayor porcentaje de trabajadores están entre 38 a 57 años, edad ideal para muchas instituciones u organizaciones, porque este grupo estaría en su máxima capacidad operativa si se estableciera estrategias para aprovechar fortalezas laborales, que para esta investigación la Municipalidad está desaprovechando.

3.2.3 Tiempo laboral

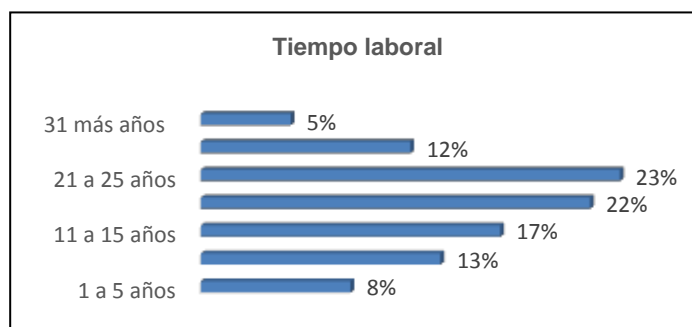
Tabla 3

Tiempo laboral

Tiempo laboral	Total	%
1 a 5 años	5	8%
6 a 10 años	8	13%
11 a 15 años	10	17%
16 a 20 años	13	22%
21 a 25 años	14	23%
26 a 30 años	7	12%
31 más años	3	5%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 3



La tabla y figura 03, muestra que 64% de los trabajadores sobrepasan los 11 años de servicios, por lo que ya tendrán bastante experiencia en labores institucionales. Sin embargo, no se nota esa eficiencia en el desempeño laboral, porque no hay capacitación personal ni institucional, las condiciones laborales no son los apropiados forjar mayor productividad, el clima laboral es un poco turbio, no hay buenas relaciones laborales, se percibe mucho conflicto laboral y entre otros problemas.

3.2.4 Condición laboral

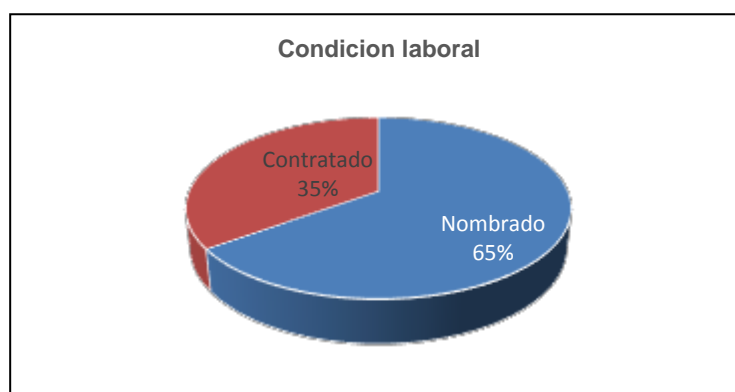
Tabla 4

Condición laboral

Condición laboral	Total	%
Nombrado	39	65%
Contratado	21	35%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 4



La tabla y figura 3, muestra que 65% del personal laboral es nombrado, mientras 35% son contratados. Como ya sabemos que el personal nombrado es mucho más pasivo laboral en la productividad, una de las causas de bajo desempeño laboral, como en todo el sector público nacional, es este grupo de trabajadores, por su actitud rutinario, desinterés por el progreso, reactivos y plagados de perjuicios. Al lado de los contratados también existen problemas, por falta de seguridad para la continuidad laboral. En ambos casos, debe ser de reflexión cómo superar estas deficiencias laborales.

3.2.5 Nivel de estudio

Tabla 5

Nivel de estudio	Total	%
Profesionales	33	55%
Técnicos	14	23%
Auxiliares	13	22%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 5



La tabla y figura 4, arroja que 55% de los trabajadores son profesionales, 23% técnicos y 22% auxiliares. Notándose que la mayoría son profesionales, debiendo ser la institución de mejor desempeño laboral. Sin embargo, por la condición de ser nombrados (55%), como ya dijimos en el acápite anterior poco a poco se vuelven improductivos, por las características del personal nombrado.

3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.3.1 Condiciones de trabajo y compromiso afectivo

Tabla 6

Tareas estresantes y actividades orientadas al usuario

¿En la institución las tareas son estresantes?	TOTAL	%	¿Las actividades institucionales están orientadas a los usuarios?	TOTAL	%
Siempre	23	38%	Siempre	6	13%
Casi siempre	16	27%	Casi siempre	10	17%
A veces	10	17%	A veces	17	28%
Muy pocas veces	8	13%	Muy pocas veces	21	32%
Nunca	3	5%	Nunca	6	10%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 6



La tabla y Gráfico 01, refleja que las tareas que se asigna en la institución son estresantes en percepción de 38% siempre, 27% casi siempre, 17% a veces, 13% muy pocas veces y 5% nunca; siendo percepción mayoritaria que las tareas son estresantes. Con respecto, a que las actividades institucionales que están orientados a los usuarios los resultados fueron; siempre 10%, casi siempre 17%, a veces 28%, muy pocas veces 35% y nunca 10%, reflejando que las tareas no están enfocadas en hacia la satisfacción de los usuarios, siendo la mayor preocupación en las actividades internas de la institución.

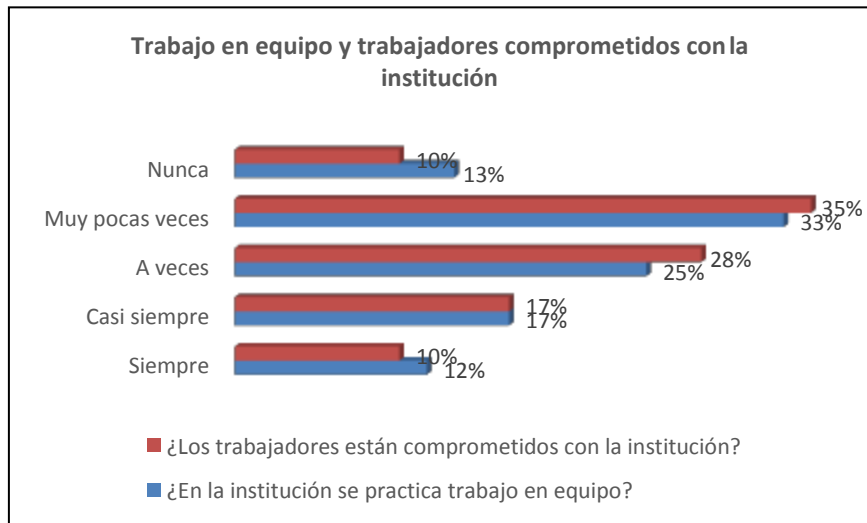
Tabla 7

Trabajo en equipo y compromiso de los trabajadores con la institución

¿En la institución se practica trabajo en equipo?	TOTAL	%	¿Los trabajadores están comprometidos con la institución?	TOTAL	%
Siempre	7	12%	Siempre	6	10%
Casi siempre	10	17%	Casi siempre	10	17%
A veces	15	25%	A veces	17	28%
Muy pocas veces	20	33%	Muy pocas veces	21	35%
Nunca	8	13%	Nunca	6	10%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 7



La tabla y Gráfico 02, refleja que en la institución de práctica trabajo en equipo, en opinión de 12% siempre, 17% casi siempre, 25% a veces, 33% muy pocas veces y 13% nunca, siendo el mayor porcentaje (33%) que indica no hay trabajo en equipo efectivo en la institución. Con respecto, al compromiso que muestran los trabajadores hacia la institución los resultados fueron; siempre 10%, casi siempre 17%, a veces 28%, muy pocas veces 35% y nunca 10%, en general la mayoría de los encuestados consideran hay poco compromiso de los trabajadores con la institución.

