

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

CARLOS ERNESTO PÉREZ UCARIEGUE

CLAUDIA NAHIR SORIA CHONATE

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CORDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2020

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**

PRESENTADA POR:

**CARLOS ERNESTO PÉREZ UCARIEGUE
CLAUDIA NAHIR SORIA CHONATE**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Luis Augusto Angulo Bustíos
PRESIDENTE

Carlos Martín Mares Ruiz
SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Cordova
ASESOR

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de tesis en primer lugar a Dios quien nos ha guiado a lo largo de estos 5 años de carrera universitaria así mismo a nuestros padres quienes mediante su fe cristiana nos educaron con valores para lograr nuestros objetivos.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestro Asesor por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Resumen

El presente estudio busca determinar la influencia que existe por parte de la variable de estudio satisfacción en cuanto al compromiso en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, para la cual se vio la necesidad de aplicar una entrevista a la Jefa de Recursos Humanos y así corroborar la información obtenida de algunos trabajadores cercanos a los investigadores, además de lo que se percibe en los medios de comunicación sobre la situación de la Municipalidad en cuanto a estas variables, con las respuestas obtenidas se busca lograr dar una solución a la problemática mediante una investigación que pueda repercutir en esta organización para bien tanto de la organización como de los trabajadores, es necesario tomar información de ambas partes para ello se aplicara un cuestionario a modo de encuesta a los trabajadores para equilibrar puntos de vista y se pueda buscar una solución basándose en las variables y a los métodos de procesamiento de información, de esta manera, habrá finalmente una toma de decisiones en un término beneficioso para ambas partes.

Palabras claves: compromiso, influencia, satisfacción.

Clasificación: JEL: E24, J24, J28

Abstract

The present study seeks to determine the influence that exists on the part of the satisfaction study variable regarding the commitment in the workers of the Provincial Municipality of Lambayeque, for which the need to apply an interview to the Head of Human Resources and In this way, corroborate the information obtained from some workers close to the researchers, in addition to what is perceived in the media about the situation of the Municipality regarding these variables, with the responses obtained, it is sought to achieve a solution to the problem through a research that may affect this organization for the good of both the organization and the workers, it is necessary to take information from both parties so that a questionnaire is applied as a survey of workers to balance points of view and a solution can be found in variables and information processing methods, in this way, has finally There will be a decision-making in a term beneficial to both parties.

Keywords: commitment, influence, satisfaction.

Classifications JEL: E24, J 24, J28

Índice

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Resumen	5
Abstract	6
I. Introducción	10
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teórico científicas.....	16
III. Metodología	26
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	26
3.2. Diseño de investigación.....	26
3.3. Población y muestra.....	26
3.4. Criterios de selección.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.7. Consideraciones éticas.....	37
IV. Resultados	38
4.1. Matriz de Componentes Rotados.....	40
4.2. Datos estadísticos/Histogramas.....	46
V. Discusión	62
VI. Conclusiones	66
VII. Recomendaciones	67
VIII. Lista de Referencias	68
IX. Anexos	71

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro comparativo de dimensiones de Satisfacción Laboral	21
Tabla 2 Operacionalización variables	27
Tabla 3 Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach para la Prueba Piloto	32
Tabla 4 Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach.	33
Tabla 5 Matriz de consistencia.....	34
Tabla 6 Análisis Factorial	38
Tabla 7 Matriz de componentes rotados de Satisfacción Laboral.....	40
Tabla 8 Matriz de componentes rotados de Compromiso Organizacional.	43
Tabla 9 Dimensión 1 (Condiciones físicas y/o materiales).....	46
Tabla 10 Dimensión 2 (Beneficios laborales y/o remunerativos).....	47
Tabla 11 Dimensión 3 (Políticas administrativas)	48
Tabla 12 Dimensión 4 (Relaciones sociales)	49
Tabla 13 Dimensión 5 (Desarrollo personal)	50
Tabla 14 Dimensión 6 (Desempeño de tareas).....	51
Tabla 15 Dimensión 7 (Relación con la autoridad).....	52
Tabla 16 Dimensión 1 (Componente afectivo)	53
Tabla 17 Dimensión 2 (Componente de continuidad)	54
Tabla 18 Dimensión 3 (Componente normativo).....	55
Tabla 19 Correlaciones.....	56
Tabla 20 Causalidades.....	57
Tabla 21 Influencia entre variables	60

Índice de figuras

Figura 1 Componentes del Compromiso Organizacional.	24
Figura 2 Modelo conceptual propuesto.	30
Figura 3 Promedio de la variable satisfacción laboral.	44
Figura 4 Promedio de la variable satisfacción laboral.	45
Figura 5 Dimensión 1 (Condiciones físicas y/o materiales.)	46
Figura 6 Dimensión 2 (Beneficios laborales y/o remunerativos.).....	47
Figura 7 Dimensión 3 (Políticas administrativas.).....	48
Figura 8 Dimensión 4 (Relaciones sociales.).....	49
Figura 9 Dimensión 9 (desarrollo personal.).....	50
Figura 10 Dimensión 6 (Desempeño de tareas.)	51
Figura 11 Dimensión 7 (Relación con la autoridad.)	52
Figura 12 Dimensión 1 (Componente afectivo.).....	53
Figura 13 Dimensión 2 (Componente de continuidad.)	54
Figura 14 Dimensión 3 (Componente normativo.)	55
Figura 15 Modelo conceptual resuelto.	61

I. Introducción

La felicidad es siempre buscada por las personas en el mundo por lo confortable que se siente, la cual en la mayoría de casos consiste en buscar un equilibrio en lo familiar y el desarrollarse como persona profesional.

Una de las dimensiones más importantes de la calidad del empleo desde una perspectiva objetiva es la satisfacción laboral de los trabajadores. Pero a su vez, ésta forma parte de la explicación de los niveles de los mismos percibidos por los trabajadores C. I. Fernández & Heras, (2011).

Muchas personas se han dedicado a brindarle estudios exclusivos a este tema tan importante, para encontrar cual es el factor que logra que un trabajador esté satisfecho y por ende feliz con lo que recibe por su trabajo, se ha pensado que la cantidad de tiempo libre puede ser uno de los factores.

Existen países donde los empresarios buscan en un individuo no simplemente conocimientos intelectuales, sino valores, compromiso (habilidades blandas), pieza fundamental dentro de un ambiente laboral, porque las empresas no son solo un grupo de personas también son familias, equipos, pero a fin de poder lograr esto que suena tan bien y bueno para ambas partes se logra al mejorar la relación, de tal manera, los superiores se conecten con sus subordinados, que estos adapten sus funciones y que reconozca lo bien que trabaja y la espléndida comunicación con su entorno dentro de su ambiente laboral, de esta forma los trabajadores querrán ser partícipes de los triunfos corporativos, además lo sentirán como una victoria propia para que finalmente se empeñen cada vez más y pongan de su parte para cumplir los objetivos trazados.

Estudiando estos temas que son Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional se pudo precisar cuál es la apreciación o impresión que tienen los colaboradores sobre cuán a gusto se sienten trabajando y que tan comprometidos están. Igualmente, mostró qué dificultades hay en el ambiente laboral, así como, los factores que influyen siendo estos internos y externos que se comportan como proveedores del logro en la calidad de trabajos y objetivos de las organizaciones.

La investigación se enfocó en descubrir la influencia que puede tener la satisfacción de los trabajadores en pro de lograr un mayor compromiso con la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Tratando de lograr disolver dudas e hipótesis sobre la influencia de distintos puntos que forman parte de la satisfacción del trabajador como son el salario, el trabajo, las promociones, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, trato con los compañeros e incluso comodidad con la empresa, con respecto al compromiso de los mismos; se llegó de esta forma a conocer el nivel de satisfacción que puedan tener los colaboradores, así como el nivel de compromiso que se presenta en ellos y finalmente se determinó si las dimensiones que componen la variable de satisfacción laboral influyen en el compromiso organizacional, de esta manera se entendieron los puntos de vista enfocados en los resultados obtenidos.

Para lograr el análisis se alcanzó a entender ambas variables de estudio mediante definiciones y perspectivas de diversos autores conocedores del tema, además consiguiendo identificar investigaciones similares que den soporte a este estudio, el cual tiene un enfoque cuantitativo y a su vez de tipo transversal y observacional con un alcance explicativo.

Al ahondar en el tema podremos observar que para medir las diferentes variables de estudio se escogió un modelo propuesto por distintos autores los cuales tienen como instrumento una encuesta la cual fue aplicada a la muestra seleccionada de trabajadores de esta Municipalidad previo análisis de confiabilidad y validación del mismo, obteniendo los resultados necesarios para brindar un diagnóstico sobre la situación de la empresa en este aspecto estudiado basándonos en el análisis y la discusión obtenida al comparar y confrontar realidades.

Para los autores, la investigación permitió ejecutar lo aprendido a lo largo de los años en la carrera de Administración de Empresas, desarrollando capacidades, conocimientos y habilidades, que solo se puede obtener al analizar una empresa o institución real, con problemas reales.

Se buscó fomentar la investigación en las futuras generaciones interesadas en los aspectos de satisfacción laboral y compromiso del trabajador, temas de suma importancia que benefician al empresario en cuanto a lograr el crecimiento de su empresa y a los subordinados, trabajar en un ambiente adecuado recibiendo los beneficios que les corresponde, manteniendo un equilibrio entre jerarquías con el fin de lograr de manera exitosa los objetivos trazados.

Lo destacable del estudio radicó en determinar cómo el trabajador percibe los servicios brindados por la compañía para mejorar su trabajo, pues no sólo se necesita conocer la

realidad tal como es, si no que, al ser compleja, se requiere conocer desde cual o cuales dimensiones se estarían incumpliendo con las expectativas del trabajador.

El análisis realizado en esta investigación constituirá una herramienta fundamental que afianzará y fortalecerá la evolución del mejoramiento perenne que ha venido ejerciendo la empresa en beneficio de sus trabajadores, siendo estos, el recurso humano que hace posible la obtención de las metas de toda la organización.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Gonzales & Pimentel, (2007), planteó determinar el clima laboral organizacional y estrés laboral en trabajadores de trabajo por turno; llegó a la conclusión de que se debe resaltar que los niveles de conflicto, identidad y desafío fueron considerados por la mayoría de la muestra como el aspecto más débil en función de la percepción de estos del clima organizacional dentro de la organización.

La investigación brindó información ventajosa ya que estudió el clima organizacional y relacionado con este trabajo de investigación los niveles de conflicto en la organización crean un clima laboral desfavorable, asimismo, la satisfacción de los trabajadores disminuye y esto repercutió en su desempeño, lo que fue perjudicial para la organización.

Ruiz, (2013), trazó como objetivo determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una CLAS, distrito La Victoria, Chiclayo–2012, llegó a la conclusión de que el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es regular. No obstante, en el caso del Policlínico se encontraron niveles de parcial insatisfacción según los factores: políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

La investigación precisó que, si no se lleva una buena relación tanto con su desarrollo personal como con su desempeño de tareas, ya que esto determina el comportamiento de los trabajadores y por ende el ambiente de trabajo, además es muy probable que los trabajadores no estén de acuerdo con las actividades encargadas para el desempeño de su puesto, igualmente, se vio reflejado que no aceptan el reglamento de la empresa.

Pérez, (2016) proyectó como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. y llegó a la conclusión de que el clima organizacional en la empresa Sipán Distribuciones S.A.C, fue percibido por sus trabajadores de manera positiva como un buen ambiente de trabajo compartido dentro de la empresa, a pesar de que se encontró una cierta deficiencia en la comunicación vertical y respecto a la motivación, por parte de los directivos a sus trabajadores. Sin embargo, el tipo de liderazgo impartido en la empresa fue aceptado por los trabajadores, con el cual consideraron que es posible desarrollar sus labores con normalidad, pero no se logró una adecuada retroalimentación debido a que son

pocos los que tienen conocimiento de las estructuras existentes en la empresa y además tienen una visión medianamente clara sobre los objetivos y las metas organizacionales.

Mientras los trabajadores permanezcan en un ambiente donde sean bien tratados, podrán mejorar su capacidad de producción y se sentirán motivados.

Se puede inferir que en el tema de la motivación en esta empresa necesitó mejorar sobre todo orientándolo a la comunicación entre directivos y trabajadores, si bien es cierto, los trabajadores estuvieron de acuerdo con el tipo de liderazgo impartido, es probable que, si se perfecciona, el desempeño de los trabajadores superaría la normalidad.

Acuña Cruz & Ventura Inoñan, (2015) llegó a la conclusión que el mayor porcentaje de trabajadores se ubicaron en el compromiso de continuación, seguido de otro grupo que se encontró en el compromiso normativo y un grupo menor en el compromiso afectivo.

La investigación indicó que los trabajadores de la empresa en su mayoría se rigen a un compromiso normativo y continuo lo cual hizo necesario la implementación de estrategias para elevar el número de trabajadores con compromiso afectivo.

Igualmente (Alarcón, R., 2014) en su trabajo sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014 planteó como objetivo determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima. Y llegó a la conclusión que un mínimo porcentaje de colaboradores (4.4%) de la empresa Retail tuvieron un nivel bajo de Satisfacción Laboral, mientras que el 33.8% alcanzaron un nivel moderado, y el mayor porcentaje (61.8%) obtuvo un nivel alto de satisfacción.

En esta investigación se observó que el nivel de satisfacción de los trabajadores de una empresa Retail tuvo como mayor porcentaje resultados positivos en la mayoría de sus áreas y solo un 4% de los trabajadores obtuvieron un nivel bajo para el cual se podría implementar estrategias las cuales busquen una mayor comodidad y beneficios para sus trabajadores, especialmente a la minoría que se muestra un poco insatisfecha.

