

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHINCHEROS, APURÍMAC, 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

YUDITH LLACCTARIMAY MÉNDEZ

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHINCHEROS, APURÍMAC, 2018**

YUDITH LLACCTARIMAY MÉNDEZ

Asesor:

Mg. Simón José Cama Flores

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, siendo las 14:00 horas del día veintiuno de noviembre del año 2018, se reunieron el Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque, Mg. Julio César Machaca Mamani y el CPC Godofredo E. Campos Peláez integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis, Titulado: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Pnumac 2018, cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Lhaccharimay Méndez Yudith y su Asesor Mg. Simón José Caua Flores, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por unanimidad al Bachiller en Administración de Empresas, Lhaccharimay Méndez, Yudith, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	quince	Bueno

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 Mg. Julio César Machaca Mamani
 Secretario


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
 Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque
 DOCENTE ORDINARIO
 CAP 1996


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
 CPC Godofredo E. Campos Peláez
 DOCENTE

DEDICATORIA

Al ser supremo Dios, por bendecirme con infinito amor y fortaleza, con sabiduría para continuar alcanzando mis ideales.

A Juana y Rodolfo por ser los padres ejemplares, por su apoyo incondicional, dedicación para seguir adelante en mi vida profesional.

A mis hermanos, por ser fuente de inspiración por su palabras y consejos para lograr mis objetivos en cada fase que doy en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Al ser divino, con su bendición y amor supo guiarme, brindándome fortaleza para no rendirme, por guiar mis pasos a diario, por permitir conseguir mis ideales.

A mis queridos padres Juana y Rodolfo, que me inculcaron el respeto y la responsabilidad, brindándome todo su apoyo absoluto en toda mi formación académica, por ser un ejemplo de superación y honestidad.

A mis hermanos Yanet, Hilmar y Luz Mary, porque siempre estuvieron a mi lado, por sus palabras de aliento, por su paciencia y comprensión, para seguir adelante.

Al Mg. Simón José Cama Flores, por su orientación, apoyo en mejorar y perfeccionar el trabajo, por la paciencia que tuvo, el esfuerzo que me brindó, por absolver todas mis dudas, por todo el apoyo que me dedico para realizar la investigación.

Al Licenciado Víctor Raúl Gárate Luque, presidente del jurado evaluador, Mg. Julio César Machaca Mamani, secretario del jurado evaluador y el CPC Godofredo Eduardo Campos Pelaez, vocal del jurado evaluador, por las observaciones hechas y poder mejorar la investigación, por sus recomendaciones y opiniones hechas a lo largo de este proceso.

Prestigiosa Universidad Nacional José María Arguedas, un agradecimiento profundo por abrir las puertas a jóvenes con ganas de progreso y salir adelante, compartir sus valores con cada uno de nosotros.

A mis distinguidos docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa, por cooperar en la enseñanza con sabidurías y la trayectoria profesional que les caracteriza durante la formación profesional de cada uno de sus estudiantes.

Un reconocimiento a la institución donde se realizó la investigación, la Municipalidad provincial de Chincheros, a todo el personal que labora, funcionarios por colaborar y permitir la realización del trabajo, y brindar todo el sustento requerido.

Finalmente, un verdadero y profundo reconocimiento a quienes me ayudaron y apoyaron en la elaboración del trabajo.

PRESENTACIÓN

En marco al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, les presento ante ustedes la investigación titulada: “*compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac 2018*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores integrantes del jurado evaluador pongo a disposición.

Para el desarrollo del trabajo se planteó el objetivo principal establecer la relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral, temas fundamentales para la gestión del capital humano, desenvolvimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores que laboran dentro de una organización, para ello se tomó en cuenta sistemáticamente el conjunto ordenado de pasos que comprende el proceso de investigación científica.

Con el resultado obtenido se proyecta contribuir con el conocimiento teórico de los interesados y los de la Municipalidad provincial de Chincheros para que puedan tener en cuenta al grado de compromiso organizacional y satisfacción laboral que tengan sus colaboradores, como también se podrá tomar como referencia este trabajo para futuras investigaciones similares.

Del mismo modo, la investigación hecha desea aportar en el desarrollo del comportamiento organizacional del individuo dentro de la Municipalidad Provincial de Chincheros, ya que son temas fundamentales y de gran importancia dentro de una organización, mediante las oficinas competentes, se pueda tomar mayor importancia y énfasis en el grado de compromiso que tiene cada trabajador, el deseo de seguir perteneciendo y colaborando con la institución pudiendo así generar la satisfacción de todos los colaboradores pertenecientes a la Municipalidad de Chincheros.