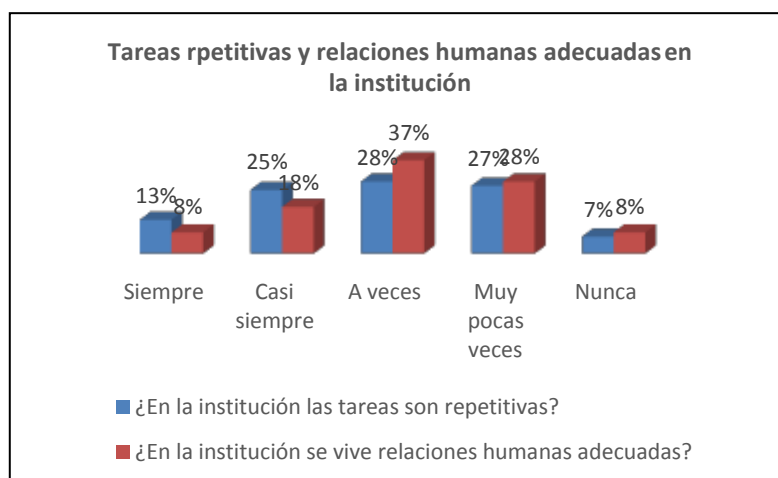
Tabla 8

Tareas repetitivas y relaciones humanas adecuadas

¿En la institución las tareas son repetitivas?	TOTAL	%	¿En la institución se vive relaciones humanas adecuadas?	TOTAL	%
Siempre	8	13%	Siempre	5	8%
Casi siempre	15	25%	Casi siempre	11	18%
A veces	17	28%	A veces	22	37%
Muy pocas veces	16	27%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	4	7%	Nunca	5	8%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 8



La tabla y gráfico 03, refleja la cantidad de tareas repetitivas que realizan los trabajadores en la institución donde labora, obteniendo resultados de 13% siempre, 25% casi siempre, 28% a veces, 27% muy pocas veces y 7% nunca, siendo el mayor porcentaje (28%) lo que indica que las actividades institucionales son monótonas frecuentemente. Con respecto, a relaciones humanas adecuadas en el trabajo las respuestas fueron: siempre 8%, casi siempre 18%, a veces 37%, muy pocas veces 28% y nunca 8%, resaltándose que las relaciones humanas entre trabajadores no son las apropiadas.

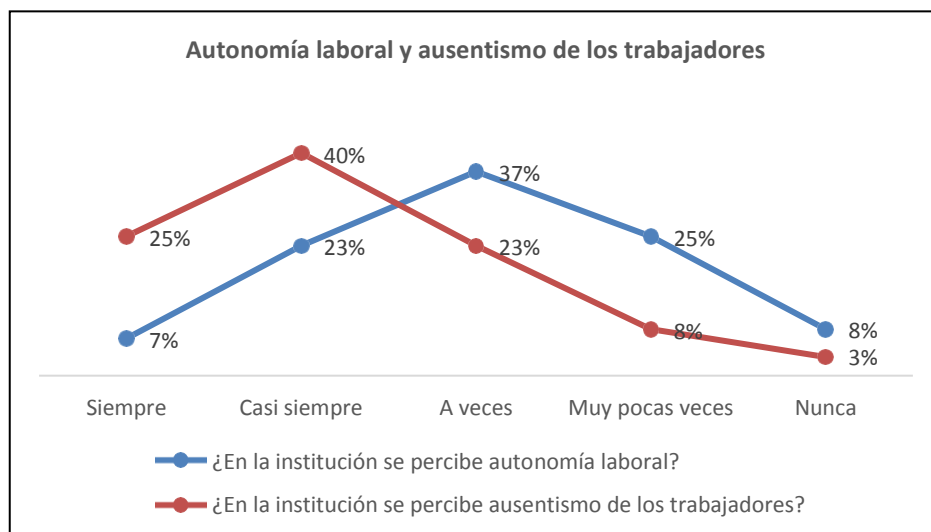
Tabla 9

Autonomía laboral y ausentismo laboral

¿En la institución se percibe autonomía laboral?	TOTAL	%	¿En la institución se percibe ausentismo de los trabajadores?	TOTAL	%
Siempre	4	7%	Siempre	5	8%
Casi siempre	14	23%	Casi siempre	10	17%
A veces	22	37%	A veces	21	35%
Muy pocas veces	15	25%	Muy pocas veces	16	27%
Nunca	5	8%	Nunca	8	13%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 9



La tabla y gráfico 04, refleja que la autonomía laboral que se percibe en la institución para 7% es siempre, 23% casi siempre, 37% a veces, 25% muy pocas veces y 8% nunca, siendo percepción mayoritaria que no hay autonomía laboral en la institución. Con respecto al ausentismo de los trabajadores perciben 25% siempre, casi siempre 40%, a veces 23%, muy pocas veces 8% y nunca 3%, destacándose hay mucho ausentismo de los trabajadores por diferentes motivos; salud, educación y otros motivos con alguna excusa.

Tabla 10

Objetivos institucionales claros y práctica a de la empatía

¿La institución tiene objetivos claros?	TOTAL	%	¿Entre compañeros de trabajo se practica la empatía?	TOTAL	%
Siempre	9	15%	Siempre	8	13%
Casi siempre	11	18%	Casi siempre	9	15%
A veces	17	28%	A veces	20	33%
Muy pocas veces	20	33%	Muy pocas veces	16	27%
Nunca	3	5%	Nunca	7	12%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 10



La tabla y gráfico 05, revela que la institución tiene objetivos claros, en percepción de 5% siempre, 18% casi siempre, 28% a veces, 33% muy pocas veces y 5% nunca, destacando limitada claridad de los objetivos institucionales. Con respecto, a la práctica de la empatía laboral entre trabajadores, las respuestas fueron las siguientes: siempre 13%, casi siempre 15%, a veces 33%, muy pocas veces 27% y nunca 12%, destacando la limitada práctica de la empatía entre los trabajadores.

3.3.2 Condiciones de empleo y compromiso de continuación laboral

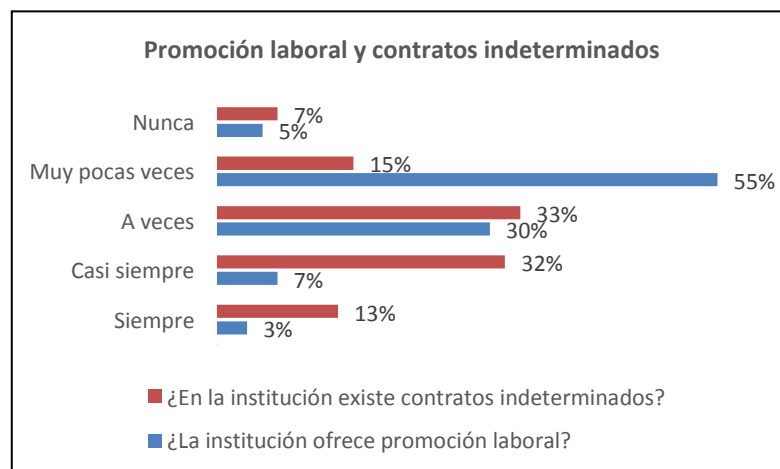
Tabla 11

Promoción laboral y contratos indeterminados

¿La institución ofrece promoción laboral?	TOTAL	%	¿En la institución existe contratos vitalicios?	TOTAL	%
Siempre	6	10%	Siempre	7	12%
Casi siempre	8	13%	Casi siempre	9	15%
A veces	18	30%	A veces	20	33%
Muy pocas veces	21	35%	Muy pocas veces	16	27%
Nunca	7	12%	Nunca	8	13%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 11



La tabla y gráfico 06, refleja la promoción laboral que realiza la institución, opinando de los encuestados, 3% siempre, 7% casi siempre, 30% a veces, 55% muy pocas veces y 5% nunca, lo que indica que muy pocas veces se han realizado promociones laborales en la institución. Con respecto, a los contratos indeterminados que existen en la institución, los resultados fueron, siempre 13%, casi siempre 32%, a veces 33%, muy pocas veces 15% y nunca 7%, lo que revelaría que cada gobierno que llega deja trabajadores estables en ente tipo de instituciones.