Picon Tarrillo, (2015) planteó como objetivo desarrollar una propuesta de mejora adecuada para el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito, llegó a la conclusión de generar mejores programas de reconocimiento del trabajador, que desarrollen altos niveles de involucramiento y compromiso con la organización.

La investigación reveló la falta de interés de la empresa para reconocer el trabajo de sus colaboradores, por lo cual propuso desarrollar actividades de reconocimiento para impulsar la satisfacción, asimismo, mejorar los índices de productividad obteniendo mejores resultados sin sacrificar el bienestar del trabajador.

El Dr. Jyotsna Sinha, (2013) buscó examinar el nivel de satisfacción laboral entre los ejecutivos que prestan servicios en diversas organizaciones, a todos los sujetos se les administró MAO-R (Análisis Motivacional de la Organización - Roles), un cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción laboral. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral era alto entre los ejecutivos. La necesidad de logro y la necesidad de influencia estaban más satisfechas en comparación con otras necesidades.

Era necesario aplicar esta investigación ya que los ejecutivos se enfrentan grandes momentos de tensión y tienen que buscar alternativas para lograr mantenerse motivados al finalizar la investigación nos mencionan que se logró identificar que los ejecutivos de la organización están satisfechos con su trabajo y que sus necesidades se satisfacen en diversos grados en la organización.

Allen & Meyer, (1990) hablaba del compromiso organizacional teniendo como objetivo principal proponer un instrumento que mida aquel compromiso tomando en cuenta dimensiones fundamentales para el estudio de dicho constructo.

El compromiso organizacional es pieza clave para medir el funcionamiento de la empresa y en muchas investigaciones se logró tomar el modelo propuesto por estos autores ya que es uno de los mejores estructurados y permite llegar al problema si fuere el caso.

Fuentes, (2012) sostuvo como objetivo principal analizar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad además de evaluar el nivel de satisfacción y determinar que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo más los efectos que conlleva en la productividad.

Logró al final darse cuenta que ambas variables no tienen relación y que funcionan muy bien de manera independiente.

Este estudio reveló que a pesar que no hay relación entre las variables los trabajadores se pudieron desempeñar de manera correcta e incluso con la productividad esperada muy al margen de estar satisfechos o no.

2.2.Bases teórico científicas

Para esta investigación se logró tomar en cuenta otras investigaciones y aportes de expertos sobre las variables a estudiar incluyendo definiciones otorgadas por autores de prestigio.

2.1.1. Satisfacción Laboral

2.1.1.1. Teorías conceptuales aplicadas a la satisfacción laboral

Satisfacción, “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”. Según Palma, 2005 citado por (Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, 2012)

Davis y Newstrom citado por Fuentes, (2012), definieron que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo.

Se hallaron, además, causas de la satisfacción laboral que dependen además de los aspectos como salarios, horarios, vacaciones, etc.

Se debió considerar el significado que le trabajador le dé a labor que desempeñe dentro de la organización y las condiciones en las que el trabajador se desarrolle, ya que cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional se sentirá más satisfecho el trabajador.

Para Amorós citado por Vargas, (2015), la explicó como la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros y supervisores, las políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, entre otros; por ello, la evaluación de esta variable fue la suma de diversas dimensiones o elementos del trabajo.

De igual manera para Schermerhurn citado por Picon Tarrillo, (2015) la satisfacción laboral se pudo definir como el grado en el cual las personas experimentan sentimientos positivos o negativos en referencia a su trabajo. En base a esta conceptualización, se permitió resaltar

dos componentes; el primero es la distinción de la satisfacción como un sentimiento positivo, es decir satisfacción valga la redundancia, o negativo, que significa insatisfacción; y en segundo orden, la conciencia que en ese sentimiento pueden existir diferentes niveles de intensidad en ambos sentidos.

Para Davis y Newstrom Rodríguez, Retamal, & Lizana, (2011), la satisfacción laboral fue considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo.

Por otro lado, Peiró, Gamero, Alcover, Martínez y Rodríguez citado por Rodríguez et al., (2011), la satisfacción laboral ha sido considerada como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo.

Son piezas claves también se consideraron ciertas palabras que ayuden a entender mejor al trabajador y poder medir dicha satisfacción.

Algunos autores definen palabras como:

Desarrollo profesional

Fernández, (2002), El desarrollo profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones.

Remuneración

Según Urquijo (1997) citado por Manzo E & Moncallo P, (2004), la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación.

Teoría de Higiene-Motivacional

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos

factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968) citado por Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, (2012), En donde se presentan factores tanto de satisfacción como factores ausentes que vendrían siendo de la insatisfacción para lograr medirlo a esto último se le llama teoría de higiene.

Los factores que influyen en la satisfacción:

Logro

Los empleados deben tener un sentido de logro, esto depende del trabajo.

Reconocimiento

Los empleados deben ser elogiados y reconocidos por sus logros por los gerentes.

Satisfacción en el trabajo

El trabajo en sí mismo debe ser significativo, interesante y desafiante para que el empleado se desempeñe y se motive.

Responsabilidad

Los empleados deben responsabilizarse del trabajo. Los gerentes deben darles la propiedad del trabajo, deben minimizar el control, pero conservan la responsabilidad.

Crecimiento

Debe haber oportunidades de crecimiento y avance en una organización para motivar a los empleados a desempeñarse bien.

Los factores de Higiene o insatisfacción incluyen:

Políticas de la compañía y políticas administrativas

Las políticas de la compañía no deben ser demasiado rígidas, deben ser justos y claros, debe incluir horas de trabajo flexibles, código de vestimenta, descansos, vacaciones, etc.

Beneficios adicionales

A los empleados se les debe ofrecer planes de atención médica, beneficios para los miembros de la familia, programas de ayuda para empleados, etc.

Relaciones interpersonales

La relación de los empleados con sus compañeros, superiores y subordinados debe ser apropiada y aceptable. No debe haber conflicto o elemento de humillación presente.

Condiciones de trabajo

Deben ser seguras, limpias e higiénicas, los equipos de trabajo deben actualizarse y mantenerse en buen estado.

Salario

La estructura salarial o salarial debe ser apropiada y razonable. Debe ser igual y competitivo para aquellos en la misma industria en el mismo dominio. Todos los empleados creerán que valen más de lo que se les paga, por lo que, a su vez, el salario rara vez se considera un factor positivo. Todos quieren que se les pague más, por lo tanto, es natural considerar el salario como un punto de insatisfacción.

Estado

El estado de los empleados dentro de la organización debe ser familiar y conservarse.

Seguridad: Todos se sienten mejor en un ambiente de trabajo donde pueden estar seguros.

Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría nos habla acerca de cuanto más se relacionen las Habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con lo que requiere su función o la de la organización, es más posible que su trabajo sea mejor y por lo tanto sea percibido con mayor satisfacción por el empleador Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, (2012).

Teoría de la discrepancia

Esta teoría nos dice que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de La consecución de los valores laborales Locke, (1968) citado por (Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, 2012)

Teoría de las Necesidades

D. McClellan (1961) citado por (Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, 2012) propuso un modelo de necesidades aprendidas para la motivación, donde cada individuo manifiesta tres necesidades particulares de importancia, tales como: los logros, la afiliación y el poder.

Teoría de los eventos situacionales

En esta teoría se diho que la satisfacción laboral está determinada por factores con características y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992) citado por (Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, 2012). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a considerar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto.

Tabla 1

Cuadro comparativo de dimensiones de Satisfacción Laboral (diversos autores)

Año	Autor	Dimensiones
1962	Porter	Satisfacción laboral global o general
1964	Vroom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de la compañía y la dirección 2. Oportunidades de promoción 3. Contenido del trabajo 4. Supervisión 5. Recompensas económicas 6. Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo
1976	Locke	<p>Eventos o condiciones como fuentes de la satisfacción laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfacción con el trabajo; que incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos. 2. Satisfacción con el salario; que hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución. 3. La satisfacción con las promociones; referidas a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción. 4. La satisfacción con el reconocimiento; que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas. 5. La satisfacción con los beneficios; tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones. 6. La satisfacción con las condiciones de trabajo; tales como el horario, los descansos, la composición física de lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura. <p>Agentes de Satisfacción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas. 2. Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad. 3. Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.
1979	Camman, Fischman, Jenkins y Klesh; Seashore, Lawler, Mirvis y Camman.	<p>Satisfacción laboral global o general</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con ciertas recompensas internas. 2. Satisfacción con ciertas recompensas externas 3. Satisfacción con las recompensas sociales
1984	Peiró	<p>Los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El carácter intrínseco del trabajo. 2. La remuneración. 3. La promoción, la seguridad en el empleo. 4. Las condiciones de trabajo.

Nota. Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El instrumento escogido para medir la satisfacción laboral fue la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC propuesta por (Palma, 2005) fue estandarizada en Perú – Lima está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems).

2.1.2. Compromiso Organizacional

2.1.2.1. Teorías conceptuales aplicadas al Compromiso Organizacional

Robbins, (1998) definió 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. 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.

Chiavenato, (1992) opinó 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 del mismo.

Hellriegel, (1999) concretó que el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización.

Además, es necesario conocer ciertas palabras que calaron en esta variable, se definieron por separado para obtener una noción de lo que es el compromiso organizacional.

Motivación

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004), citado por Naranjo Pereira, (2009) indicaron que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento.

Muchas veces la motivación puede llegar de estímulos externos como internos que son importantes analizar.

Sentido de pertenencia

Según Chiavenato (1994) citado por Forero, María; Morales, Ximena; Velandia, (2008) el sentido de pertenencia se entendió como la aptitud de considerarse y de sentirse integrante de un grupo; en las organizaciones, también, se pudo identificar el sentido de pertenencia como la relación empresa empleado. Esta relación se orientó hacia la realización de los objetivos individuales y organizacionales. Cuando estos dos objetivos convergen, se satisfacen mutuamente y existe responsabilidad social por parte de la organización, produce bienestar en los trabajadores, generando así sentido de pertenencia a la empresa. Cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización.

Las empresas ya no solo buscan fidelizar a sus clientes si no a sus trabajadores, ya que de esta forma ellos pueden ver la empresa como propia y defenderla como tal logrando así resultados que favorecen a ambas partes.

Hellriegel y Slocum citado por García, (2015) precisaron el Compromiso Organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracterizó 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.

También Chiavenato citado por García, (2015), manifestó 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.

Asimismo, Robbins y Judge citado por Pérez Tapia, (2015) puntualizaron el compromiso organizacional, como el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta”.

Bustamante, Fernández, Moscoso, & Vera, (2016) afirmaron que, el compromiso organizacional, fue definido como el grado en que un empleado se identificó con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por otro lado, el compromiso organizacional se explicó como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones.

Igualmente, Meyer y Allen citado por Bustamante et al., (2016) definieron el compromiso como 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 y Allen, (1991) dividieron el compromiso organizacional en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo, los cuales conformaron tres aspectos distintos y que se relacionan, según el autor, una persona puede vincularse afectivamente a su organización al mismo tiempo que puede mantener, o no, un vínculo en términos de costo – beneficio, y sentir, o no, la obligación de ser leal a su organización.

Con el gráfico, elaborado por Ramos Madrigal, (2005) se explicaron los componentes del compromiso organizacional gracias a la teoría de Meyer y Allen, (1991).

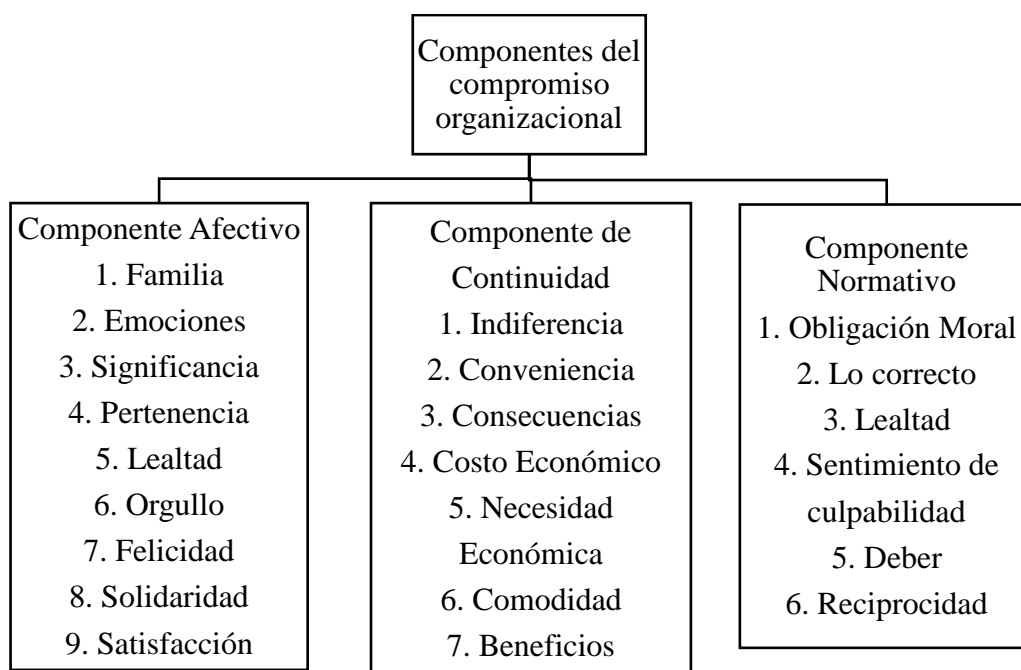


Figura 1 Componentes del Compromiso Organizacional. Ramos Madrigal, A. (2005). Compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la universidad de colima, 170. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16427663>

Se tomaron las dimensiones propuestas por Meyer y Allen por el modo en que agrupan los aspectos necesarios para evaluar el desempeño de los trabajadores logrando tomar todos de manera más organizada, lo que contribuyó a poder relacionarla con la variable satisfacción laboral.