Esperando haber cumplido con el reglamento de Grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas, de la Facultad de Ciencias de la Empresa y la Escuela Profesional de Administración de Empresas para su aprobación y teniendo en cuenta que todo trabajo puede ser perfeccionado, se espera las recomendaciones para seguir mejorando la investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Delimitación	21
1.4. Justificación	21
1.5. Objetivos	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II.....	25
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Marco teórico.....	32
2.3. Marco conceptual	49

CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1. Hipótesis.....	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específicos	53
3.2. Variables	53
3.3. Operalización de variables.....	53
3.4. Metodología.....	55
3.4.1. Enfoque.....	55
3.4.2. Tipo de estudio	55
3.4.3. Diseño de investigación.....	55
3.5. Población y muestra	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.7. Métodos de análisis de datos.....	59
CAPÍTULO IV	62
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	62
4.1. Resultados de la investigación.....	62
4.2. Contratación estadística de hipótesis.....	75
CAPÍTULO V	80
DISCUSIÓN.....	80
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño correlacional	56
Figura 2. Género de los trabajadores de la MPCH.....	64
Figura 3. Edad de los trabajadores de la MPCH	65
Figura 4. Nivel de estudios de los trabajadores de la MPCH.....	66
Figura 5. Condición laboral de los trabajadores de la MPCH	67
Figura 6. Tiempo de servicio de los trabajadores de la MPCH.....	68
Figura 7. Variable 1- compromiso organizacional	69
Figura 8. Dimensión 1- compromiso afectivo	70
Figura 9. Dimensión 2- compromiso normativo	71
Figura 10. Variable 2- satisfacción laboral	72
Figura 11. Dimensión 1- trabajo mismo	73
Figura 12. Dimensión 2- supervisión.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Diferencias del tipo de compromiso	37
Tabla 2 Población de estudio	57
Tabla 3 Coeficiente de correlacion de Rho spearman	61
Tabla 4 Fiabilidad según kuder Richardson.....	62
Tabla 5 Estadística de confiabilidad de la V1 compromiso organizacional y V2 satisfacción laboral.....	62
Tabla 6 Estadística de confiabilidad V1 compromiso organizacional	63
Tabla 7 Estadística de confiabilidad V2 satisfacción laboral	63
Tabla 8 Frecuencia del género de los trabajadores de la MPCH	64
Tabla 9 Frecuencia de edades de los trabajadores de la MPCH	65
Tabla 10 Frecuencia del nivel de estudio de los trabajadores de la MPCH.....	66
Tabla 11 Frecuencia de la condición laboral de los trabajadores de la MPCH	67
Tabla 12 Frecuencia del tiempo de servicios de los trabajadores de la MPCH	68
Tabla 13 Frecuencia de la V1: compromiso organizacional	69
Tabla 14 Frecuencia de la V1 - D1: compromiso afectivo	70
Tabla 15 Frecuencia de la V1-D2: compromiso normativo.....	71
Tabla 16 Frecuencia de la V2: satisfacción laboral.....	72
Tabla 17 Frecuencia de la V2-D1: trabajo mismo	73
Tabla 18 Frecuencia de la V2-D2: supervisión.....	74
Tabla 19 Correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral	75
Tabla 20 Correlación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo	76
Tabla 21 Correlación entre el compromiso afectivo y la supervisión	77
Tabla 22 Correlación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo	78
Tabla 23 Correlación entre el compromiso normativo y la supervisión	79

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág .
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación.....	91
Anexo 2. Matriz de operalización de variables	92
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos.....	93
Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos.....	95
Anexo 5. Fotografías de la investigación.....	98
Anexo 6. Encuesta de la investigación	102
Anexo 7. Permiso de aplicación del proyecto y número total de trabajadores de la MPCH	105
Anexo 8. Base de datos del cuestionario en Excel 2016.....	106

RESUMEN

La investigación titulada “*Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018*”. Tuvo por objetivo general determinar la relación de las variables de estudio el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros Apurímac, el estudio se realizó en relación a los hechos del 2018.

El enfoque del trabajo realizado es cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental-transeccional y de nivel descriptivo correlacional.

La muestra se consideró según la fórmula de población finitas, que estuvo conformada por los 76 colaboradores pertenecientes a la Municipalidad provincial de Chincheros, se manejó el muestreo aleatorio simple.

El instrumento que se manejó fueron la libreta de notas y el cuestionario, la validación estuvo conformado por tres docentes de especialidad, el cuestionario que se aplicó estuvo conformado por 3 secciones, la primera sección estuvo conformada por 5 preguntas sobre los datos generales de los encuestados, en la segunda sección se estableció 12 ítems para la primera variable de estudio compromiso organizacional y la tercera sección con 12 ítems para la segunda variable satisfacción laboral, con un total de 24 ítems en la escala de Likert.