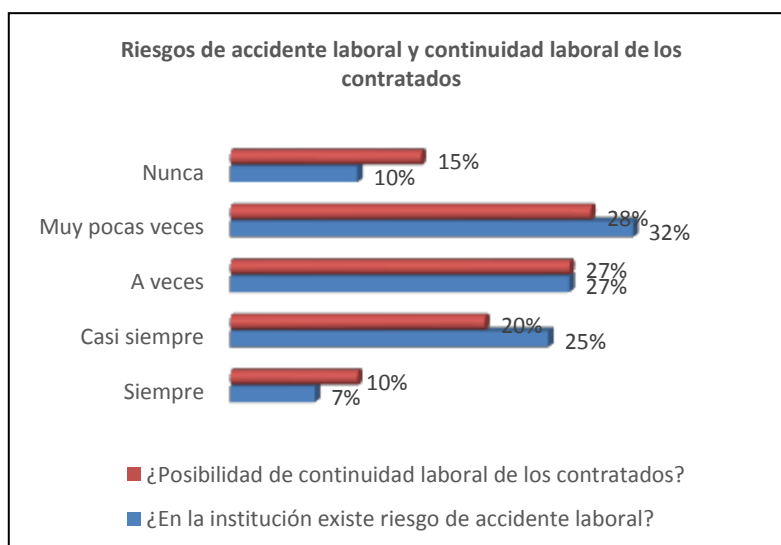
Tabla 12

Riesgo de accidente y posibilidad de continuidad laboral de los contratados

¿Existe riesgo de accidente laboral?	TOTAL	%	¿Existe posibilidad de continuidad laboral de los contratados?	TOTAL	%
Siempre	4	7%	Siempre	6	10%
Casi siempre	15	25%	Casi siempre	12	20%
A veces	16	27%	A veces	16	27%
Muy pocas veces	19	32%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	6	10%	Nunca	9	15%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 12



La tabla y gráfico 07, al respecto de la posibilidad de riesgos de accidente laboral en la institución, la percepción de los encuestados fue 7% siempre, 25% casi siempre, 27% a veces, 32% muy pocas veces y 10% nunca, lo que muestra que no hay mucho riesgo que los trabajadores puedan sufrir accidente de trabajo en la institución. Con respecto, a la posibilidad de continuidad de trabajo del personal contratado en la institución, los resultados fueron; siempre 10%, casi siempre 20%, a veces 27%, muy pocas veces 28% y nunca 15%, revelando que no siempre existe la probabilidad de continuidad del personal contrato al culminar su periodo.

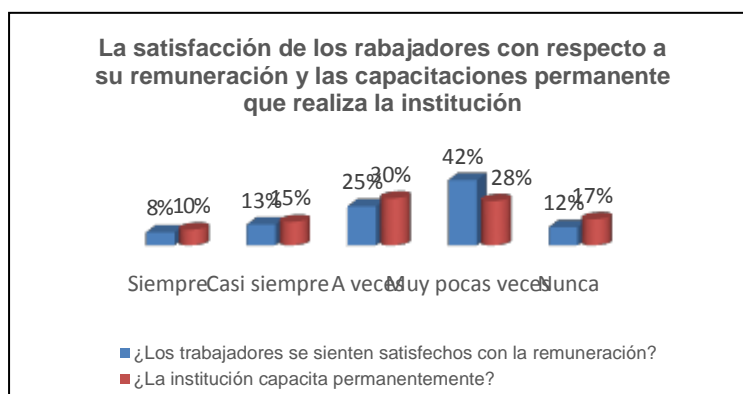
Tabla 13

Satisfacción con la remuneración y capacitación permanente

¿Los trabajadores se sienten satisfechos con la remuneración?	TOTAL	%	¿La institución capacita permanentemente?	TOTAL	%
Siempre	5	8%	Siempre	6	10%
Casi siempre	8	13%	Casi siempre	9	15%
A veces	15	25%	A veces	18	30%
Muy pocas veces	25	42%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	7	12%	Nunca	10	17%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 13



La tabla y gráfico 08, refleja la satisfacción de los trabajadores con respecto a la remuneración que perciben, obteniendo como resultados que 8% manifiesta siempre, 13% casi siempre, 25% a veces, 42% muy pocas veces y 12% nunca, lo que refleja que la mayor parte de los trabajadores están insatisfechos con sus remuneraciones que perciben. Con respecto, si existe capacitaciones permanentes en la institución, los resultados fueron; siempre 10%, casi siempre 15%, a veces 30%, muy pocas veces 28% y nunca 17%, resultado que confirma que la institución poco se interesa en desarrollar programas de capacitación en forma permanente.

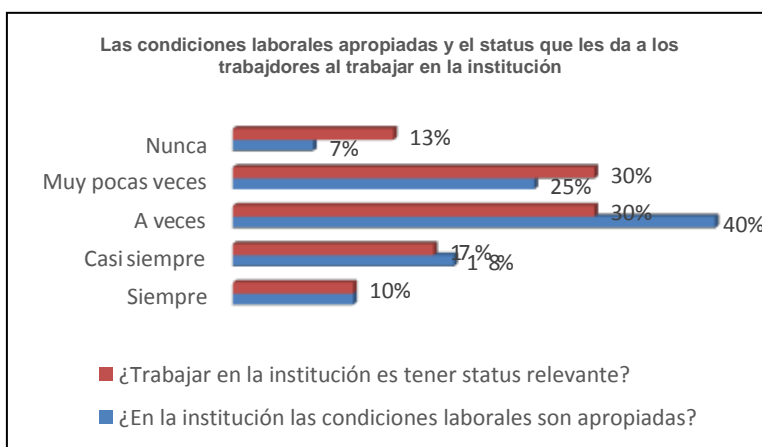
Tabla 14

Condiciones laborales apropiadas y trabajar en la institución tener estatus relevante

¿En la institución las condiciones laborales son apropiadas?	TOTAL	%	¿Trabajar en la institución es tener estatus relevante?	TOTAL	%
Siempre	6	10%	Siempre	6	10%
Casi siempre	11	18%	Casi siempre	10	17%
A veces	24	40%	A veces	18	30%
Muy pocas veces	15	25%	Muy pocas veces	18	30%
Nunca	4	7%	Nunca	8	13%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
 Elaboración: Propia |

Figura 14



La tabla y Gráfico 09, refleja si las condiciones laborales son apropiadas en la institución, obteniendo como resultados, 10% respondió siempre, 18% casi siempre, 40% a veces, 25% muy pocas veces y 7% nunca, siendo el mayor porcentaje (40%) lo que indica que las condiciones laborales no siempre son adecuadas. Con respecto, si tiene un estatus relevante trabajar en la Municipalidad, 10% manifestó siempre, casi siempre 17%, a veces 30%, muy pocas veces 30% y nunca 13%, en consecuencia, trabajar en la municipalidad para la mayoría de los encuestado no significa tener o lograr estatus sociales ni laboral.