Compromiso afectivo:

Meyer y Allen (1991) citado por Carrascal Rivera, (2010), manifestaron que el compromiso afectivo son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Reflejan el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización.

Compromiso de continuidad:

Carrascal Rivera (2010) mencionó que, es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, se incrementa su apego con la empresa; sin embargo, espera mejora de las oportunidades externas para dejar la empresa.

Compromiso normativo:

Bayona y Goñi (2007) citado por Carrascal Rivera (2010) manifestaron que el compromiso normativo ha sido el menos estudiado de los componentes y sobre todo a nivel empírico. Meyer y Allen (1991) citado por Carrascal Rivera (2010) señalaron que la lealtad del trabajador con su organización toma vigor cuando éste se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Instrumento para medir el compromiso laboral:

Escala de compromiso organizacional basada en el Modelo de Tres Componentes del Compromiso (TCM, siglas en inglés) desarrollada por Meyer y Allen (1991), permite medir el compromiso de los trabajadores dentro de una organización. El instrumento propuesto por Meyer y Allen (2004) incluye las sub escalas de compromiso afectivo, normativo y de continuidad. La ECS organiza la información mediante un cuestionario de auto calificación que incluye una escala tipo Likert para las respuestas, que pueden ir de 7 (completamente de acuerdo) hasta 1 (completamente en desacuerdo), con posibilidad de ser reducidos Meyer & Allen, (2004) citado por Pérez Tapia, (2015).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio, que son satisfacción laboral y compromiso organizacional, a su vez es de tipo aplicada porque se basó en teorías ya propuestas y fueron llevadas a una realidad, además es de nivel explicativa, ya que expuso que una variable causa a la otra.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental de modo que no hubo manipulación de variables además fue transversal, ya que se realizó en un momento dado o en un solo instante, también prospectivo ya que la fuente fue primaria, esto quiere decir que, la información fue recopilada mediante el instrumento encuesta.

3.3. Población y muestra

Población: 181 colaboradores permanentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Muestra: 120 colaboradores nombrados que se encontraron laborando en las oficinas de las distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

3.4. Criterios de selección

Se tomó a los trabajadores permanentes en la organización ya que reciben beneficios completos y tienen más tiempo trabajando allí por lo tanto nos ayudara a medir la influencia de la satisfacción en su compromiso.

Tabla 2

Operacionalización variables

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral (Sonia Palma, 2005)	Condiciones físicas y/o materiales	Elementos materiales o de infraestructura, donde los colaboradores realizan sus labores cotidianas y además constituye como facilitador de la misma.	Horarios	Encuesta	Cuestionario
			Descanso		
			Materiales		
			Composición física de lugar de trabajo		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Grado de complacencia de los trabajadores en relación con el incentivo económico regular o adicional que recibirán como resultado del desempeño de las funciones que realizan.	Aspecto cuantitativo del sueldo		
			Equidad en el método de distribución		
			Beneficios		
	Políticas administrativas	Grado de acuerdo frente a las normas institucionales, las cuales están dirigidas a regular la relación laboral y vinculada directamente con el trabajador, es decir el nivel de consentimiento del reglamento de la empresa por parte de los trabajadores.	Reglas		
			Normas institucionales		
			Funciones de personal		
	Relaciones sociales	Grado de complacencia o satisfacción, que sentirían los trabajadores frente a la relación con otros compañeros de trabajo con quienes comparten diariamente la ejecución de sus labores.	Percepción		
			Motivación		
			Creencias		
	Desarrollo personal	Oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas o importantes, permitiendo las mismas que logren su propia autorrealización.	Capacitaciones		
			Niveles de vida		
			Integración social y económica		

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Instrumento
	Desempeño de tareas	Valoración con la que asocia el trabajador sus actividades cotidianas en la organización en que labora. En la medida en que el colaborador valore sus tareas, mayor será la realización de las mismas y por ende la ocupación del mismo será eficiente.	Oportunidades de aprendizaje		
			Dificultad		
			Cantidad de trabajo		
	Relación con la autoridad	Valoración que aprecia el trabajador en la relación con su jefe directo, es decir el grado de estimación que el subordinado percibe por parte de su empleador hacia él. Además la valoración que evalúa al momento de realizar las actividades en la organización donde laboran.	Habilidades técnicas		
Estilo de supervisión					
Compromiso Organizacional (Meyer & Allen, 1991)	Componente Afectivo	Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización.	Familia	Encuesta	Cuestionario
			Emociones		
			Significancia		
			Pertenencia		
			Lealtad		
			Orgullo		
			Felicidad		
			Solidaridad		
	Satisfacción				
	Componente de Continuidad	El colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización	Indiferencia		
Conveniencia					

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Instrumento
		implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas	Consecuencias		
			Costo Económico		
			Necesidad económica		
			Comodidad		
			Beneficios		
	Componente Normativo	Señalan que la lealtad del trabajador con su organización toma vigor cuando éste se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad	Obligación Moral		
			Lo correcto		
			Lealtad		
			Sentimiento de incumplimiento		
			Deber		
			Reciprocidad		

Nota. Elaboración propia basada en Sonia Palma, (2005) y Meyer & Allen, (1991).

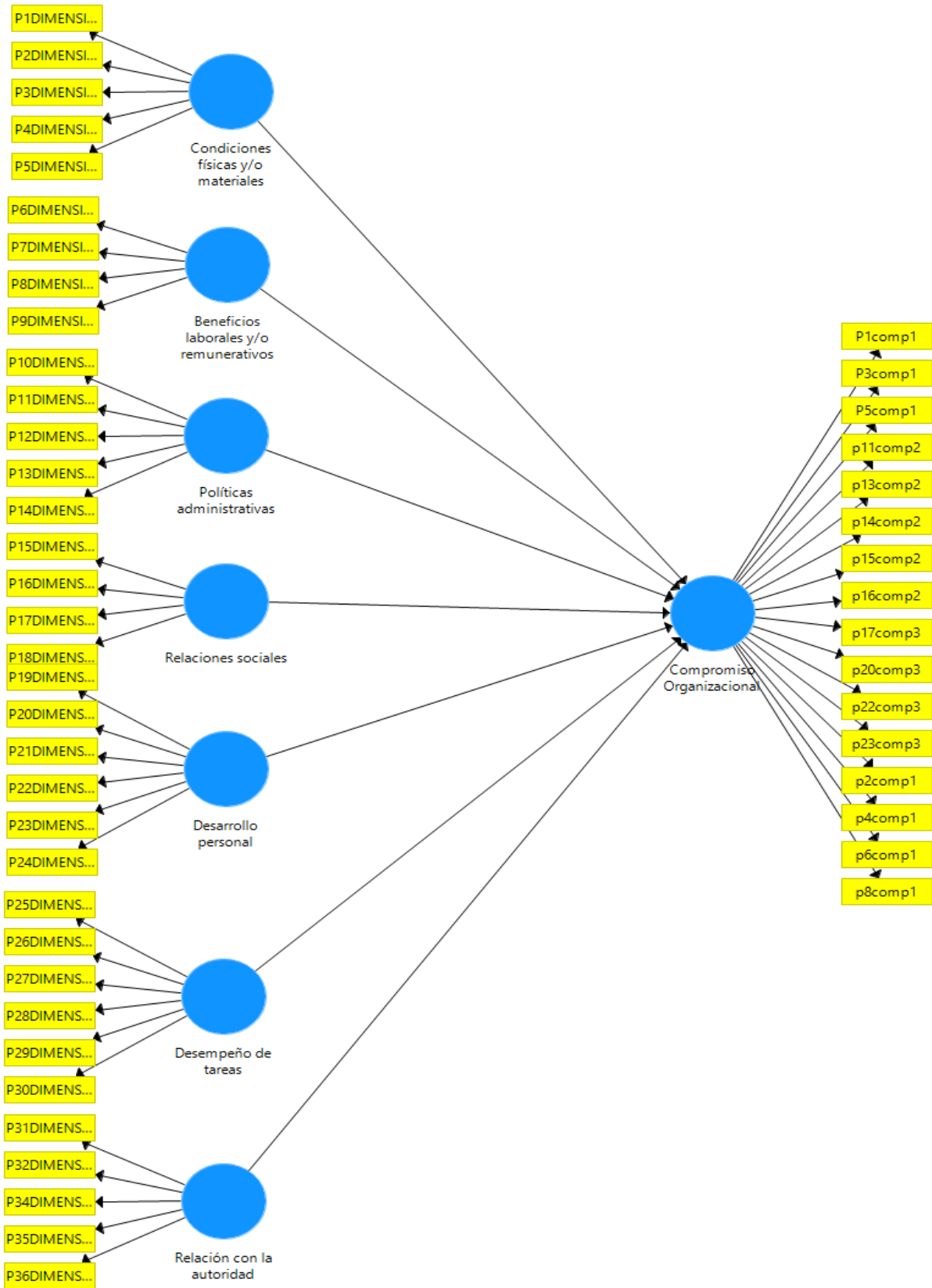


Figura 2 Modelo conceptual propuesto. Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El modelo utilizado para la siguiente investigación constó de 2 constructos: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional; siendo el primer constructo la variable independiente y el segundo constructo la variable dependiente.

Para el primer constructo se tomó la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC propuesta por Sonia Palma conformada por 36 ítems asociados a 7 Factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems).

Para el segundo constructo se ejecutó el modelo de Meyer & Allen, quienes propusieron 3 dimensiones las cuales son dimensión de continuación, dimensión afectiva, y dimensión normativa.

Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta, para dar respuesta a la investigación. Además, el cuestionario fue el instrumento que se utilizó para el levantamiento de información, el cual consta de una escala numérica de Likert, los datos se realizaron haciendo uso de la estadística.

Para cada constructo se aplicaron diferentes cuestionarios propuestos por los autores de los modelos, en los que se basó esta investigación.

Análisis de confiabilidad alfa de Cronbach para prueba piloto.

Esta prueba piloto se aplicó en la Municipalidad de Lambayeque con el fin de saber que preguntas eran más complejas de entender o si el instrumento estaba listo para aplicar en la institución donde se apoyó este estudio.

Tabla 3

Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach para la Prueba Piloto

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PRUEBA PILOTO	
SATISFACCIÓN LABORAL	
Condiciones físicas y/o materiales	0.706
Beneficios laborales y/o remunerativos	0.765
Políticas administrativas	0.711
Relaciones sociales	0.73
Desarrollo personal	0.724
Desempeño de tareas	0.733
Relación con la autoridad	0.705
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
Componente afectivo	0.71
Componente de Continuidad	0.72
Componente Normativo	0.73

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de los resultados: se observa al lado derecho del cuadro que en la dimensión 1 y 2 de satisfacción se obtiene 0.706 y 0.765 lo cual tiene una calificación de muy respetable y las otras 5 dimensiones sobrantes tiene una calificación de respetable.

En el caso de la variable compromiso las 3 dimensiones tienen una calificación de respetable.

Lo cual nos permitió proceder a aplicar estos instrumentos.

Tabla 4
Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH		
SATISFACCIÓN LABORAL		CALIFICACION
Condiciones físicas y/o materiales	0.935	MUY BUENA
Beneficios laborales y/o remunerativos	0.810	BUENA
Políticas administrativas	0.703	RESPETABLE
Relaciones sociales	0.601	MODERADA
Desarrollo personal	0.891	MUY BUENA
Desempeño de tareas	0.655	MINIMAMENTE ACEPTABLE
Relación con la autoridad	0.792	MUY RESPETABLE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL		CALIFICACION
Componente afectivo	0.702	RESPETABLE
Componente de Continuidad	0.721	RESPETABLE
Componente Normativo	0.720	RESPETABLE

Nota. Elaboración propia.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos

La validación del instrumento fue para los 2 constructos: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, así como en cada una de sus dimensiones.

(Oviedo & Campo – Arias, 2005) la prueba indicada es el análisis de consistencia interna Alfa de Cron Bach, el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90, por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems midieron exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse.

El análisis factorial que se encargó de dar validez a los constructos y para determinar la influencia se empleó la regresión lineal múltiple.

Tabla 5
Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. • Analizar el grado de compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. • Determinar si las dimensiones que componen la variable de satisfacción laboral influyen en el compromiso organizacional. 	<p>ANTECEDENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gonzales & Pimentel, (2007) en su trabajo clima organizacional y estrés laboral en empleados de trabajo por turnos, cuyo objetivo era determinar el clima laboral organizacional y estrés en trabajadores; concluye que los niveles de conflicto, identidad y desafío fueron el aspecto más débil en función de la percepción de estos del clima organizacional dentro de la organización. • Acuña Cruz & Ventura Inoñan, (2015) en su trabajo de propuesta de mejora del nivel de compromiso de los 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La satisfacción laboral influye en el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales influye sobre el compromiso organizacional. • La satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos influye sobre el compromiso organizacional. • La satisfacción con las políticas administrativas influye sobre el compromiso organizacional. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño de tareas • Relación con la autoridad <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Compromiso Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componente Afectivo 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>ALCANCE: Explicativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: transversal, observacional y prospectivo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: Población: Se trabajará con los colaboradores de la Municipalidad de</p>

		<p>trabajadores en la empresa “cerámicos Lambayeque”, plantea como objetivo elaborar una propuesta de mejora del compromiso de los trabajadores en la empresa “cerámicos Lambayeque”, llega a la conclusión que trabajadores se ubican en el compromiso de continuación, seguido de otro grupo que se encuentra en el compromiso normativo y un grupo menor se encuentra en el compromiso afectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Picón Tarrillo, (2015) en su trabajo sobre una propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito-oficina principal Chiclayo, tiene como objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con las relaciones sociales influye sobre el compromiso organizacional • La satisfacción con el desarrollo personal influye sobre el compromiso organizacional. • La satisfacción con el desempeño de tareas influye sobre el compromiso organizacional • La satisfacción de relación con la autoridad influye sobre el compromiso organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Componente de continuidad • Componente normativo 	<p>Lambayeque, los mismos que están constituidos por 341 colaboradores permanentes</p> <p>Muestra: 181 colaboradores, entre obreros permanentes, empleados nombrados y obreros definitivos de las distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>PLAN DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS</p>
--	--	---	---	---	--

		<p>desarrollar una propuesta de mejora adecuada para el nivel de satisfacción laboral, llega a la conclusión de generar mejores programas de reconocimiento del trabajador, que desarrollen altos niveles de involucramiento y compromiso con la organización.</p>			<p>Alfa de Cronbach, análisis factorial, gráficas descriptivas y regresión lineal múltiple.</p>
--	--	--	--	--	---

Nota. Elaboración propia.