Los resultados obtenidos una vez procesada los datos en el programa estadístico SPSS V25, se logró una fiabilidad de 0.898 del alfa de Cronbach que significa excelente confiabilidad entre las dos variables de estudio el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, por consiguiente, el instrumento aplicado es confiable y consistente.

En la investigación los resultados obtenidos de las generalidades del personal encuestado fue del género femenino 43.4% y 56.5% son del género masculino, con respecto a las edades, de los trabajadores encuestados, se deduce que, la mayor parte de edad oscila entre los 26 a 35 años que representa el 50% del total, respecto al nivel de estudio alcanzado por el personal administrativo de ésta institución, la mayoría alcanzó un nivel de estudios Universitarios que representa un 61.87% del total; en relación a la condición laboral el 28.3% son contratados bajo el régimen (CAS) Contrato Administrativo de servicios y 26.3% se encuentran bajo el régimen de Locación de Servicios y en seguida el 25% son Nombrados y en relación al tiempo de servicio que brindan a la Municipalidad el 40.8% del total de los trabajadores encuestados vienen trabajando de 1 a 6 meses y el 27.6% viene trabajando 5 años a más en el Municipio provincial de Chincheros.

Las conclusiones a las que se llegó mediante el estudio realizado, se demuestra que, existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chincheros, esto indica que el grado de compromiso que tiene cada trabajador es moderado, ya sea a causa del bajo reconocimiento a los esfuerzos y logros, el bajo nivel de valoración a los trabajadores, poca inversión en las capacitaciones constantes, y otros factores que determine que la satisfacción laboral de los trabajadores no sea el más adecuado.

Palabras claves: compromiso organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRAC

The research entitled "Organizational commitment and its relationship with labor satisfaction in the Provincial Municipality of Chincheros, Apurímac, 2018". Its general objective was to determine the relationship between the study variables, organizational commitment and job satisfaction in the Provincial Municipality of Chincheros Apurímac. The study was carried out in relation to the events of 2018.

The focus of the work carried out is quantitative of a basic type, non-experimental-transsectional design and descriptive-correlational level.

The sample was considered according to the formula of finite population, which was made up of the 76 collaborators belonging to the Provincial Municipality of Chincheros, simple random sampling was handled.

The instrument that was handled were the notebook and the questionnaire, the validation was made up of three teachers of specialty, the questionnaire that was applied was made up of 3 sections, the first section was made up of 5 questions about the general data of the respondents , in the second section, 12 items were established for the first organizational commitment study variable and the third section with 12 items for the second variable, job satisfaction, with a total of 24 items on the Likert scale.

The results obtained after processing the data in the SPSS V25 statistical program, achieved a reliability of 0.898 Cronbach's alpha which means excellent reliability between the two study variables organizational commitment and job satisfaction, therefore, the instrument applied is Reliable and consistent.

In the investigation the results obtained from the generalities of the surveyed personnel was of the female gender 43.4% and 56.5% are of the masculine gender, with respect to the ages, of the surveyed workers, it is deduced that, the greater part of age oscillates between the 26 at 35 years that represents 50% of the total, with respect to the level of study reached by the administrative staff of this institution, the majority reached a level of university studies that represents 61.87% of the total; in relation to the working condition 28.3% are hired under the regime (CAS) Administrative Contract of services and 26.3% are under the service placement regime and then 25% are appointed and in relation to the time of service they provide to the Municipality, 40.8% of the total workers surveyed have been working for 1 to 6 months and 27.6% have been working for 5 years in the Provincial Municipality of Chincheros.

The conclusions reached through the study, shows that there is a moderate positive relationship between organizational commitment and job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Chincheros, this indicates that the degree of commitment that each worker has it is moderate, either because of the low recognition of the efforts and achievements, the low level of assessment of the workers, little investment in constant training, and other factors that determine that workers' job satisfaction is not the most appropriate.

Keywords: organizational commitment, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulada “*Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac 2018*”, temas fundamentales dentro de una organización, en la actualidad la gestión eficaz del capital humano se enfrenta al mercado más competitivo y cambiante, los trabajadores que se sienten comprometidos con la institución están sujetos a ser más leales, eficaces e involucrarse con las actividades que realizan de manera responsables desempeñándose adecuadamente, el personal se compromete a alcanzar las metas propuestas que la institución se trazó, aceptando así la pertenencia a la institución y al logro de sus objetivos establecidos y por consecuente un empleado más comprometido tiende a estar más satisfecho en su lugar de trabajo, generando la eficiencia, eficacia y la productividad, buscando ofrecer una adecuada atención de calidad a los usuarios tanto internos y externos.