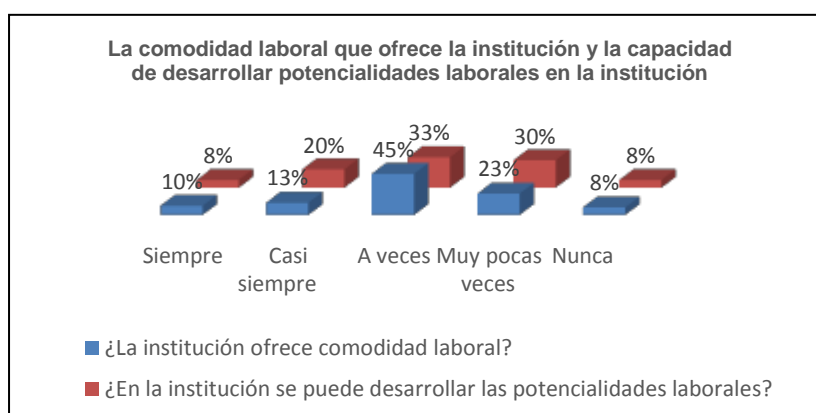
Tabla 15

Comodidad laboral y desarrollo de las potencialidades laborales

¿La institución ofrece comodidad laboral?	TOTAL	%	¿En la institución se puede desarrollar las potencialidades laborales?	TOTAL	%
Siempre	6	10%	Siempre	5	8%
Casi siempre	8	13%	Casi siempre	12	20%
A veces	27	45%	A veces	20	33%
Muy pocas veces	14	23%	Muy pocas veces	18	30%
Nunca	5	8%	Nunca	5	8%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración:
Propia

Figura 15



La tabla y gráfico 10, revela si existe comodidad laboral en la institución, el 10% de los encuestados respondieron siempre, 13% casi siempre, 45% a veces, 23% muy pocas veces y 8% nunca, lo que indica que la institución no ofrece comodidad laboral adecuada para los trabajadores. Con respecto, a la capacidad de desarrollar potencialidades laborales en la institución, los resultados fueron; siempre 8%, casi siempre 20%, a veces 33%, muy pocas veces 30% y nunca 8%, siendo el mayor de las opiniones hay poca oportunidad de desarrollar potencialidades laborales en la institución.

Los resultados de estas cinco tablas demuestran nuestro objetivo e hipótesis específicos 2.

3.3.4 Condiciones de infraestructura - equipos y compromiso normativo

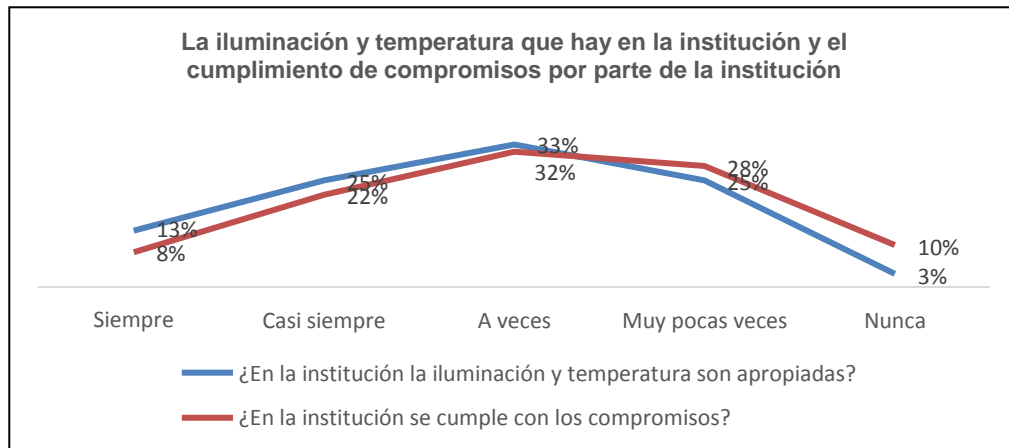
Tabla 16

Iluminación-temperatura en el ambiente laboral y cumplimiento de compromisos institucionales

¿En la institución la iluminación y temperatura son apropiadas?	TOTAL	%	¿En la institución se cumple con los compromisos?	TOTAL	%
Siempre	8	13%	Siempre	5	8%
Casi siempre	15	25%	Casi siempre	13	22%
A veces	20	33%	A veces	19	32%
Muy pocas veces	15	25%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	2	3%	Nunca	6	10%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 16



La tabla y Gráfico 11, refleja la iluminación y temperatura que hay en la institución, para 13% siempre, 25% casi siempre, 33% a veces, 25% muy pocas veces y 3% nunca, lo que indica que la iluminación y temperatura en la institución no siempre son tan apropiadas. Con respecto, al cumplimiento de compromisos por parte de la institución, los resultados arrojan, siempre 8%, casi siempre 22%, a veces 32%, muy pocas veces 28% y nunca 10%, lo que indica que a veces la institución cumple con sus compromisos y la mayor parte no.

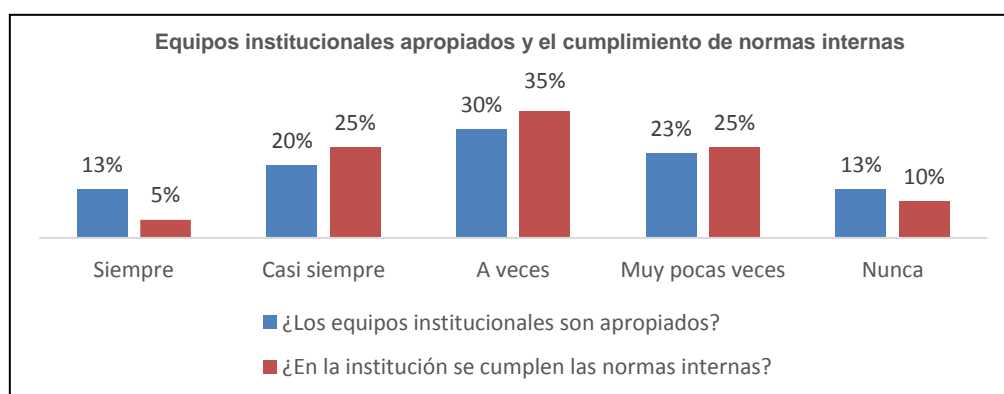
Tabla 17

Equipos institucionales apropiados y cumplimiento de normas internas

¿Los equipos institucionales son apropiados?	TOTAL	%	¿En la institución se cumplen las normas internas?	TOTAL	%
Siempre	8	13%	Siempre	3	5%
Casi siempre	12	20%	Casi siempre	15	25%
A veces	18	30%	A veces	21	35%
Muy pocas veces	14	23%	Muy pocas veces	15	25%
Nunca	8	13%	Nunca	6	10%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 17



La tabla y Gráfico 12, refleja si equipos de trabajo institucional son apropiados, 13% manifestó siempre, 20% casi siempre, 30% a veces, 23% muy pocas veces y 13% nunca, resaltando que la mayoría indica que sólo a veces se tienen adecuados equipos en la institución. Con respecto, al cumplimiento de normas internas en la institución, los resultados fueron; siempre 5%, casi siempre 25%, a veces 35%, muy pocas veces 25% y nunca 10%, siendo el mayor porcentaje 35% a veces lo que indica que solo a veces la institución cumple con las normas internas.