3.7. Consideraciones éticas

Con consentimiento informado.

Se protegieron a los participantes y sus datos aplicando encuestas anónimas.

IV. Resultados

Tabla 6
Análisis Factorial

ANÁLISIS FACTORIAL	
SATISAFACCIÓN LABORAL	
KMO	0,784
SIG.BARTLETT	0,000
VARIANZA TOTAL ACUMULADA	68,099
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
KMO	0,747
SIG.BARTLETT	0,000
VARIANZA TOTAL ACUMULADA	54,654

Nota. Elaboración Propia.

La función de la medida KMO logró contrastar la correlación parcial entre las variables para ver si son suficientemente pequeñas. Además, comparó los coeficientes de correlación observados con los coeficientes de correlación parcial.

El estadístico KMO varía entre 0 y 1 estos valores menores indican que el análisis factorial puede no ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de variables no pueden ser explicadas por otras variables.

Los menores que 0,5 indican que no debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están analizando Gaskin, (2016).

Al analizar los datos de la Tabla 5 se puede observar un valor de $KMO = 0,784$ para el constructo satisfacción laboral y para el constructo compromiso organizacional un valor de 0,747 estos resultados permitieron continuar con el análisis factorial y así poder encontrar los componentes que deben ser tomados en cuenta en el análisis.

Procedimientos:

La recolección de esta información fue mediante la encuesta impresa en una hoja de papel para luego poder pasar la información a un archivo de Excel para ser tabulada y organizada. La recolección duró aproximadamente 6 días.

Para el desarrollo de encuestas se tomó en cuenta el número de colaboradores que conforman las diversas áreas de la Municipalidad Provincial de Lambayeque que cumplan los criterios de selección.

Con respecto a la varianza acumulada significa que todos los ítems que componen el constructo se explicaron en más del 50%.

4.1. Matriz de Componentes Rotados

Tabla 7

Matriz de componentes rotados de Satisfacción Laboral.

Matriz de componente rotado^a

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
P21DIMENSI ON5	,837						
P22DIMENSI ON5	,831						
P24DIMENSI ON5	,800						
P23DIMENSI ON5	,772						
P25DIMENSI ON6	,770						
P30DIMENSI ON6	,758						
P26DIMENSI ON6	,756						
P29DIMENSI ON6	,635						
P20DIMENSI ON5	,586						
P19DIMENSI ON5	,538						
P28DIMENSI ON6	,468						

P18DIMENSI ON4						
P4DIMENSIO N1		,886				
P1DIMENSIO N1		,859				
P2DIMENSIO N1		,842				
P5DIMENSIO N1		,797				
P3DIMENSIO N1		,722				
P32DIMENSI ON7			,838			
P31DIMENSI ON7			,805			
P34DIMENSI ON7			,766			
P36DIMENSI ON7			,687			
P16DIMENSI ON4			,529			,517
P8DIMENSIO N2				,744		
P9DIMENSIO N2				,743		

P6DIMENSIO N2				,735			
P7DIMENSIO N2				,733			
P14DIMENSI ON3				,559			
P13DIMENSI ON3					,830		
P12DIMENSI ON3					,798		
P35DIMENSI ON7					,518		
P10DIMENSI ON3						,785	
P11DIMENSI ON3						,742	
P17DIMENSI ON4							,691
P15DIMENSI ON4							,524
P27DIMENSI ON6						-,410	-,481

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

Nota. Elaboración propia.

Se observó en esta matriz que divide el constructo en 7 dimensiones y agrupó las preguntas en las mismas, para tomar en cuenta que las preguntas deben tener una carga factorial mayor a 0,4, en la dimensión número 1 está conformada por las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, la dimensión 2 está compuesta por la preguntas 6, 7, 8 y 9, la dimensión 3 está compuesta por las preguntas 10, 11, 12,13 y 14, la dimensión 4 está compuesta por las preguntas 15, 16 y 17, la dimensión 5 está compuesta por las preguntas 19, 20, 21, 22, 23 y 24; la dimensión 6 está compuesta por las preguntas 26, 29 y 30, por último la dimensión 7 está compuesta por las preguntas 31, 32, 34, 35 y 36. También se logra apreciar que la rotación ha concurrido en 8 iteraciones.

Tabla 8

Matriz de componentes rotados de Compromiso Organizacional.

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
p22dimension3	,824		
p20dimension3	,790		
p23dimension3	,647		
p17dimension3	,550		
p2dimension1	,429	,426	
P3dimension1	,401		
p6dimension1		,820	
p8dimension1		,779	
P5dimension1		,726	
p13dimension2		-,723	
P1dimension1	,488	,508	
p15dimension2			,803
p14dimension2			,793
p4dimension1			,619
p16dimension2	,535		,566
p11dimension2			,500

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

Nota. Elaboración propia.

Se observa en esta matriz que divide el constructo en 3 dimensiones y agrupa las preguntas en las mismas, para tomar en cuenta las preguntas deben tener una carga factorial mayor a 0,4, en la dimensión número 1 está conformada por las preguntas 1, 5, 8, la dimensión 2 está compuesta por las preguntas 11, 14, 15, 16 la dimensión 3 está compuesta por las preguntas 17, 20, 22, 23. También se logra apreciar que la rotación ha convergido en 5 iteraciones.

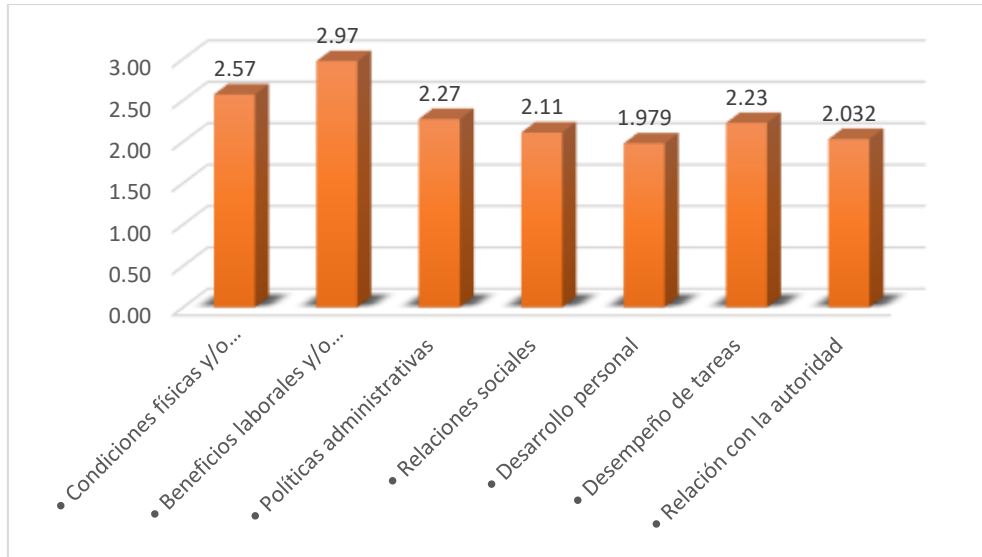


Figura 3 Promedio de la variable satisfacción laboral. Elaboración propia.

Según la figura la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos obtuvo el puntaje más alto, lo que explicó que es el incentivo económico regular o adicional que recibió como resultado del desempeño de las funciones que realizaron, logró satisfacerlos.

Por el contrario, la dimensión con menor puntaje fue desarrollo personal lo que quiso decir que, son las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades importantes, permitiendo las mismas logren su autorrealización.

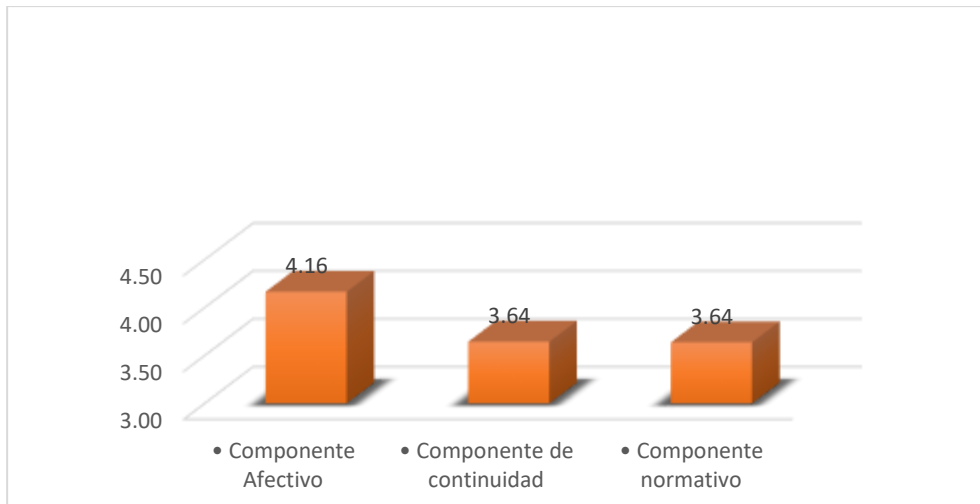


Figura 4 Promedio de la variable satisfacción laboral. Elaboración propia.

En los resultados se evidenció que el componente con mayor promedio es el afectivo lo que significa que son los lazos emocionales que tiene el colaborador con la institución, como se mostró en la figura su puntaje es de 4.16.

4.2. Datos estadísticos/Histogramas

4.2.1. Datos estadísticos de satisfacción laboral

Tabla 9

Dimensión 1 (Condiciones físicas y/o materiales)

Estadísticos		
Promdimension1		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		2,5717
Mediana		2,2000
Moda		2,00
Desviación estándar		1,10318
Rango		4,00
Mínimo		1,00
Máximo		5,00
Percentiles	25	1,8000
	50	2,2000
	75	3,6000

Nota. Elaboracion propia.

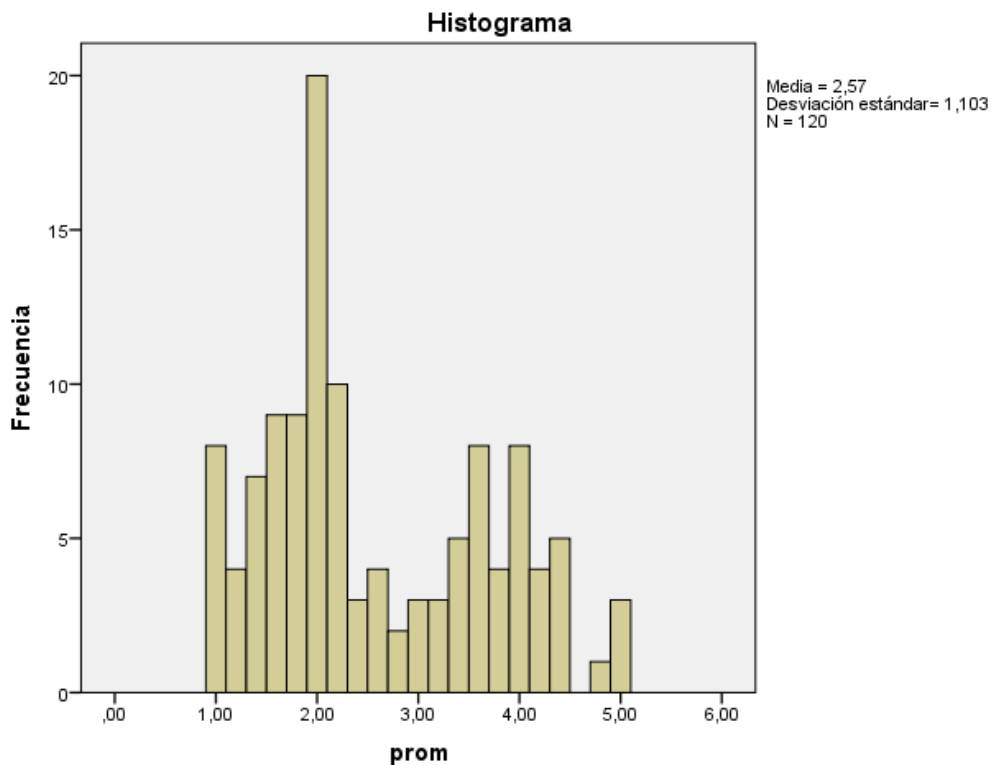


Figura 5 Dimensión 1 (Condiciones físicas y/o materiales.) Elaboracion propia.

En el histograma se puede observar que la mayor concentración de respuestas se encuentra entre los promedios 1,00 y 3,00 y alcanzó una frecuencia de 20 en el promedio 2,00.