El compromiso organizacional, se establece con el grado de relación o de identificación que tiene un empleado hacia su institución identificándose con sus objetivos y metas de ésta, la satisfacción laboral forma parte del proceso de los factores que generan la motivación, por consecuente serán más satisfechos y productivos.

En la presente investigación se planteó el objetivo principal determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros.

De la misma forma, para una buena comprensión de la estructura del trabajo, está conformada en capítulos, las cuales se detalla de forma ordenada y sistemáticamente.

En el Capítulo I, se desarrolló temas concernientes al problema de investigación, planteamiento del problema, el problema general y los específicos, delimitación de la investigación, la justificación, el objetivo general y los específicos.

En el Capítulo II, se desarrolló los antecedentes, el marco teórico con el propósito de dar sustento a las bases teóricas, así mismo el marco conceptual.

En el Capítulo III, se desarrolló temas concernientes a la metodología, la hipótesis general, los específicos, la operacionalización de las variables, el enfoque, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra de estudio, las técnicas de recolección y los métodos de análisis de datos utilizados.

En el Capítulo IV, se muestra los resultados que se obtuvo del trabajo de investigación y la contrastación estadística de las hipótesis.

En el Capítulo V, se muestra la discusión, las conclusiones a las que se llegó, las recomendaciones hechas a la Municipalidad Provincial de Chincheros, de la misma forma se culmina con la bibliografía que se utilizó y los anexos considerados que sustentan la realización de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo, el recurso humano ha ido tomando mayor importancia en las instituciones, ya sean públicas o privadas, la globalización es una de las principales causas de distintos factores que trae consigo el avance masivo de los sistemas de información, la apertura de nuevos mercados cada vez más competitivos entre sí, la eficiencia y eficacia del colaborador que labora dentro de una institución, tendencias en el trabajo en equipo, permitiendo que las organizaciones adopten diferentes cambios, como la tecnología, el talento humano más capacitado.

A demás durante el transcurrir de los años, la importancia del talento humano se ha ido mejorando y evolucionando, años atrás al talento humano se les veía solo como mano de obra, su desempeño en la organización respondía únicamente por la remuneración que se le otorgaba, seguidamente se tomaba como un recurso dentro de una organización, sin embargo, en la actualidad se habla el talento humano, la motivación, eficiencia y eficacia del personal, la productividad, satisfacción del personal, fuentes para generar más compromiso de las personas con su institución, lealtad hacia ella y así poder manejar adecuadamente la gestión del talento humano.

En nuestro país, hablando en términos de cifras, el 89% de los jóvenes están insatisfechos, pues consideran que no ganan lo que merecen. El 57%, menciona que la organización en que trabajan, no les ofrece una línea de carrera. Al indagar acerca de la satisfacción laboral, solo el 5% expreso estar muy satisfecho con su puesto de empleo, el 39% está satisfecho y el 56% no está satisfecho; en una encuesta virtual realizada en abril del 2011 por Universia red de universidades patrocinada por el Santander en su programa de responsabilidad social corporativa, revelo que el sentimiento de inestabilidad laboral, considerar que no es justa la retribución de su trabajo, que la empresa no ofrezca una línea de carrera, hace que los jóvenes egresados universitarios se sientan insatisfechos con sus empleos. (Arbaiza, 2011, p. 145).

Así mismo dentro de una organización contar con personas comprometidas genera mayor desempeño y satisfacción laboral de un trabajador; el compromiso se encuentra en las organizaciones, instituciones públicas o privadas, distinguiéndose en su tipo e intensidad; los trabajadores más satisfechos con sus tareas y organización tienden a ser más productivos y comprometidos.

En Apurímac, por la descentralización se da la creación de instituciones públicas del gobierno regional, gobiernos locales, municipios provinciales y distritales, donde facilita la gestión administrativa a las personas, así mismo generando más puestos de empleo, y que el personal se encuentre más capacitado y siga mejorándose profesionalmente ya que algunas ocasiones se dará el concurso público para su ingreso a estas instituciones públicas, privadas y alcanzar un puesto.

En la provincia de Chincheros, Región Apurímac, creada por la ley N° 23759 el 30 de diciembre de 1983, la Municipalidad provincial de Chincheros es una institución autónoma en el aspecto político, económico y administrativo en las cuestiones de su ámbito, promoviendo el desarrollo económico local dando mayor incidencia en pequeñas y micro empresas, cuenta con 95 trabajadores administrativos en sus cuatro modalidades nombrados, funcionarios, contrato administrativo de servicios (CAS) y locación de servicios.