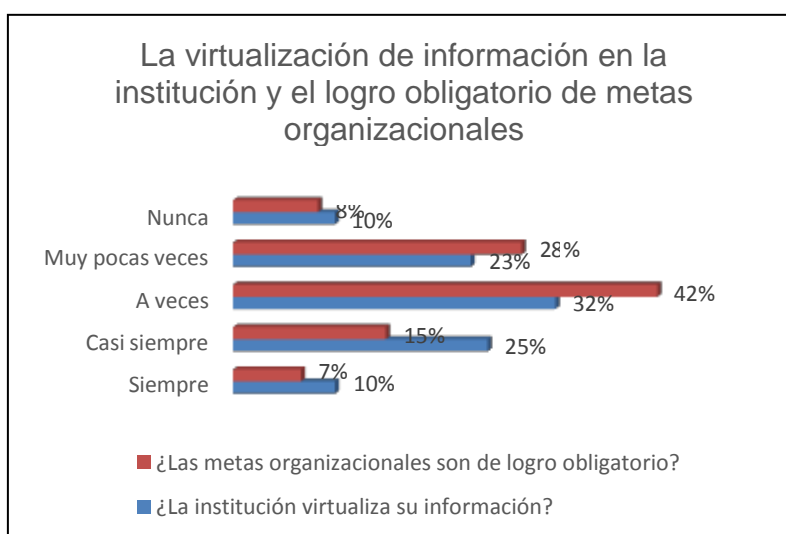
Tabla 18

Visualización de la información institucional y metas organizacionales de logro obligatorio

¿La institución virtualiza su información?	TOTAL	%	¿Las metas organizacionales son de logro obligatorio?	TOTAL	%
Siempre	6	10%	Siempre	4	7%
Casi siempre	15	25%	Casi siempre	9	15%
A veces	19	32%	A veces	25	42%
Muy pocas veces	14	23%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	6	10%	Nunca	5	8%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 18



La tabla y gráfico 13, refleja la virtualización de información que hace la institución, obteniendo como resultados, para 10% siempre, 25% casi siempre, 32% a veces, 23% muy pocas veces y 10% nunca, siendo para la mayoría pocas veces que se virtualización o transparenta la información institucional. Con respecto, si las metas organizacionales son de cumplimiento obligatorio, los resultados fueron; siempre 7%, casi siempre 15%, a veces 42%, muy pocas veces 28% y nunca 8%, siendo para mayor de 50% de informantes que la institución no obliga el logro de metas organizacionales.

Tabla 19

Áreas de trabajo ordenadas y práctica de principios y valores institucionales

¿Las áreas de trabajo son ordenadas?	TOTAL	%	¿Se practica principios y valores organizacionales?	TOTAL	%
Siempre	5	8%	Siempre	7	12%
Casi siempre	9	15%	Casi siempre	14	23%
A veces	12	20%	A veces	18	30%
Muy pocas veces	25	42%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	9	15%	Nunca	4	7%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 19



La tabla y gráfico 14, refleja si las áreas de trabajo presentan un ordenamiento adecuado, obteniendo los siguientes resultados, para 8% siempre, 15% casi siempre, 20% a veces, 42% muy pocas veces y 15% nunca, siendo el mayor porcentaje (42%) lo que indica que muy pocas veces hay orden en las áreas de trabajo en la institución. Con respecto, a la práctica de principios y valores organizacionales en la institución, los resultados arrojan, siempre 12%, casi siempre 23%, a veces 30%, muy pocas veces 28% y nunca 7%, siendo el mayor porcentaje 30% a veces lo que indica que solo en pocas ocasiones se practican principios y valores organizacionales.

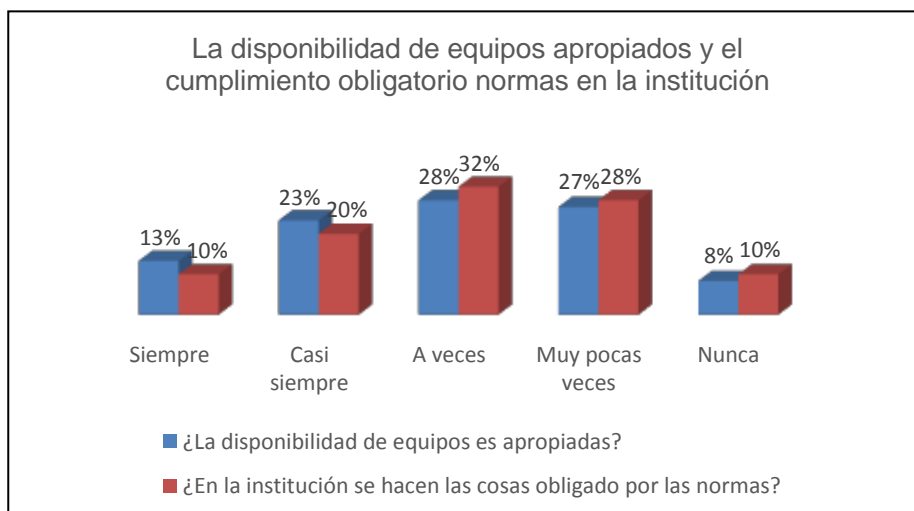
Tabla 20

Equipos de trabajo apropiados y cumplimiento de normas

¿La disponibilidad de equipos es apropiadas?	TOTAL	%	¿En institución se cumplen las normas?	TOTAL	%
Siempre	8	13%	Siempre	6	10%
Casi siempre	14	23%	Casi siempre	12	20%
A veces	17	28%	A veces	19	32%
Muy pocas veces	16	27%	Muy pocas veces	17	28%
Nunca	5	8%	Nunca	6	10%
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propio

Figura 20



La tabla y gráfico 15, refleja la disponibilidad de quipos apropiados en la institución, obteniendo los siguientes resultados, para 13% siempre, 23% casi siempre, 28% a veces, 27% muy pocas veces y 8% nunca, lo que revela como toda a institución pública dispone de equipos de trabajo nada apropiados y adecuados para desarrollar sus actividades dentro de los estándares normales de trabajo institucional. Con respecto, al cumplimiento obligatorio de las normas en la institución, los resultados fueron; siempre 10%, casi siempre 20%, a veces 32%, muy pocas veces 28% y nunca 10%, siendo el mayor porcentaje 32% a veces, lo que indica que solo a veces se realizan las cosas solo por obligación de las normas de la institución.

Los resultados de estas cinco tablas demuestran nuestro objetivo e hipótesis específicos 3.

3.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

3.4.1 Condiciones de trabajo (X_1) y compromiso afectivo (Y_1)

i) Planteamiento de hipótesis

H_0 : Las condiciones de trabajo no se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo.

H_A : Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo.

ii) Tabulación y consolidación de datos observados

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	18	15	10	2	3	48
No se relaciona	1	2	3	3	3	12
	19	17	13	5	6	60

iii) Calculo de valores esperados

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	15,20	13,60	10,40	4,00	4,80
No se relaciona	3,80	3,40	2,60	1,00	1,20

iv) Tabulación de datos observados (O) y esperados (E) para determinar (X^2)

	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
S - R	18	15,333	2,6667	7,1111	0,46
AV - R	15,00	13,03	1,9667	3,87	0,30
MPV - R	9	9,2	-0,2	0,04	0,00
N - R	2,00	3,83	-1,833	3,3611	0,88
SR - R	2,00	4,60	-2,6	6,76	1,47
S - NR	2	4,6667	-2,667	7,1111	1,52
AV - NR	2,00	3,97	-1,967	3,87	0,98
MPV - NR	3	2,8	0,2	0,04	0,01
N - NR	3,00	1,17	1,8333	3,3611	2,88
SR - NR	4,00	1,40	2,6	6,76	4,83
					13,33

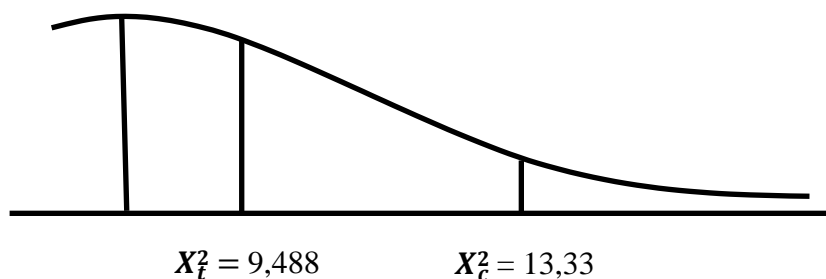
$$X^2 = 13.33$$

v) Calculando X^2 (tabla)

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2), (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b) $X^2 = 4, 0.05, = 9.488$

vi) Toma de decisión



Como $(X_c^2 = 9,488) < (X_t^2 = 13,33)$, se acepta la H_A ; es decir, Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo, a nivel de significancia de 0.05.