Tabla 10
 Dimensión 2 (Beneficios laborales y/o remunerativos)

Estadísticos

promdimension2		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		2,9729
Mediana		3,0000
Moda		2,00
Desviación estándar		,98080
Rango		4,00
Mínimo		1,00
Máximo		5,00
Percentiles	25	2,2500
	50	3,0000
	75	3,5000

Nota. Elaboracion propia.

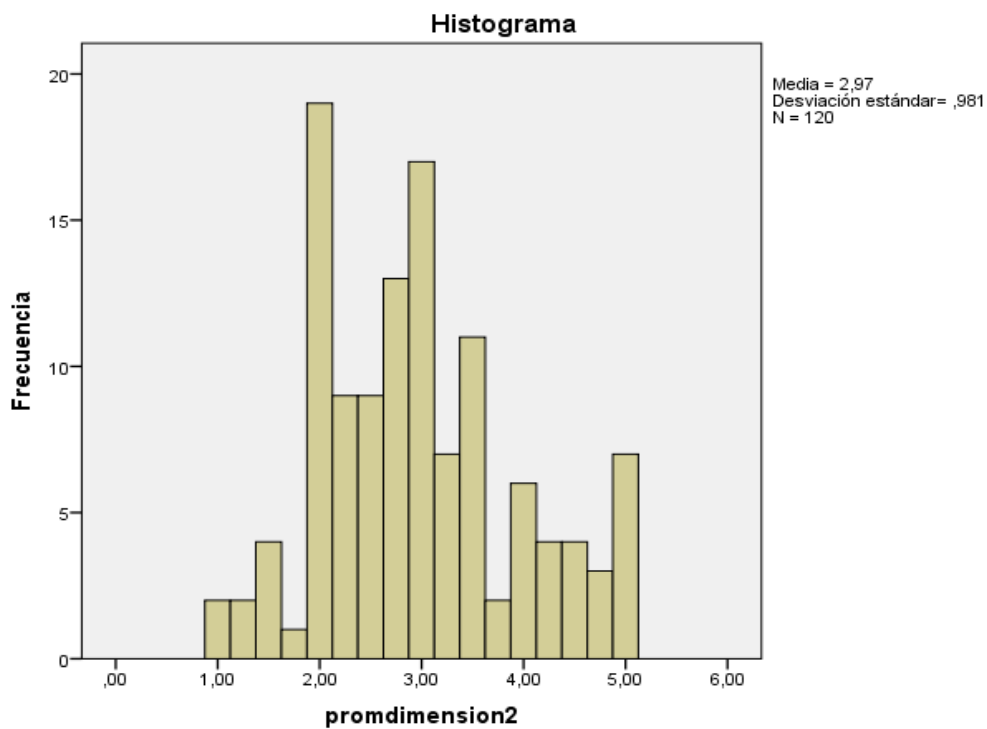


Figura 6 Dimensión 2 (Beneficios laborales y/o remunerativos.)
 Nota. Elaboracion propia.

En el histograma se pudo observar que la mayor concentración de respuestas se encuentra entre los promedios 2,00 y 4,00, alcanzó una frecuencia entre 15 y 20 para el promedio 2,00 y 3,00.

Tabla 11
 Dimensión 3 (Políticas administrativas)

Estadísticos

promdimension3		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		2,2733
Mediana		2,2000
Moda		2,00
Desviación estándar		,75010
Rango		3,40
Mínimo		1,00
Máximo		4,40
Percentiles	25	2,0000
	50	2,2000
	75	2,6000

Nota. Elaboracion propia.

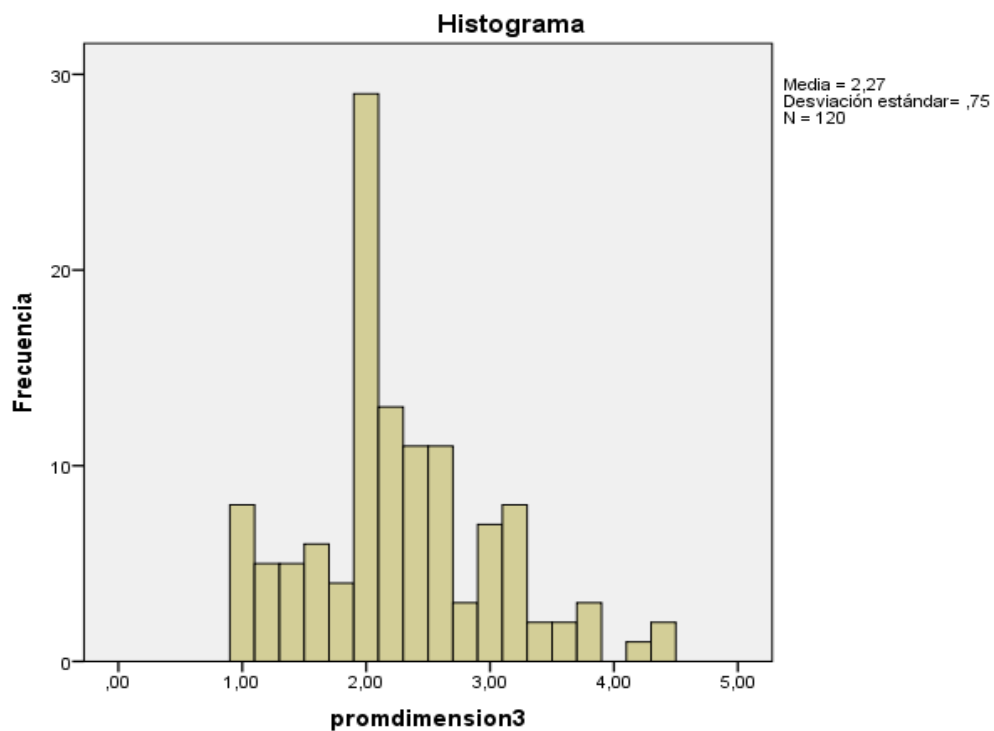


Figura 7 Dimensión 3 (Políticas administrativas.) Nota. Elaboracion propia.

En el histograma se observó que la mayor concentración de respuestas se encontró entre los promedios 2,00 y 3,00 y logró una frecuencia entre 20 y 30 en el promedio 2,00.

Tabla 12
Dimensión 4 (Relaciones sociales)

Estadísticos		
promdimension4		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		2,1104
Mediana		2,0000
Moda		2,00
Desviación estándar		,66008
Rango		3,00
Mínimo		1,00
Máximo		4,00
Percentiles	25	1,7500
	50	2,0000
	75	2,5000

Nota. Elaboración propia.

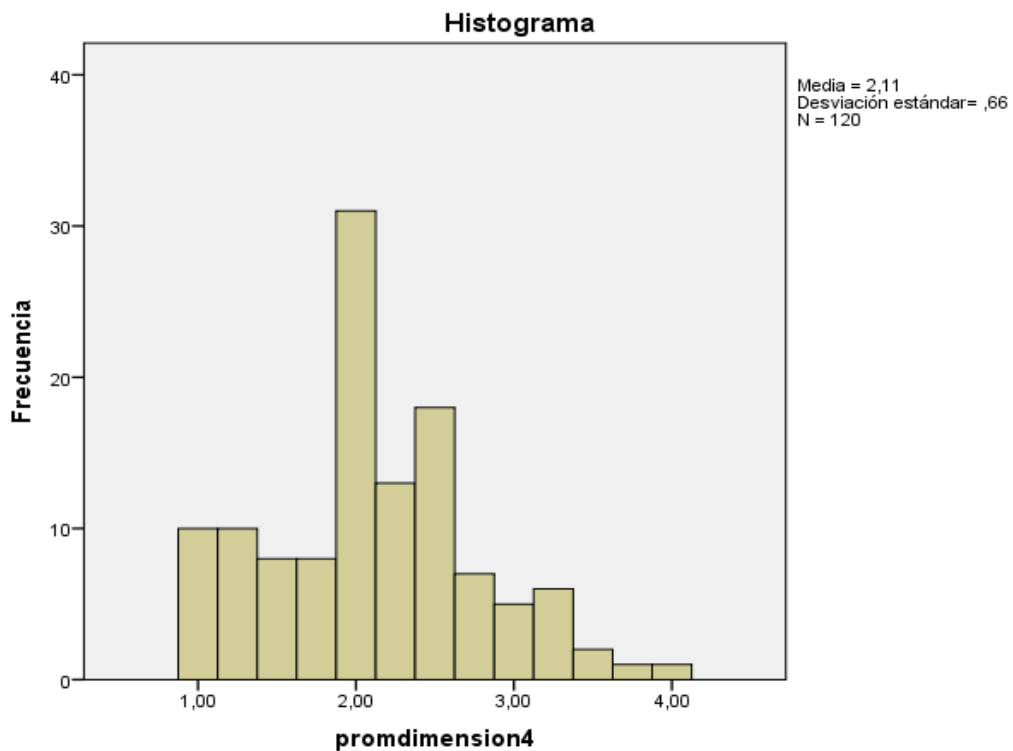


Figura 8 Dimensión 4 (Relaciones sociales.) Nota. Elaboración propia.

En el histograma se consiguió precisar que la mayor concentración de respuestas estuvo entre los promedios 2,00 y 3,00, alcanzando una frecuencia de 30 en el promedio 2,00.

Tabla 13
Dimensión 5 (Desarrollo personal)

Estadísticos

promdimension5		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		1,9792
Mediana		2,0000
Moda		2,00
Desviación estándar		,73290
Rango		3,67
Mínimo		1,00
Máximo		4,67
Percentiles	25	1,3333
	50	2,0000
	75	2,3333

Nota. Elaboración propia

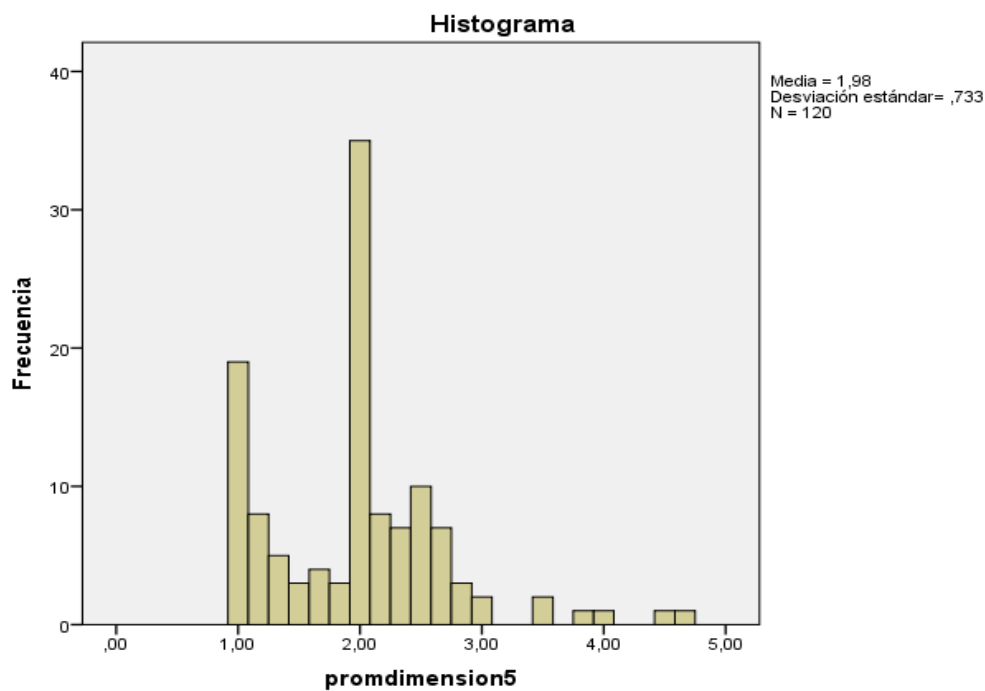


Figura 9 Dimensión 9 (Desarrollo personal). Elaboración propia.

En el histograma se puede observar que la mayor concentración de respuestas estuvo entre los promedios 1,00 y 3,00, alcanzando una frecuencia entre 30 y 40 en el promedio 2,00.

Tabla 14
Dimensión 6 (Desempeño de tareas)

Estadísticos

promdimension6		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		2,2264
Mediana		2,3333
Moda		2,33
Desviación estándar		,54310
Rango		3,33
Mínimo		1,00
Máximo		4,33
Percentiles	25	1,8333
	50	2,3333
	75	2,3333

Nota. Elaboracion propia

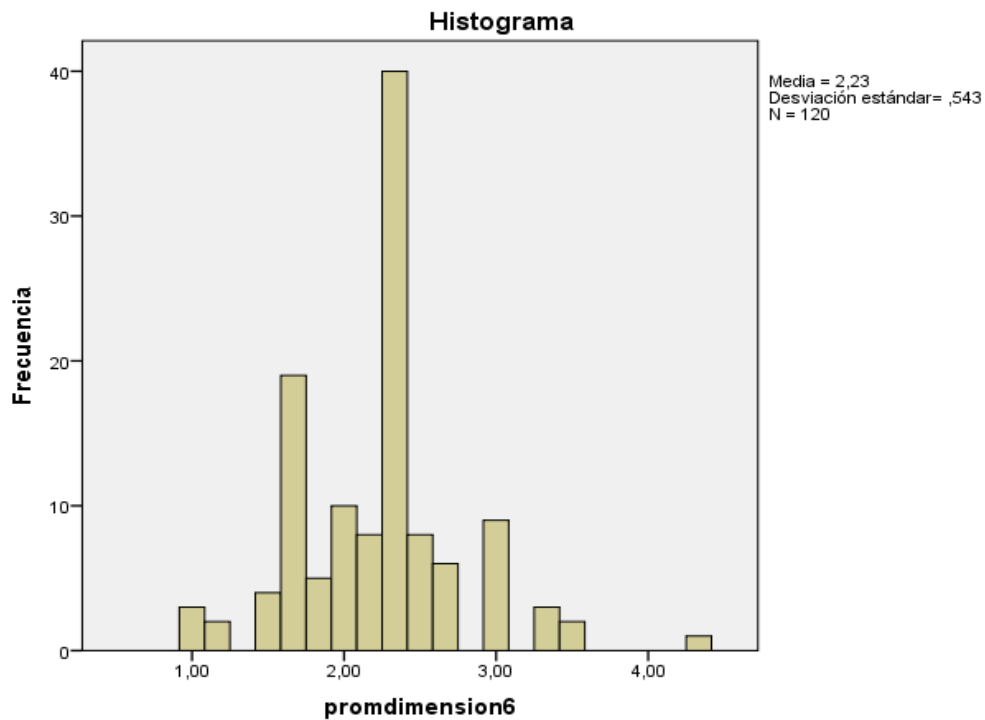


Figura 10 Dimensión 6 (Desempeño de tareas). Elaboración propia.