Específicamente en la Municipalidad provincial de Chincheros observamos que el personal se encuentra insatisfecho, para contar con personas comprometidas es necesario identificar las formas de aumentar el compromiso, incrementar los incentivos motivacionales, otorgar reconocimientos al personal, generar un buen clima laboral en las distintas áreas de trabajo, esto es uno de los problemas de compromiso que afronta la Municipalidad provincial de Chincheros.

Desde esta perspectiva en la Municipalidad provincial de Chincheros es primordial que todos sus trabajadores nombrados, funcionarios y contratados se sientan comprometidos y satisfechos para alcanzar los objetivos, metas y desarrollar sus actividades eficaz y eficientemente, trabajar todos en una sola dirección sin buscar lucros personales, lo que esto hace que la Municipalidad marche bien, es importante identificar el grado de satisfacción laboral que tiene sus trabajadores administrativos, el compromiso que tiene cada trabajador, como también las causas que puedan producir esta insatisfacción laboral y que puedan incidir en la productividad.

Por consiguiente se planteó el propósito fundamental de la investigación de determinar el tipo de relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Región Apurímac, 2018; lo cual estas variables de estudio influyen en la forma como los trabajadores actúan frente a esto y en el mismo trabajo, ya sea de forma positiva o negativamente en la Municipalidad, donde se busca llegar a brindar un servicio adecuado, tanto usuarios internos y externos, con capacidades específicas de cada trabajador; la lealtad hacia la organización, el resultado de esta investigación coadyuvara a la mejor toma de decisiones de los altos directivos respecto a incrementar el compromiso con la institución y la participación en el trabajo, y que tan comprometidos se encuentran los colaboradores en la Municipalidad provincial de Chincheros y que tan satisfechos son los trabajadores de laborar en la institución, planteando soluciones a los problemas existentes y futuros a causa de la insatisfacción en el trabajo de los trabajadores del Municipio provincial de Chincheros, esto permitirá incrementar la productividad, a alcanzar los objetivos propuestos, identificación e involucramiento con la institución y lograr las metas propuestas por la Municipalidad provincial de Chincheros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo con el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo con la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018?

- c. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo con el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo con la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad provincial de Chincheros ubicado en Jr. Antonio Raymondi S/N – Plaza de Armas, Distrito de Chincheros, Provincia de Chincheros, Región Apurímac - Perú.

1.3.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en siete meses a partir del mes de abril a octubre del 2018.

1.3.3. Delimitación teórica

Dentro del contenido del trabajo se consideró y se desarrolló temas fundamentales dentro de una organización y para sus colaboradores tales como: compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo, así mismo se tomó las características, elementos de las dos variables de estudio.

1.4. Justificación

El trabajo desarrollado se centró en la insatisfacción laboral del trabajador de la Municipalidad de Chincheros a raíz de la observaciones directas que se realizó y los apuntes tomados de las entrevistas realizadas, a causa de que no existe un nivel alto de compromiso de los trabajadores hacia la institución, esto hace que no se desempeñen adecuadamente en su puesto de trabajo, no se logre los objetivos, la lealtad con su organización, por tales motivos se realizó la investigación y con los resultados adquiridos se les planteará las sugerencias correspondientes para que puedan tomar medidas frente a esta problemática.

1.4.1. Justificación teórica – científica

La investigación se realizó con fines de conocer el grado de compromiso que tiene cada trabajador con la Municipalidad provincial de Chincheros ya que de esto dependerá la satisfacción laboral y la productividad que cada uno de los colaboradores puedan tener.

Por lo tanto, el compromiso organizacional es muy fundamental, porque si una persona está comprometida con su institución y con los objetivos de ésta, será más afectiva en sus labores que realiza, las actitudes que tenga frente al trabajo; la satisfacción laboral es muy importante, porque un trabajador bien motivado se sentirá satisfecho, de lo contrario habrá un rendimiento bajo y por consiguiente no habrá un alto desempeño de los trabajadores.

La investigación hecha brindará recomendaciones y alternativas de solución al problema identificado en la institución, por la insatisfacción laboral del personal administrativo por causa del grado de compromiso organizacional de cada trabajador con la institución.

En la investigación se usó información conceptual, teórica para contrastar la realidad, se tomará como base las teorías establecidas por distintos autores.

Del mismo modo para lograr los objetivos en el trabajo se aplicó las técnicas y procedimientos establecidos, posteriormente se procedió a la validación de datos, y se obtuvo la correlación de Rho Spearman del nivel de relación de las variables del compromiso y la satisfacción de los trabajadores del Municipio provincial de Chincheros.

Así mismo la investigación contribuirá con la Municipalidad aportando la información actualizada de la situación actual del comportamiento de sus trabajadores, si efectivamente hay algún tipo de relación entre las dos variables estudiadas.