3.4.2 Condiciones de empleo (X_2) y compromiso de continuación laboral (Y_2)

i) Planteamiento de hipótesis

H_0 : Las condiciones de empleo no se relacionan evidentemente con el compromiso de continuación en el trabajo.

H_A : Las condiciones de empleo se relacionan evidentemente con el compromiso de continuación en el trabajo.

ii) Tabulación y consolidación de datos observados

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	17	16	8	3	3	47
No se relaciona	1	2	3	3	4	13
	18	18	11	6	7	60

ii) Calculo de valores esperados

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	14,10	14,10	8,62	4,70	5,48
No se relaciona	3,90	3,90	2,38	1,30	1,52

iii) Tabulación de datos observados (O) y esperados (E) para determinar (X^2)

	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
S - R	17	14,10	2,9	8,41	0,60
AV - R	16	14,10	1,9	3,61	0,26
MPV - R	8	8,62	-0,62	0,38	0,04
N - R	3	4,70	-1,70	2,89	0,61
SR - R	3	5,48	-2,48	6,17	1,12
S - NR	1	3,90	-2,9	8,41	2,16
AV - NR	2	3,90	-1,9	3,61	0,93
MPV - NR	3	2,38	0,62	0,38	0,16
N - NR	3	1,30	1,70	2,89	2,22
SR - NR	4	1,52	2,48	6,17	4,07
					12,17

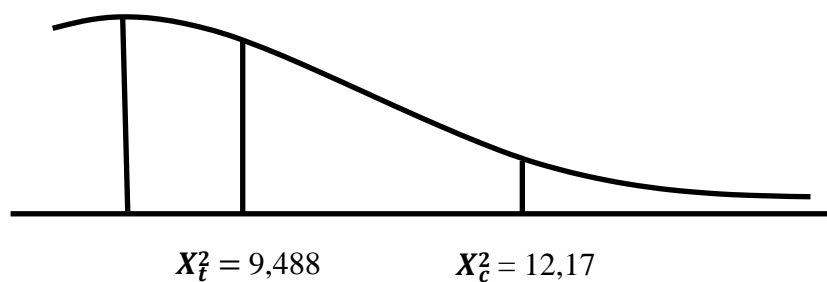
$$X^2 = 12,17$$

iv) Calculando X^2 (tabla)

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2)$, $(Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b) $X^2 = 4, 0.05, = 9.488$

v) Toma de decisión



Como $(X^2 = 12,17) > (X^2_c = 9,488)$, se acepta la H_A ; es decir, Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo, a nivel de significancia de 0.05.

3.4.3 Condiciones de infraestructura - equipos (X_3) y compromiso normativo (Y_3)

i) Planteamiento de hipótesis

H_0 : Las condiciones de infraestructura y equipos institucionales no se relacionan con el compromiso normativo del trabajador.

H_A : Las condiciones de infraestructura y equipos institucionales se relacionan con el compromiso normativo del trabajador.

ii) Tabulación y consolidación de datos observados

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	18	15	10	2	3	48
No se relaciona	1	2	3	3	3	12
	19	17	13	5	6	60

ii) Tabulación y consolidación de datos observados

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	15,20	13,60	10,40	4,00	4,80
No se relaciona	3,80	3,40	2,60	1,00	1,20

iii) Tabulación de datos observados (O) y esperados (E) para determinar (X^2)

	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
S - R	18	15,20	2,8	7,84	0,52
AV - R	15	13,60	1,4	1,96	0,14
MPV - R	10	10,40	-0,40	0,16	0,02
N - R	2	4,00	-2,00	4,00	1,00
SR - R	3	4,80	-1,80	3,24	0,68
S - NR	1	3,80	-2,8	7,84	2,06
AV - NR	2	3,40	-1,4	1,96	0,58
MPV - NR	3	2,60	0,40	0,16	0,06
N - NR	3	1,00	2,00	4,00	4,00
SR -NR	3	1,20	1,80	3,24	2,70
					11,75

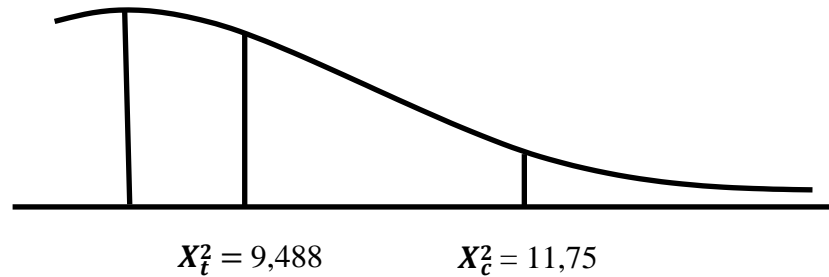
$$X^2 = 11.75$$

iv) Calculando X^2 (tabla)

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2)$, $(Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b) $X^2 = 4, 0.05, = 9.488$

v) Toma de decisión



Como $(X^2_c = 11,75) > (X^2_t = 9,488)$, se acepta la H_A ; es decir, Las condiciones de infraestructura y equipos institucionales se relacionan con el compromiso normativo del trabajador, a nivel de significancia de 0.05.

3.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.5.1 Condiciones de trabajo y compromiso afectivo

Según las tablas y figuras del 1 al 5, la mayoría de los trabajadores consideran que las tareas asignadas en la institución son estresantes, tampoco están enfocadas hacia la satisfacción de los usuarios, más concentrándose en las actividades internas de la institución. A esto se agrega que no hay trabajo efectivo en equipo en la institución, la mayoría de los encuestados consideran hay poco compromiso de los trabajadores con la institución, las actividades institucionales son monótonas frecuentemente, las relaciones humanas entre trabajadores no son las apropiadas, no hay autonomía laboral o empoderamiento laboral en la institución, hay mucho ausentismo de los trabajadores por diferentes motivos; salud, educación y otros motivos con alguna excusa, se percibe limitada claridad de los objetivos institucionales y se destaca limitada práctica de la empatía entre los trabajadores.

Este resultado coincide de alguna forma con las conclusiones a que arribó Villar (2015), en los siguientes términos:

Los sanitarios constituyen un grupo profesional que mayoritariamente, desarrolla su actividad en una situación de elevada tensión y sobre la que disponen de escaso control, es decir que existe un importante desequilibrio entre las demandas y los recursos disponibles. Los profesionales estudiados presentan moderados/altos niveles de resiliencia y autoeficacia. Estos niveles son similares en ambos sexos y en los diferentes grupos profesionales. En la muestra analizada, los niveles de burnout son ligeramente superiores a los esperados, los de vigor y engagement están en el promedio de los baremos de referencia. No hay diferencias por sexo ni por profesión. Respecto a la calidad de vida laboral, el nivel obtenido es superior al promedio. Estos niveles son similares en ambos sexos, sin embargo, son los auxiliares quienes presentan más CVL, seguidos de los enfermeros y por último los médicos. La WRQoL ha demostrado aceptables condiciones psicométricas para medir la CVL, en profesionales de la salud en nuestro país. Entre las variables biográficas y laborales, solo la antigüedad a mostrado relación significativa con alguna variable criterio. En concreto la antigüedad correlaciona negativamente con el engagement. La resiliencia y la autoeficacia correlacionan de modo significativo con todas las variables criterio, si bien la intensidad de la correlación es superior en el caso de la resiliencia, con todas las variables criterio.

3.5.2 Condiciones de empleo y compromiso de continuación laboral

Las tablas 6 al 10, revelan que muy pocas veces se han realizado promociones laborales en la institución, cada gobierno que llega deja trabajadores estables en perjuicio de los que viene, no hay mucho riesgo que los trabajadores puedan sufrir accidente de trabajo en la institución, no siempre existe la probabilidad de continuidad del personal contrato al culminar su periodo, la mayor parte de los trabajadores están insatisfechos con sus remuneraciones que perciben, a la institución poco le interesa el desarrollo de programas de capacitación permanente, las condiciones laborales no siempre son adecuadas, trabajar en la municipalidad para la mayoría de los encuestado no significa tener o lograr estatus sociales ni laborales, la institución no ofrece comodidad laboral

adecuada para los trabajadores, existe poca oportunidad de desarrollar potencialidades laborales en la institución.