En el histograma se alcanzó a percibir que la mayor concentración de respuestas se encontró entre los promedios 1,00 y 3,00, alcanzando una frecuencia de 40 en el promedio 2,00 y 3,00.

Tabla 15
 Dimensión 7 (Relación con la autoridad)

Estadísticos

promdimension7		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		2,0317
Mediana		2,0000
Moda		2,00
Desviación estándar		,73198
Rango		3,60
Mínimo		1,00
Máximo		4,60
Percentiles	25	1,6000
	50	2,0000
	75	2,4000

Nota. Elaboración propia.

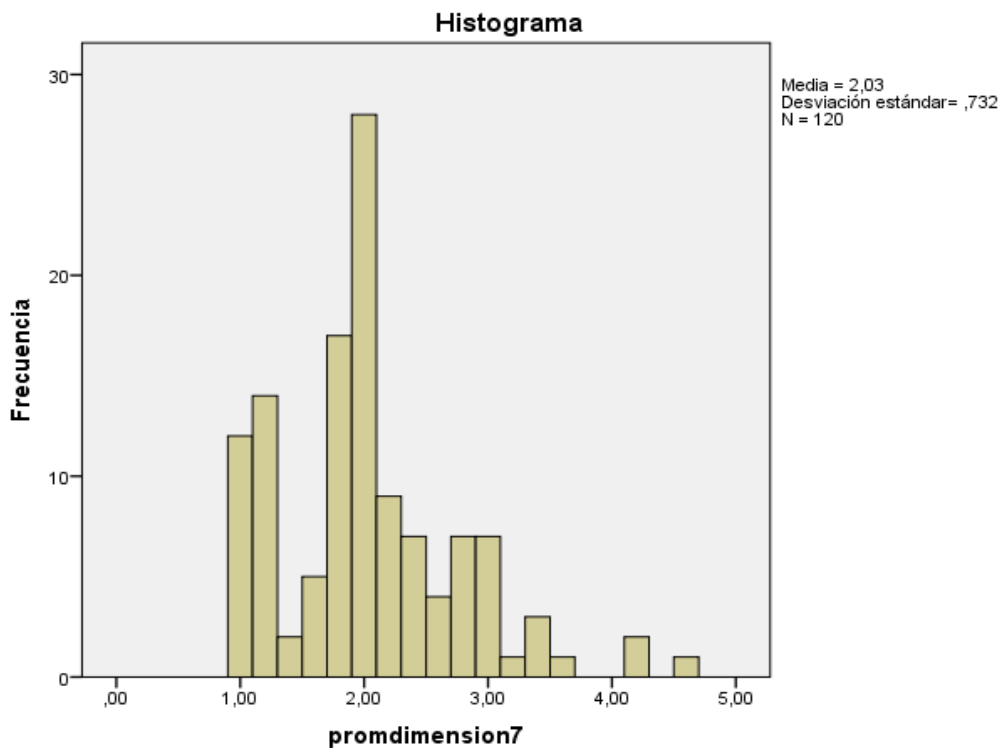


Figura 11 Dimensión 7 (Relación con la autoridad.) Elaboración propia

En el histograma se pudo observar que la mayor concentración de respuestas se encontró entre los promedios 1,00 y 3,00, alcanzando una frecuencia entre 20 y 30 en el promedio 2,00.

4.2.2. Datos estadísticos de Compromiso organizacional

Tabla 16
Dimensión 1 (Componente afectivo)

Estadísticos		
Promdimension1		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		4,1643
Mediana		4,2857
Moda		4,43
Desviación estándar		,89906
Rango		4,14
Mínimo		1,86
Máximo		6,00
Percentiles	25	3,4286
	50	4,2857
	75	4,8571

Nota. Elaboración propia.

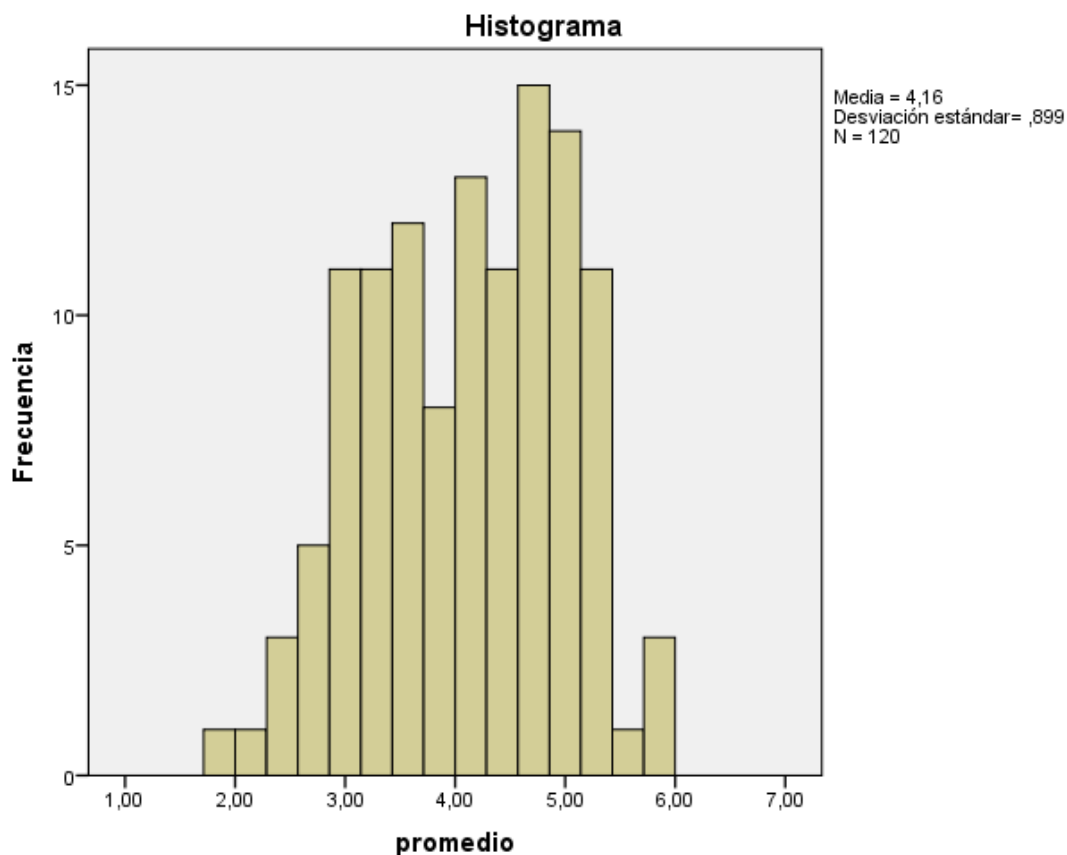


Figura 12 Dimensión 1 (Componente afectivo.) Elaboración propia.

En el histograma se alcanzó a observar que la mayor concentración de respuestas se encontró entre los promedios 2,00 y 6,00, alcanzando una frecuencia de 15 entre el promedio 3,00 y 5,00.

Tabla 17
 Dimensión 2 (Componente de continuidad)

Estadísticos		
Promdimension2		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		3,6433
Mediana		3,8000
Moda		4,40
Desviación estándar		1,06564
Rango		5,00
Mínimo		1,00
Máximo		6,00
Percentiles	25	3,0000
	50	3,8000
	75	4,4000

Nota. Elaboración propia.

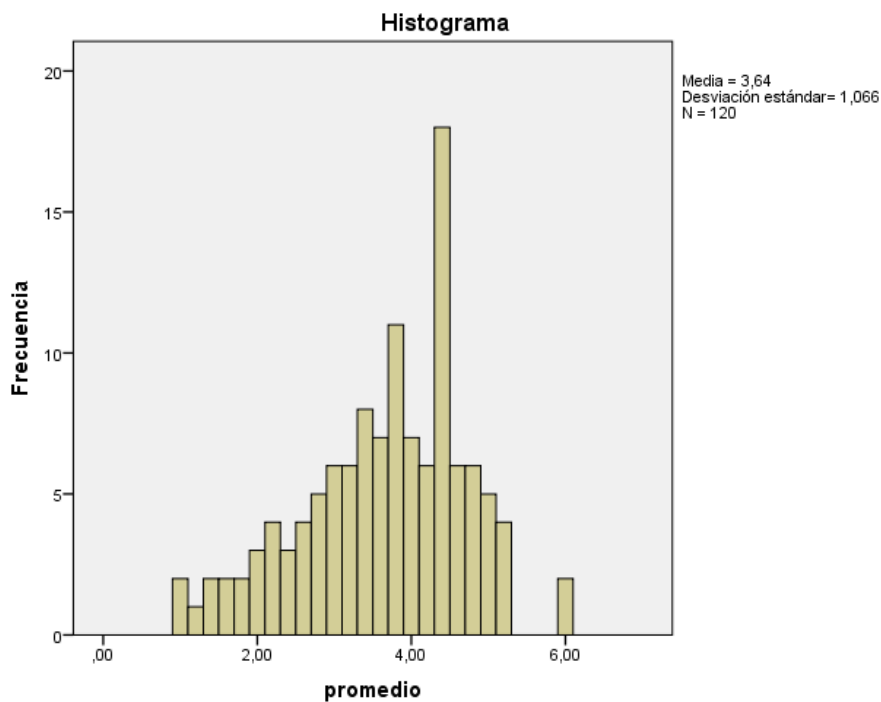


Figura 13 Dimensión 2 (Componente de continuidad.) Elaboración propia.

En el histograma se pudo notar que la mayor concentración de respuestas se encontró entre los promedios 2,00 y 6,00, alcanzando una frecuencia entre 15 y 20 en el promedio 4,00 y 6,00.

Tabla 18
Dimensión 3 (Componente normativo)

Estadísticos

Promdimension3		
N	Válido	120
	Perdidos	1
Media		3,6375
Mediana		3,7500
Moda		5,00
Desviación estándar		1,20523
Rango		4,75
Mínimo		1,25
Máximo		6,00
Percentiles	25	2,7500
	50	3,7500
	75	4,5000

Nota. Elaboración propia.

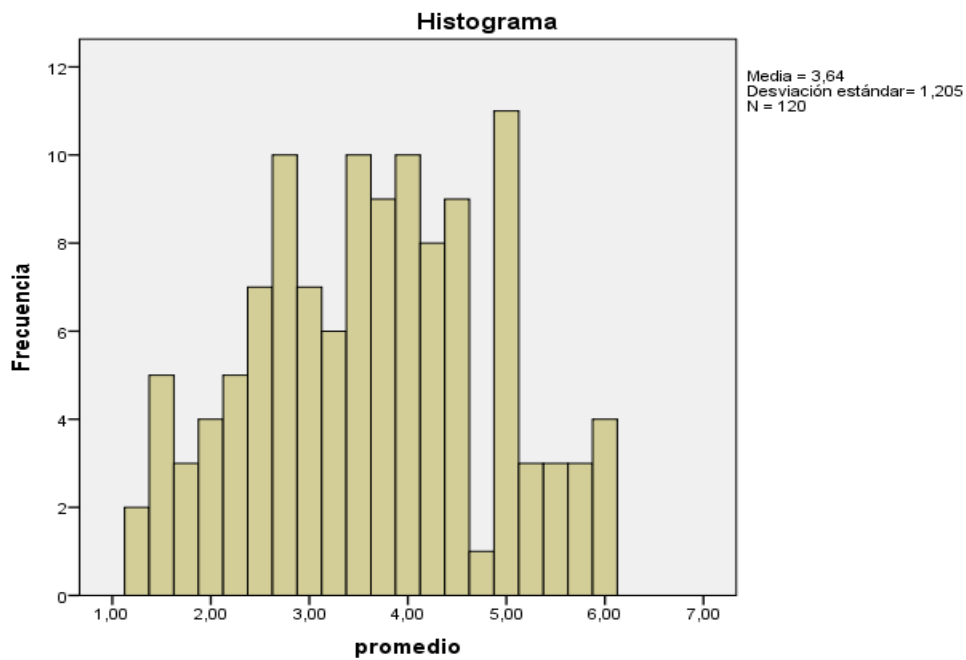


Figura 14 Dimensión 3 (Componente normativo.) Elaboración propia.

En el histograma se logró observar que la mayor concentración de respuestas estuvo entre los promedios 1,00 y 6,00, alcanzando una frecuencia entre 10 y 12 entre el promedio 2,00 y 5,00.

Tabla 19
Correlaciones.