1.4.2. Justificación social

Los resultados obtenidos del trabajo investigado aportará de manera positiva a la Municipalidad provincial de Chincheros por que servirá a los

jefes de cada área, gerentes, para la mejor toma de decisiones respecto al personal y que se conozca que tan comprometidos se sientan el personal con la Municipalidad y que tan satisfechos se sientan de trabajar en la institución, para brindar soluciones a las distintas situaciones existentes y futuros, que se presentan a raíz del bajo nivel de compromiso y satisfacción en el trabajo, con la cooperación de todos los miembros de la Municipalidad provincial de Chincheros generando un buen ambiente de trabajo, involucrándose más con la Municipalidad se podrá lograr más productividad y eficiencia del personal que labora.

Así mismo se podrá brindar las recomendaciones prácticas que podrán ser utilizados concernientes al tema y brindar alternativas de solución.

1.4.3. Justificación metodológica

Metodológicamente el informe final concierne una secuencia de pasos establecidos, lo cual permitió responder a los objetivos establecidos y dar solución al problema identificado.

En la presente investigación el resultado obtenido podrá ser utilizada como referencia para otros trabajos de investigación como estímulo o antecedente que traten temas de compromiso organizacional y la satisfacción laboral, los métodos e instrumentos tienen validez y confiabilidad para ser empleados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Región Apurímac, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

- b.** Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

- c.** Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

- d.** Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Morales & Villalobos (2012) realizó la investigación “satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado”, en la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo donde la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La variable satisfacción laboral, se demuestra que existe una media de 82,21 %, donde queda demostrado que el nivel de satisfacción en el trabajo es de nivel medio, lo que se manifiesta esta variable procede como favor de la motivación no obstante de alargar el contexto podría desencadenar la insatisfacción laboral, al igual la disminución de la eficacia y la productividad de los servicios.

Así mismo para la dimensión de los factores intrínsecos o motivacionales como el reconocimiento del logro, responsabilidad extendida, adelanto y desarrollo, trabajo desafiante y éxito. Se demuestra una media de 44,68 que significa un nivel medio de satisfacción laboral demostrando que el trabajo asignado va en equilibrio con las capacidades del trabajador y las exigencias de la organización; en relación a los factores intrínsecos o higiénicos como: relación interpersonal que tienen los trabajadores, relación con la supervisión, políticas y valores institucionales, condiciones físicas y compensación salarial presenta una medida de 37,52 encontrándose en un nivel medio de satisfacción revelando que las respuestas del trabajador se encuentra en armonía.

- Por otro lado, la variable compromiso organizacional en relación a la escala total evidencia una media de 74,39 colocándose en un nivel medio, al establecer la tipología del compromiso organizacional predominante en el centro de salud accedió conocer que representa un tipo de compromiso organizacional afectivo, demostrando así un favorable sentimiento de identificación, es decir un nivel medio de compromiso afectivo (27,07). En cuanto al tipo de compromiso de continuación y normativo estos

presentan un nivel medio ubicado en 23,07 y 24,24 proporcionalmente, ambos pertenecen a un nivel medio de percepción de alternativas e inversión en la organización, lealtad y sentido de obligación.

Gascón & Marcano (2013) realizó la investigación “análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín - Monagas”, en la Universidad de Oriente, Venezuela. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En función al objetivo, identificar el tipo de compromiso organizacional (afectivo, continuo o normativo), que prevalece en los colaboradores, se pudo comprobar que una vez realizado el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional que fue el compromiso normativo, debido a que muestran los trabajadores la lealtad con la institución y con los valores organizacionales, incorporado a esto en el segundo lugar el compromiso afectivo, ya que los trabajadores aprecian los lazos sentimentales con la institución, pero no lo suficiente como para sentirse identificado con los valores institucionales debido a los problemas inicialmente planteados, aunando a estos, también se encuentra poco presente el compromiso continuo como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que los trabajadores tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo.

Los niveles de compromiso organizacional que se conoció a través del análisis realizado fue en la categoría de normativo, afectivo y continuo, deduciendo que es el compromiso normativo es la que predomina en la institución, pero no está presente en la mayoría de los trabajadores. Lo ideal sería que todos los trabajadores tuviesen este tipo de compromiso, ya que con este compromiso se encuentra más perfilado al trabajador. Del mismo, existe un nivel medio del compromiso organizacional, lo cual no es suficiente para alcanzar la satisfacción en el trabajo debido a que el personal no se encuentra totalmente comprometido por los factores que perjudican el desarrollo eficaz del compromiso organizacional.