Resultado que coincide con las conclusiones de Uribe, Garrido y Rodríguez (2011), quienes revelan que el tipo de contratación influye directamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores pertenecientes a las instituciones santandereanas, debido al establecimiento del capitalismo organizacional en nuestro actual orden socioeconómico, convirtiéndose así, en un factor de riesgo psicosocial. Esto fundamentado en los resultados obtenidos en la investigación, lo cuales señalan en primer lugar que para los trabajadores con una contratación estable (contrato indefinido) existen mejores condiciones laborales, poseen un mejor ambiente social de trabajo y tienen menos efectos colaterales producto de su actividad laboral. En segundo lugar, que para el grupo de trabajadores con un contrato a término fijo (inestable) existen condiciones de trabajo menos favorables. Y por último que, para el colectivo de trabajadores con una contratación temporal (inestable) se evidencia un mayor dominio de las políticas organizacionales. Las estimaciones presentadas posibilitan la comprensión de los principios que imperan en nuestro actual contexto laboral. Esta investigación tiene relevancia en la medida en que se dan a conocer algunas de las manifestaciones producidas por las diferentes transformaciones del mercado laboral, en especial, por la afectación que éstas han desencadenado en la calidad de vida de los trabajadores.

Ahora, aunque los resultados obtenidos en este estudio solo competen a la población santandereana, podrían extrapolarse a una escala mayor, ya que reflejan fielmente las características del capitalismo organizacional, un fenómeno ampliamente generalizado.

3.5.3 Condiciones de infraestructura - equipos y compromiso normativo

Las tablas 11 al 15, reflejan que la iluminación y temperatura en la institución no siempre son adecuadas, igualmente la institución generalmente no cumple con sus compromisos, de la misma forma no cuenta con equipos adecuados la institución, tanto las normas internas y externas también solo pocas veces son cumplidas en la institución, tampoco se virtualización o se transparenta la información institucional, tampoco la institución obliga el logro de metas organizacionales, pocas veces hay orden en las áreas de trabajo en la institución,

en pocas ocasiones se practican principios y valores organizacionales, como toda institución pública carece de equipos y activos fijos apropiados para desarrollar las actividades dentro de los estándares normales de trabajo institucional y finalmente, veces nada más se realizan las cosas por obligación de las normas institucionales.

CONCLUSIONES

El objetivo primordial de esta investigación fue determinar que la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho. Una vez analizada los resultados cuantitativos y cualitativos de los datos arribamos a las siguientes conclusiones:

1. Queda demostrado que las condiciones de trabajo influyen en el compromiso afectivo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho, ratificando el problemas, objetivo e hipótesis específica 1 y las teorías concernientes a ellas, así también confirma la prueba de hipótesis realizada: como $(X_c^2 = 13,67) > (X_t^2 = 9,488)$, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa (H_A) con nivel de confianza de 95%.
2. Queda demostrado que la condición laboral influye en el compromiso de continuación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho, corroborando el problema, objetivo e hipótesis específica 2 y las teorías relativos a ellas, así también corrobora la prueba de hipótesis realizada: Como $(X_c^2 = 12,17) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A ; es decir, Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo, a nivel de significancia de 0.05.
3. Queda demostrado que las condiciones de infraestructura y equipos institucionales influyen en el compromiso normativo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, región Ayacucho, confirmando el problema, objetivo e hipótesis específica 3 y las teorías referentes a ellas, así también confirma la prueba de hipótesis realizada: Como $(X_c^2 = 11,75) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A ; es decir, las condiciones de infraestructura y equipos institucionales se relacionan con el compromiso normativo del trabajador, a nivel de significancia de 0.05.

RECOMENDACIONES

Los resultados de investigación sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, Región Ayacucho, plantean retos para proseguir otros estudios sobre estos temas, por ello recomendamos lo siguiente:

1. Desarrollar investigaciones y aplicar estrategias de mejora de condiciones de trabajo que impulsen el fortalecimiento del compromiso efectivo de los trabajadores.
2. Promover investigaciones y aplicar estrategias de mejora de condición laboral para fomentar en el compromiso de continuidad laboral de los trabajadores.
3. Desarrollar trabajos de investigación y aplicar estrategias de mejora de las condiciones de la infraestructura y equipos institucionales para fortalecer el compromiso normativo de los trabajadores.
4. Desarrollar trabajos de investigación de los factores higiénicos, que incidan en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional establecidos en la ley del servicio civil (**Ley N°30057**), tales como: Bonificación por fiestas patrias y navidad, pago CTS, remuneraciones diferenciadas, estabilidad laboral y capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEXTOS

- Alexander, J. (2000). Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial. Gedisa: Barcelona.
- Álvarez, C. R. (1995). Estadística multivariante y no paramétrica con SPSS. Madrid.
- Anzieu, D. y Jacques, Y. M. (1971). La dinámica de los grupos pequeños. Kapelusz. Buenos Aires.
- Arias, G. F. (1998). Administración de Recursos Humanos. Trillas: México.
- Baron, R. B. D. y Kantowitz, B. (1985). Psicología: un enfoque conceptual. México: Interamericana.
- Brayfield y Rothe (1951). Brayfield, A., & Rothe, H. (1951) Journal of Appl. Psychology. Vol. 35, p. 307-11. En Abraham Kormak, (1978) "Psicología de la industria y de las organizaciones": Marova.
- Chiavenato, I. (1983). Administración de Recursos Humanos. McGraw – Hill. México.
- Cruz, S. C. (1999). Tesis: La Satisfacción en el Trabajo y su relación con la Motivación. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw – Hill. México.
- Deutsch, M. y Krauss, R. M. (2001). Teorías en Psicología Social. Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. México.
- Fischer, G. N. (1990). Psicología Social: Conceptos fundamentales. Nancea: Madrid.
- Fischer, G. N. (1992). Campos de intervención en Psicología Social. Nancea: Madrid.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista L. P. (2003). Metodología de la investigación. McGraw – Hill. México.
- Insko, C. y Schoper, J. (1980). Psicología Social Experimental. Trillas: México.
- Katz, D. y Kahn, R. (1990). Psicología social de las organizaciones. Trillas: México.
- Kerlinger, F. N. (1992). Investigación del Comportamiento. McGraw-Hill. México.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment", en Human Resource Management Review.
- Morales, D. F. (1981). La conducta Social como Intercambio. Desclée de Brouwer. España.

- Munné, F. (1996). Entre el individuo y la sociedad. Marcos teóricos actuales sobre el comportamiento interpersonal. Poligrafic. Barcelona.
- Nadelsticher, M. A. (1983). Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple. México.
- Peter, S. (1998). La Quinta Disciplina. México.
- Pick, S y López, V. A. L. (1994). Cómo Investigar en Ciencias Sociales. México.
- Prieto, L. T., Reynaga, M. A., Martín, C. I. y Elizalde, M. F. (1999). Comportamiento organizacional. México: Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México
- Robbins, S. P. (1996). Comportamiento organizacional. Prentice Hall. México
- Rodríguez, A. (1976). Psicología Social. México.
- Schultz, D. P. (1985). Psicología Industrial. Interamericana. México.
- Secord, P. (1979). Psicología Social. McGraw – Hill. México
- Vander, Z. y J. W. (1994). Manual de Psicología Social. Barcelona.
- Vega, M. T. (1998). Psicología de las organizaciones. España.
- Newstron, J. W. Y Davis, K. (1993). Organizational Behavior. Human behavior at work. McGraw – Hill. Londres.
- Gobierno de México. (2018). Infraestructura y Equipamiento instritucional. Programa de fortalecimiento Intitucional.
- Uirbe, R. A. F, Garrido, P. J. y Rodríguez, A, M, (2011). Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 33, mayo-agosto, 2011, pp. 1-16 Fundación Universitaria Católica del Norte Medellín, Colombia.