Correlaciones					
			Componente Afectivo	Componente de continuidad	Componente Normativo
Rho de Spearman	Condiciones Físicas	Coeficiente de correlación	-,409**	0.087	-0.099
		Sig. (bilateral)	0.000	0.346	0.282
		N	120	120	120
	Beneficios Laborales	Coeficiente de correlación	-,191*	-0.139	-0.033
		Sig. (bilateral)	0.037	0.131	0.717
		N	120	120	120
	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	-,265**	0.070	0.029
		Sig. (bilateral)	0.003	0.445	0.752
		N	120	120	120
	Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	-,344**	0.172	0.010
		Sig. (bilateral)	0.000	0.061	0.917
		N	120	120	120
	Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	-,301**	0.029	-0.097
		Sig. (bilateral)	0.001	0.755	0.290
		N	120	120	120
	Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación	-,374**	-0.037	-0.164
		Sig. (bilateral)	0.000	0.690	0.074
		N	120	120	120
	Relación con la Autoridad	Coeficiente de correlación	-,402**	0.141	-0.100
		Sig. (bilateral)	0.000	0.124	0.276
		N	120	120	120

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 20
Causalidades.

Hipótesis	Enunciado	P-valor	Rho Spearman	Interpretación	Intensidad
H1a	La satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con el componente afectivo.	0.000	-.409**	Si hay relación	Correlación negativa moderada
H1b	La satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con el componente de continuidad.	0.346	0.087	No hay relación	-
H1c	La satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con el componente normativo.	0.282	-0.099	No hay relación	-
H2a	La satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con el componente afectivo.	0.037	-0.191*	Si hay relación	Correlación negativa baja
H2b	La satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con el componente de continuidad.	0.131	-0.139	No hay relación	-
H2c	La satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con el componente normativo.	0.717	-0.033	No hay relación	-
H3a	La satisfacción con las políticas administrativas se	0.003	-.265**	Si hay relación	Correlación negativa muy baja

	relaciona con el componente afectivo.				
H3b	La satisfacción con las políticas administrativas se relaciona con el componente de continuidad.	0.445	0.070	No hay relación	-
H3c	La satisfacción con las políticas administrativas se relaciona con el componente normativo.	0.752	0.029	No hay relación	-
H4a	La satisfacción con las relaciones sociales se relaciona con el componente afectivo.	0.000	-.344**	Si hay relación	Correlación negativa baja
H4b	La satisfacción con las relaciones sociales se relaciona con el componente de continuidad.	0.061	0.172	No hay relación	-
H4c	La satisfacción con las relaciones sociales se relaciona con el componente normativo.	0.917	0.010	No hay relación	-
H5a	La satisfacción con el desarrollo personal se relaciona con el componente afectivo	0.001	-.301**	Si hay relación	Correlación negativa baja
H5b	La satisfacción con el desarrollo personal se relaciona con el componente de continuidad.	0.755	0.029	No hay relación	-
H5c	La satisfacción con el desarrollo personal se relaciona con el	0.290	-.097	No hay relación	-

	componente normativo.				
H6a	La satisfacción con el desempeño de tareas se relaciona con el componente afectivo.	0.000	-.374**	Si hay relación	Correlación negativa muy baja
H6b	La satisfacción con el desempeño de tareas se relaciona con el componente de continuidad.	0.690	-.037	No hay relación	-
H6c	La satisfacción con el desempeño de tareas se relaciona con el componente normativo.	0.074	-.164	No hay relación	-
H7a	La satisfacción de relación con la autoridad se relaciona con el componente afectivo.	0.000	-.402**	Si hay relación	Correlación negativa moderada
H7b	La satisfacción de relación con la autoridad se relaciona con el componente de continuidad.	0.124	0.141	No hay relación	-
H7c	La satisfacción de relación con la autoridad se relaciona con el componente normativo.	0.276	-.100	No hay relación	-

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 21

Influencia entre variables.

Hipótesis	Enunciado	p-valor	Beta estandarizado	Condición
H1a	La satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales influye sobre el compromiso organizacional.	,735	-,037	Rechazado
H1b	La satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos influye sobre el compromiso organizacional.	,167	-,141	Rechazado
H1c	La satisfacción con las políticas administrativas influye sobre el compromiso organizacional.	,914	,011	Rechazado
H1d	La satisfacción con las relaciones sociales influye sobre el compromiso organizacional	,285	,112	Rechazado
H1e	La satisfacción con el desarrollo personal influye sobre el compromiso organizacional.	,580	,088	Rechazado
H1f	La satisfacción con el desempeño de tareas influye sobre el compromiso organizacional	,05	-,280	Aceptada
H1g	La satisfacción de relación con la autoridad influye sobre el compromiso organizacional.	,180	-,149	Rechazado

Nota. Elaboración Propia.

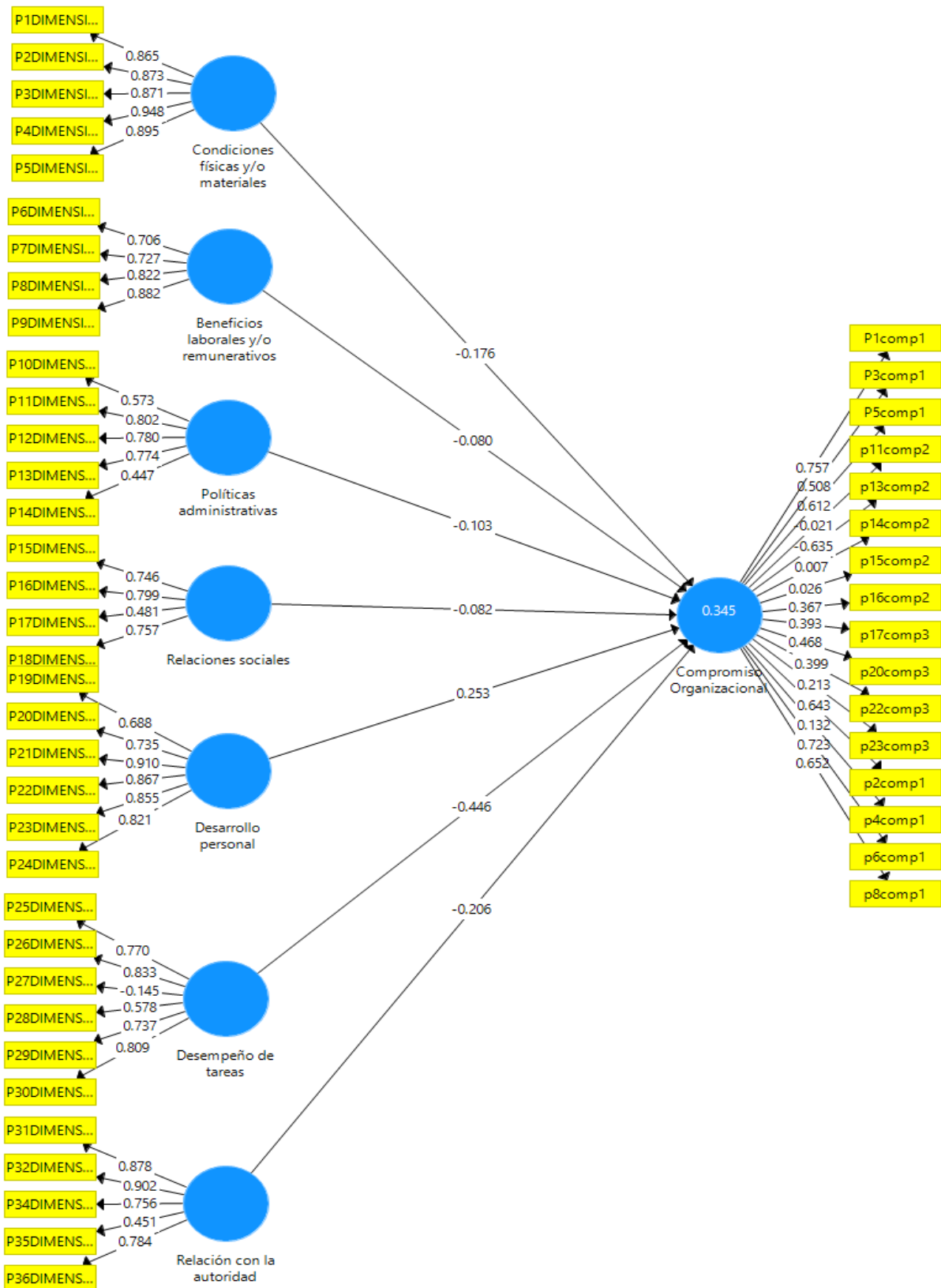


Figura 15 Modelo conceptual resuelto. Elaboración propia.

V. **Discusión**

Objetivo general: Determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

En relación a la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, el estudio basado en la Municipalidad Provincial de Lambayeque dejó ver que, de las siete dimensiones propuestas por Sonia Palma para la variable independiente resultaron rechazadas seis de ellas con respecto a su influencia en el compromiso organizacional, siendo “la satisfacción con el desempeño de tareas sobre el compromiso organizacional” la única aceptada, es decir, los trabajadores no estuvieron conformes con el resto de dimensiones tomadas en cuenta para su plena satisfacción, sin embargo lograron desempeñarse de manera adecuada ya que las tareas asignadas cumplen sus expectativas profesionales.

Según lo observado por los investigadores en el levantamiento de información se logró corroborar que no en todas las áreas de la municipalidad los trabajadores cuentan con las condiciones necesarias para desempeñarse, como una mala infraestructura, falta de materiales, clima laboral tenso en algunos casos, falta de tecnología, remuneraciones insuficientes; no obstante, al interactuar con los colaboradores se logra apreciar que la mayoría de ellos realiza su trabajo de manera eficaz, porque están familiarizados con las tareas asignadas.

Para Locke, citado por Ruiz Segura, (2009), planteó que la satisfacción laboral es un producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, medida por la importancia que para el tengan estas consecuencias. Locke explicó también que la satisfacción laboral como una respuesta emocional positiva o placentera resultando de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo.

Por otro lado, para Robbins, citado por Carrascal Rivera, (2010), definió 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 en la organización.

Se logró coincidir entre estas teorías de manera individual, ya que los empleados no obtienen completamente lo que esperan de su trabajo, de cualquier modo, lograron identificarse con los objetivos de la institución para así lograr su permanencia que es lo que buscan finalmente.

Por el contrario, (Portilla Barreto, 2017), logró encontrar que existe una relación positiva y significativa entre las variables satisfacción y compromiso basados en resultados encontrados en su investigación a un hospital psiquiátrico en la ciudad de Lima y logró corroborar esta información con una investigación realizada en España por (Mañas, 2007).

Objetivo Específico: Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

El nivel de la satisfacción laboral que muestra la institución en estudio, se basó en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos y condiciones físicas y/o materiales teniendo una mayor aceptación por los trabajadores; por el contrario, se observó que el desarrollo personal no se logra alcanzar en la entidad.

Es probable que la satisfacción en este caso resalte aquellas dimensiones que se obtuvieron como resultado debido a que la investigación se realizó con personal nombrado los cuales están conformes con su remuneración e incluso con las herramientas otorgadas para su desempeño, por otro lado, llegaron a alcanzar un bajo nivel de desarrollo personal debido a que saben realizar su trabajo pero, no tienen capacitaciones frecuentes asimismo no cuentan con la oportunidad de asumir retos de mayor responsabilidad laboral que les permita reforzar sus conocimientos profesionales.

Para los autores de este análisis la satisfacción para cada trabajador se mide de distinta manera basada en percepciones e interpretaciones las cuales influyen su comportamiento y en la interacción en su ambiente laboral.

Es probable que los trabajadores muestren su insatisfacción mediante acciones o actitudes que hagan de los trámites de esta organización más burocráticos causando molestia en usuarios del servicio perjudicando a la institución. Esto se logró reforzar con lo dicho por Cisterna (2004), que define la satisfacción como la actitud general de un individuo hacia su puesto de trabajo, dicha actitud estaría basada en las creencias y valores que el funcionario desarrolla en su propio trabajo.

Por otro lado, para Fuentes Navarro, (2012), en su investigación “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), consiguió tener como resultado un alto nivel de satisfacción y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Por lo tanto, entró en contradicción con ésta investigación dado que en la institución investigada por Silvia Fuentes se preocupó por brindar lo necesario y adecuado a cada trabajador para el buen desempeño que se ve reflejado en los resultados de la institución.

Objetivo Específico: Analizar el grado de compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Para Meyer & Allen el compromiso organizacional está conformado por el componente afectivo, normativo y de continuidad, de los cuales solo el componente afectivo logra mantener el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, complementada con las otras dos dimensiones que mantienen el mismo nivel entre ellas, pero no lograron ser el principal motivo de la organización. Esto consiguió que se cumplan los objetivos de la empresa no de la manera esperada, pero si en un nivel aceptable, además de un ambiente laboral cordial.

Se percibió el grado de relación entre compañeros de trabajo y una amistad que obtuvo un buen ambiente para el desempeño de los trabajadores, además la municipalidad alcanza a cubrir las necesidades de los colaboradores incluso logran dar libertad de decisión en la tarea encomendada, es por eso que se obtiene como resultado mayor el componente afectivo, si bien es cierto esto pudo mantener el compromiso de los trabajadores, ellos esperan mejoras en los otros dos componentes y así reforzar su compromiso con la institución.

Robbins (1998), calificó un 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, un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno en tanto un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Reafirmamos con la ayuda de este autor los resultados encontrados, pues los trabajadores de esta institución solo están comprometidos con su trabajo y las relaciones hechas en su ambiente laboral, mas no con la entidad.