Crespo (2016) realizó la investigación “clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P”, en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí – México, donde la investigación llegó a lo siguiente:

- Los distintivos rasgos personales influyen en el compromiso organizacional, desde esta perspectiva, los resultados llegados revelan que algunas características sí están relacionadas con el compromiso organizacional, tales como: género, categoría sindicalizado, nivel de puesto, se concluye que los hombres son los que se sienten más comprometidos con la organización, y que son los empleados con turno fijo y mayor nivel jerárquico los que presentan más compromiso.

En general, el tipo de compromiso que se presenta con mayor fuerza en la empresa manufacturera es el afectivo, mientras que el de menor intensidad es el normativo por lo que se refiere a la relación de clima organizacional y el compromiso organizacional se concluye que existe una fuerte relación estadísticamente significativa entre ambas variables, o que refuerza los estudios previos realizados y que se incluyen en este trabajo. En este caso se comprueba que sí existe esta relación entre el clima y compromiso organizacional al menos en la empresa revisada.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chulluncuy (2015) realizó la investigación “clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Satipo – Junín, donde la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En relación a la primera variable clima institucional, el 30% de los encuestados, los trabajadores respondieron nunca y bastantes veces, El 25% respondió siempre; con estas deducciones se culmina que el clima institucional en los servidores públicos del Municipio de Rio Negro no es el apropiado, el grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo es apropiado, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo de

los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015.

Del objetivo planeado, se deduce que si existe una correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores administrativos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, Provincia de Satipo 2015. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la confianza con la satisfacción en el trabajo de los servidores públicos de la Municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015.

Cruz (2016) realizó la investigación “compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión”, en la Universidad César Vallejo, Trujillo. La investigación llegó a lo siguiente:

- La relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión fue de 0.149 lo que indica en la correlación de Spearman, hay una relación positiva muy baja; la relación que existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Municipio provincial Sánchez Carrión es de 0.184 en la correlación de Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva muy baja; la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores de MPSC es de 0.224 en la correlación de Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva baja; la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC es de 0,313 en correlación se Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva baja.

Larrain (2017) realizó la investigación “el clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Salas” en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo; el trabajo realizado llegó a las siguientes conclusiones:

- Se afirma que no existe ninguna relación de las variables clima institucional y compromiso; por lo tanto, cualquier acción implementada en una de las variables no tendrá repercusión en la otra; sin embargo, sí

existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional; por lo que, cualquier acción que se quiera implementar debe ser manejada con cuidado, porque podría beneficiar o perjudicar al clima institucional del Municipio distrital de Salas, dependiendo el caso. Por otro lado, en la variable compromiso organizacional, la única correlación posible se da entre las dimensiones compromiso de continuidad y normativo, motivado por el deseo y la necesidad de los colaboradores de permanecer en la Municipalidad distrital de Salas.

En la Municipalidad distrital de Salas, de la dimensión compromiso afectivo, se sabe, que se encuentra en un nivel ligeramente alto, resaltando que los colaboradores sienten que la organización significa mucho para ellos, teniendo un alto grado de significado personal.

De la dimensión compromiso de continuidad en la Municipalidad distrital de Salas, se conoce que se ubica en el nivel medio, resaltando que para los colaboradores permanecer en la organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo, y que sería muy duro dejar la organización, inclusive si lo quisiera; además, siente que tienen pocas opciones de encontrar un nuevo empleo, a modo para pensar en salir de la organización.

La dimensión compromiso normativo en la municipalidad distrital de Salas, se ubica en un nivel ligeramente alto, destacando que los servidores sienten que la organización merece su lealtad y que no la abandonarían en este momento porque tienen un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella, a pesar de esto, ellos no sienten la obligación de permanecer en su actual trabajo.

2.1.3. Antecedentes locales

Román (2017) realizó la investigación “relación de la motivación bifactorial con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017” en la Universidad Nacional José María Arguedas, el trabajo investigado llegó a las siguientes conclusiones:

- Sobre la manera como se relacionan la motivación bifactorial con el compromiso organizacional, variable uno con la variable dos,

respectivamente; se señala que existe una correlación positiva baja en los colaboradores de la Dirección de Salud Apurímac II, con un valor alcanzado por el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,302^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

En función a la relación del factor motivacional con el compromiso afectivo, por medio del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra una relación positiva baja en los colaboradores de la Dirección de Salud Apurímac II; sobre la manera en que se relacionan el factor motivacional con el compromiso normativo, por medio del coeficiente de relación de Spearman se indica que existe una relación positiva moderada, puesto que el rango obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,469^{**}$, $p = ,000 < ,05$); en función a la relación el factor de higiene con el compromiso afectivo, encontramos por medio del coeficiente de correlación de Spearman se señala que existe una relación positiva baja, ya que el rango obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,333^{**}$, $p = ,000 < ,05$); en función a la relación del factor de higiene con el compromiso normativo, encontramos por medio del coeficiente de correlación Spearman se expresa que existe una relación positiva baja, por lo tanto, a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la segunda dimensión de la segunda variable. Puesto que el rango alcanzado del coeficiente de correlación de Spearman fue ($r = ,333^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