TESIS

- Avilés, A. M. I., García, G. E. y González, P. S. (2002). Tesis: Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo. Universidad Autónoma Metropolitana. México.
- Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (1995). Tesis: Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. Universidad Pública de Navarra. España.
- Belausteguigoitia, R. I. (2000). Tesis: La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas. Universidad Nacional Autónoma Metropolitana, Facultad de Contaduría y Administración. México.
- Campos, F. C. L. (2017). Tesis: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5103/Campos_FCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Huertas, C. Z. M. (2017). Tesis: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU. Lima – 2016. Universidad Autónoma del Perú. Lima – Perú.

Mejía, F. V. M. (2017). Tesis: Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 UGEL N 02 Los Olivos, 2016. Universidad cesar vallejo. Perú.

Meyer, IP. y Allen, Natalie J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*.

Nieto, V. M. (2004). Tesis: Relación de la satisfacción laboral con el compromiso Organizacional. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Rivera C., O. M. (2010). Tesis: Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima – Perú. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1

Stolarski, R. R. (1974). Tesis: Aproximación a la formalización de la teoría del Intercambio Social (sistematización y formalización a nivel verbal). Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Uribe, J. F. (2001). Tesis: Maquiavelismo: conceptualización, medición y su relación con

Villar, N. J. I. (2015) Tesis: Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement. Universiad de Sevilla.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA- AYACUCHO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p> <p style="text-align: center;">Problema Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con el compromiso afectivo?</p> <p>b) ¿En qué forma las condiciones de empleo se relaciona con el compromiso de continuación en el trabajo?</p> <p>c) ¿De qué manera las condiciones de infraestructura y equipos se relaciona con en el compromiso normativo?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar que la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>a. Explicar que las condiciones de trabajo se relacionan con el compromiso afectivo.</p> <p>b. Detallar que las condiciones de empleo se relacionan con el compromiso de continuación en el trabajo.</p> <p>c. Especificar que las condiciones de infraestructura y equipos se relacionan con el compromiso normativo.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>a. Las condiciones de trabajo se relacionan considerablemente con el compromiso afectivo.</p> <p>b. Las condiciones de empleo se relacionan evidentemente con el compromiso de continuación en el trabajo.</p> <p>c. Las condiciones de infraestructura y equipos institucionales se relacionan con el compromiso normativo del trabajador.</p>	<p style="text-align: center;">V. Independiente</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Condiciones de empleo • Condiciones de infraestructura y equipos <p style="text-align: center;">Variable dependiente</p> <p style="text-align: center;">Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso afectivo • Compromiso de continuación • Compromiso normativo 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Aplicada</p> <p style="text-align: center;">Nivel de investigación</p> <p style="text-align: center;">Descriptivo-explicativo-transversal</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p style="text-align: center;">No experimental</p> <p style="text-align: center;">Métodos de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo • Inductivo • Análisis • Síntesis. 	<p style="text-align: center;">Población</p> <p>60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, Región Ayacucho</p> <p style="text-align: center;">Muestras</p> <p>No hay muestra</p> <p style="text-align: center;">Procesamiento de datos</p> <p>Estadística descriptiva</p>

ANEXO 02
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE RESPUESTAS	INSTRUMENTO
SATISFACCION LABORAL (X)	CONDICIONES DE TRABAJO	cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas estresantes • Trabajo en equipo • Trabajo repetitivo • Autonomía laboral • Claridad de objetivos 	6, 7, 8, 9 y 10	<p style="text-align: center;">Siempre</p> <p style="text-align: center;">Casi siempre</p> <p style="text-align: center;">A veces</p> <p style="text-align: center;">Muy pocas veces</p> <p style="text-align: center;">Nunca</p>	Cuestionario
	CONDICIONES DE EMPLEO	La forma como el empleador se vincula formalmente con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de promoción • Riesgo de accidente • Remuneración • Condición laboral • Comodidad laboral 	11, 12, 13, 14 y 15		
	Infraestructura y equipos	Está referido a la constante actualización de recursos materiales para lograr el cabal desempeño de las funciones que le han sido asignadas a esta Institución (Gobierno de México, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación y temperatura • Equipos apropiados • Información virtualizada • Áreas de trabajo ordenadas • Disponibilidad de equipos 	16, 17, 18, 19 y 20		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Y)	Compromiso Afectivo	Es el tipo de compromiso que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización (Meyer & Allen, 1991).	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente • Comprometido con la institución • Trabajo en equipo • Ausentismo • Empatía 	21, 22, 23, 24 y 25		
	Compromiso de Continuación	Asociados a dejar la organización es un estado psicológico consciente que es formado por las condiciones ambientales y tiene implicaciones para el comportamiento (Meyer y Allen, 1991)	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato vitalicio • continuidad en el puesto de trabajo. • Capacitación permanente • Lograr estatus • Desarrollo de las potencialidades individuales 	26, 27, 28, 29 y 30		
	Compromiso Normativo	Sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto... este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar (Morrow, 1993 citado en Bayona, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de compromisos • Cumplimiento de normas internas • Metas organizacionales • Principios y valores organizacionales • Obligado por norma 	31, 32, 33, 34 y 35		

CUESTIONARIO

Señor(a) trabajador(a), el presente cuestionario tiene por finalidad de recolectar datos sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional para elaborar una tesis de por lo que le suplicamos contestar cada una de las preguntas con la veracidad del caso, marcando una "X" en una sola de las escalas de respuesta.

Su respuesta debe reflejar lo que está ocurriendo actualmente y no lo que debe ser lo correcto.

1. Género:
2. Edad:
3. Tiempo laboral:
4. Condición laboral:
5. Grado de estudio:

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	ESCALA DE RESPUESTA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
		5	4	3	2	1
Condiciones de trabajo						
6	¿En la institución las tareas son estresantes?					
7	¿En la infraestructura se practica trabajo en equipo?					
8	¿En la institución las tareas son repetitivas?					
9	¿En la institución se percibe autonomía laboral?					
10	¿La institución tiene objetivos claros?					
Condición laboral						
11	¿La institución ofrece promoción laboral?					
12	¿En la institución existe riesgo de accidente?					
13	¿Los trabajadores se sienten satisfechos con la remuneración?					
14	¿En la institución las condiciones laborales son apropiadas?					
15	¿La institución ofrece comodidad laboral?					
Condición de infraestructura y equipos						
16	¿En la institución la iluminación y temperatura son apropiadas?					
17	¿Los equipos institucionales son apropiados?					
18	¿La institución virtualiza su información?					
19	¿Las áreas de trabajo son ordenadas?					

20	¿La disponibilidad de equipos es apropiadas?					
Nº	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
Compromiso afectivo						
21	¿Las actividades institucionales se orienta a los usuarios?					
22	¿Los trabajadores están comprometidos con la institución?					
23	¿En la institución se vive relaciones humanas adecuadas?					
24	¿En la institución se percibe ausentismo de trabajadores?					
25	¿Entre compañeros de trabajo se practica la empatía?					
Compromiso de continuación						
26	¿En la institución existe contratos indeterminados?					
27	¿Existe posibilidad de continuidad en el trabajo?					
28	¿La institución capacita permanentemente?					
29	¿Trabajar en la institución es tener estatus relevante?					
30	¿En la institución se puede desarrollar las potencialidades laborales?					
Compromiso normativo						
31	¿En la institución se cumple con los compromisos?					
32	¿En la institución se cumplen las normas internas?					
33	¿Las metas organizacionales son de logro obligatorio?					
34	¿Se practica principios y valores organizacionales?					
35	¿En la institución se cumplen las normas?					