Loli Pineda, (2007) en su investigación “Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública” encontró en sus resultados un importante porcentaje de trabajadores que tienen una actitud favorable hacia el compromiso organizacional, lo que hizo suponer que hubo una posibilidad de un comportamiento comprometido con su organización, reafirmando esto con la teoría de Azjen y Fishbein (1977, 1980, en Arias, 2003).

Esto ayudó a entender que los resultados obtenidos en este estudio pueden mejorar debido a que si hubo una intención de compromiso por parte de los trabajadores es la antesala a lograr el compromiso organizacional eso sí solo si se pone atención a los requerimientos solicitados por ese bajo número de trabajadores dispuestos a identificarse con la organización.

Objetivo Específico: Determinar si las dimensiones que componen la variable de satisfacción laboral se relacionan con los componentes de compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Antes de determinar la influencia entre las variables se buscó ver si existía relación entre cada una de sus dimensiones, para ello se analizaron los datos obtenidos a través del programa SPSS con un cuadro de causalidades y así incluso determinar la intensidad de relación si es que la hubiera.

Se consiguió obtener la relación de todas las dimensiones de satisfacción laboral solo con el componente afectivo de la variable compromiso lo cual coincide y se ve reflejado más adelante en el análisis de la influencia.

Se evidenció una correlación negativa moderada en la satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales, así como, la satisfacción de relación con la autoridad ambas en relación con el componente afectivo.

Por otro lado, una correlación negativa baja en la satisfacción con el desarrollo personal, la satisfacción con las relaciones sociales y la satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos en relación con el mismo componente.

Contrariamente, hubo una correlación negativa muy baja en la satisfacción con el desempeño de tarea, igualmente, la satisfacción con las políticas administrativas en relación con el componente antes mencionado.

Lahura, (2003), mencionó que el coeficiente de correlación es un estadístico que proporciona información sobre la relación lineal existente entre dos variables cualesquiera. Básicamente, esta información se refirió a dos características de la relación lineal, la dirección o sentido y la cercanía o fuerza.

Fue importante notar que el uso del coeficiente de correlación sólo tiene sentido si la relación bivariada a analizar es del tipo lineal. Si ésta no fuera no lineal, el coeficiente de correlación sólo indicaría la ausencia de una relación lineal más no la ausencia de relación alguna. Esta información fue tomada para desarrollar la investigación y obtener los resultados expuestos en este documento.

Sin embargo Díaz Torres & Quijada Fragoso, (2005), encontraron relación entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional la cual tuvo una intensidad la que las llevó a aceptar su hipótesis estadística.

VI. Conclusiones

Se concluyó que los trabajadores de manera independiente lograron estar comprometidos, sin embargo, no satisfechos totalmente, por lo que, en este estudio no se encontró influencia entre las variables.

La satisfacción encontrada en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque se basó únicamente en las remuneraciones y en el ambiente físico de labores con las cuales logran estar conformes, pero no totalmente satisfechos.

Los trabajadores lograron estar en parte comprometidos por el ambiente laboral ya que la municipalidad cumple con satisfacer ciertas necesidades de los mismos, es por ellos que esperan mejoras en diferentes dimensiones que faltan reforzar.

Al relacionar las dimensiones de ambas variables se vio reflejada mayor aceptación de las dimensiones de satisfacción con respecto al componente afectivo de compromiso, el cual se ve reflejado en la discusión de los objetivos mencionados anteriormente.

VII. Recomendaciones

La implementación de estrategias en cada una de las dimensiones no relacionadas de ambas variables, es fundamental para lograr la influencia debido a que, según la teoría un trabajador no satisfecho no tiene compromiso, esto no tiene concordancia con los resultados de la investigación ya que existen algunos puntos débiles que impiden esta influencia.

Es recomendable reforzar las políticas administrativas basándose en las funciones del personal y las normas institucionales, por otro lado, buscar lograr la motivación, las capacitaciones y la integración social y económica de los trabajadores y así fortalecer las relaciones sociales y el desarrollo personal. Así mismo oportunidades de aprendizaje y estilos de supervisión en los aspectos de desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Es necesario hacer hincapié en el componente de continuidad buscando la comodidad, beneficios, costo económico y convivencia de los colaboradores para que se sienta vinculado con la organización y reducir la percepción de mejores oportunidades en otras instituciones, del mismo modo, buscar la lealtad del trabajador haciéndolo sentir que realizan su trabajo de manera correcta siendo recíprocos con los beneficios que brinda la organización obteniendo una obligación moral de parte de ellos, la cual permite mayor tiempo de servicio.

Para que exista relación entre la satisfacción y el componente de continuidad es necesario impulsar a los trabajadores hacia la lealtad haciendo que ellos piensen que estarían perdiendo mucho en cuanto a tiempo, dinero y esfuerzo si se van de la organización, por lo tanto, al implementar estrategias en las dimensiones deficientes halladas en las dimensiones de satisfacción. De igual manera, se lograría que el componente normativo entrase en relación con la satisfacción ya que el trabajador se sentiría en deuda con la organización por haberle brindado tanto.

VIII. Lista de Referencias

- Acuña Cruz, Y., & Ventura Inoñan, C. V. (2015). PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “ CERÁMI COS LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “ CERÁMI COS.
- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, (21), 3–55.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *Organizational Commitment-Allen-Meyer1990.pdf*.
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y., & Vera, J. (2016). Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa, 78. Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8312>
- Carrascal Rivera, O. M. (2010). Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con Variables Demográficas. *Tesis Para Optar El Título de Magíster En Educación Con Mención En Gestión de La Educación*.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- Díaz Torres, Y., & Quijada Fragoso, A. A. (2005). “RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL.”
- Fernández, C. I., & Heras, R. L. (2011). Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas: un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid, 25–50.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*. <https://doi.org/10.4013/ctc.2009.22.04>
- Forero, María; Morales, Ximena; Velandia, M. (2008). Motivación, liderazgo y sentido de pertenencia. Clima organizacional “Flores La Valvanera Ltda.,” 173. Retrieved from <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/13329/T62.08F761m.pdf?sequence=1>
- Fuentes Navarro, S. (2012). “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO). *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*, (34), 3–89.
- García, A. (2015). Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un

- grupo importador de vehículos menores - Región Norte 2012, 57. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
- Gonzales, M., & Pimentel, M. (2007). OS VA.
- Lahura, E. (2003). El Coeficiente De Correlación Y Correlaciones Espúreas, 64.
- Loli Pineda, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(2), 30–37.
- Manzo E, Z., & Moncallo P, N. (2004). Remuneración Salarial Recibida , Beneficios Recibidos Y Aspirados Relacionados con la Calidad de Vida Laboral Percibida. *Universidad Católica Andrés Bello*.
- Pérez Tapia, R. (2015). Motivacion y Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de las universidades Limeñas. *PhD Proposal*, 1, 52. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Picon Tarrillo, O. (2015). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO CRÉDITO - OFICINA PRINCIPAL - CHICLAYO . PERIODO CRÉDITO - OFICINA PRINCIPAL - CHICLAYO . PERIODO, 1–72.
- Portilla Barreto, R. (2017). Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental.
- Ramos Madrigal, A. (2005). Compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la universidad de colima, 170. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16427663>
- Rodríguez, A., Retamal, M., & Lizana, J. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud &*. Retrieved from <http://www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/viewArticle/53>
- Ruiz, S. M. D. (2013). Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, chiclayo-2012.
- Ruiz Segura, C. M. (2009). “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHILLÁN.”
- Universidad de Costa Rica., M. L. (2009). *Educación : revista de la Universidad de Costa Rica*. *Educación* (Vol. 33). [Editorial Universidad de Costa Rica]. Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/440/44012058010/>
- Vargas, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E.

Sara Antonieta Bullón- Lambayeque, 2015. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 75. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/415/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf

IX. Anexos

Anexo N° 1 Escala de satisfacción laboral (Palma, 2005).

Ítems de Satisfacción Laboral		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
11	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	El horario me resulta incómodo.					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
15	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo.					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
31	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi jefe.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

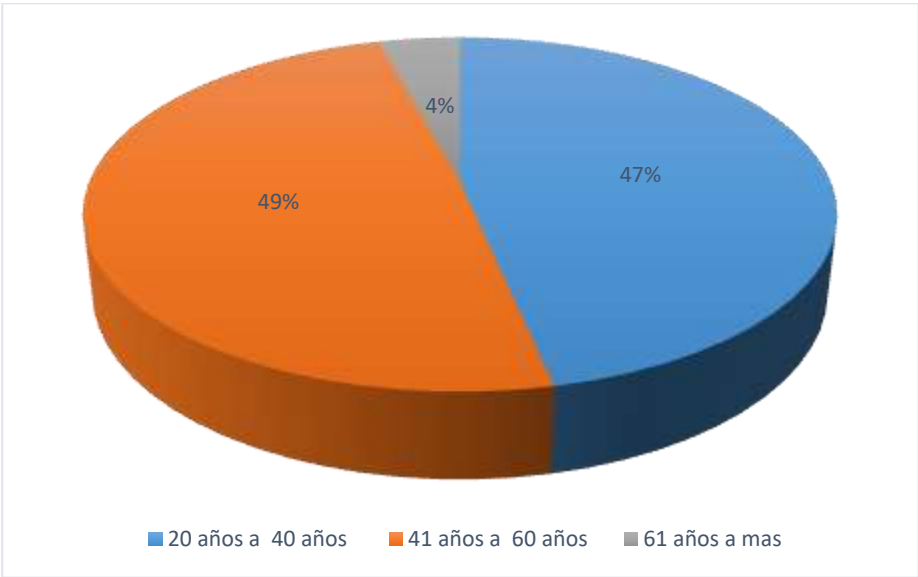
Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 2 Escala compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1991).

N°	Items de Compromiso Organizacional	CD	MD	LD	LA	MA	CA
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera con esta organización						
2	Me gusta discutir acerca de mi organización con personas ajenas a la misma						
3	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos						
4	Creo que podría estar tan apegado a otra organización como a esta.						
5	No me siento como "parte de la familia" en mi organización						
6	No siento "apego emocional" a esta organización						
7	Esta organización tiene una gran cantidad de significado personal para mi						
8	No siento una "fuerte" sensación de pertenecer a mi organización						
9	No tengo miedo de lo que podría suceder si dejo mi trabajo sin tener otro						
10	Sería muy difícil para mi dejar mi organización en este momento, incluso si quisiera.						
11	El exceso en mi vida se verían afectadas si decido dejar mi organización ahora						
12	No sería demasiado costoso para mi dejar mi organización ahora						
13	En este momento estar con mi organización es una cuestión de necesidad tanto como deseo						
14	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar al salir de esta organización						
15	Una de las pocas consecuencias graves de salir de esta organización sería la escasez de alternativas disponibles						
16	Una de las principales razones por las que continúan trabajando para esta organización es que dejando requeriría un considerable sacrificio personal, otra organización no coincidan con los beneficios globales que tengo aquí						
17	Creo que las personas en estos días se mueven de una compañía a otra con demasiada frecuencia						
18	No creo que una persona debe ser siempre leal a su organización						
19	Saltar de una organización a otra no me parece poco ético						
20	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque creo, que la lealtad es importante y por lo tanto tengo un sentido de obligación moral						
21	Si obtuviera otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no sentiría que fuese correcto abandonar mi organización						
22	Me enseñaron a creer en el valor de permanecer fiel a una sola organización						
23	Las cosas fueron mejores en los días en que la gente se quedaba con una organización para la mayoría de sus carreras.						
24	No creo que para ser un "hombre de compañía" o "mujer de compañía" ya sea sensato						

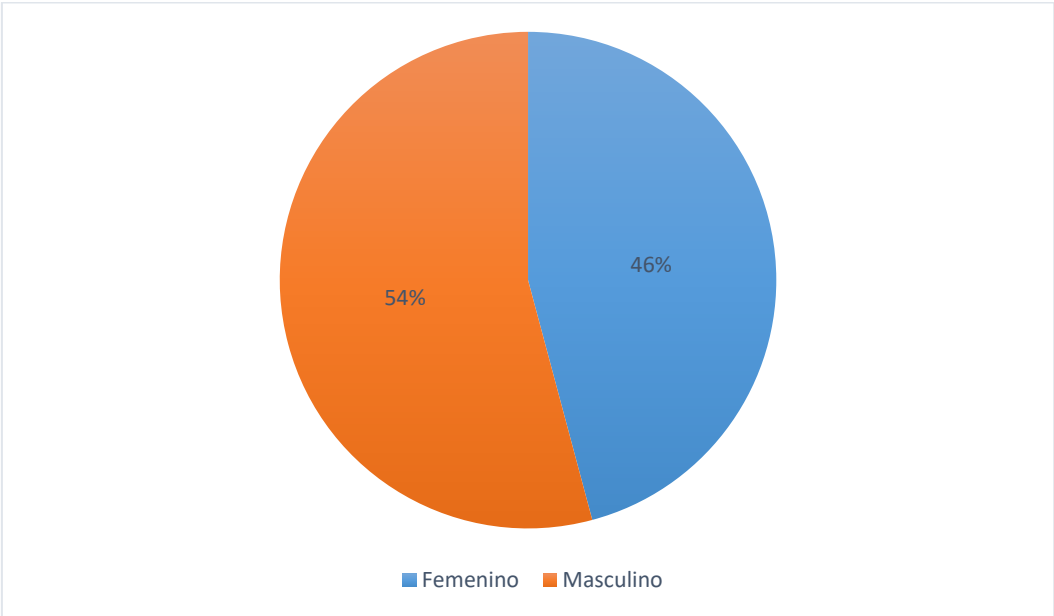
Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 3 Promedio de Edades.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 4 Promedio de Sexo.



Fuente: Elaboración propia.