Quispe (2015) realizó la investigación “clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Establecido el primer objetivo específico, establecer la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción, después de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,380. Esto indica que existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

- Establecido el tercer objetivo específico establecer la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,465. Lo que nos quiere decir que existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.
- Establecido el cuarto objetivo específico establecer la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al coeficiente de Spearman de 0.382, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que no existe relación significativa entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.
- Establecido el quinto objetivo específico determinar la relación entre la dimensión identidad del clima institucional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de 0,598. Lo que significa que existe una relación positiva moderada entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

Olivares (2015) realizó la investigación “estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas, la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a los resultados obtenidos de la correlación entre estilo de liderazgo y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,594, esto indica que existe una correlación positiva

media, entre la variable estilo de liderazgo y la variable satisfacción laboral.

- En función a los resultados alcanzado de la correlación entre la D1 liderazgo autoritario coercitivo y la V2 satisfacción laboral, en el club campestre puma de piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015, se obtuvo un valor de significancia de 0,189. Por lo tanto, se determina que no existe relación entre la dimensión liderazgo autoritario coercitivo y la variable satisfacción laboral.
- En función a los resultados alcanzados de la correlación entre la D2 liderazgo autoritario benevolente y la V2 satisfacción laboral, en el club campestre puma de piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015, se obtuvo un valor de significancia de 0,021, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,395 lo que indica que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión estilo de liderazgo autoritario benevolente y la variable satisfacción laboral.
- En cuanto a los resultados obtenidos de la correlación entre la D3 liderazgo consultivo y la V2 satisfacción laboral en el club campestre puma de piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015, un valor de significancia de 0,008 con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,447, que significa que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión liderazgo consultivo y la variable satisfacción laboral.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Administración

Censo & Robbins (2005) afirman que es un proceso por medio del cual se realiza actividades para conseguir activamente los objetivos establecidos por la organización mediante los individuos (p.5).

De la misma forma, Daft & Marcic (2010) define como alcanzar los objetivos y metas trazadas en la organización por medio del proceso de planear, organizar, dirigir y el control de los recursos de la organización, eficaz y eficientemente (p.8).

Por lo tanto, la administración es el estudio de las organizaciones e individuos y como ésta se relaciona para alcanzar los objetivos propuestos mediante la planificación, organización, dirección y control.

2.2.2. Organización

Chiavenato (2009) define como conjunto de individuos que interactúan entre ellos donde realizan actividades conjuntas de forma adecuada para alcanzar un propósito común (p. 24).

2.2.3. Recursos humanos

Ibañez (2005) menciona como un conjunto de personas de una organización cuyos rasgos individuales marchen de acorde con los objetivos de la organización mediante de programas adecuados de reclutamiento, selección, y desarrollo (p.27).

Conjunto de personas dentro de una organización que se interrelacionan entre sí, con el único fin de aumentar la productividad de esta misma y llegar a alcanzar las metas y objetivos.

2.2.4. Comportamiento organizacional

Encargado del estudio de las personas y las acciones que efectúa dentro de la compañía y de cómo afecta su comportamiento y desenvolvimiento a la institución; el comportamiento organizacional estudia las condiciones relacionadas el comportamiento del individuo con el puesto, el empleo, rotación de los trabajadores, productividad, desempeño del personal y administración (Robbins & Judge, 2009, p. 11).

Chiavenato (2009) define el comportamiento como el estudio y análisis de los comportamientos y actitudes de los individuos y grupos en función del estilo administrativo adoptado por una organización (p. 491).

El comportamiento organizacional es el estudio de la conducta y el comportamiento que tiene el individuo dentro de la organización con la finalidad de identificar como las conductas afectan al buen desempeño de la empresa y sus objetivos

2.2.5. Actitudes en el trabajo y comportamientos

Las actitudes son sentimientos, creencias y tendencias conductuales, más o menos duraderos, acerca de la persona, grupos, ideas, cuestiones u objetos específicos.

2.2.5.1. Componentes de las actitudes

- **Componente afectivo**

Son los sentimientos, estados de ánimo, las emociones en relación a una persona, hecho u objeto.

- **Componente cognitivo**

Conjunto de pensamientos, opiniones, conocimientos que tiene el individuo a cerca de un hecho.

- **Componente conductual**

Son las predisposiciones a actuar, en relación de que algo sea analizado de forma favorable o desfavorable (Hellriegel & Sclum, 2009, p. 53).

El autor establece tres componentes dentro de las actitudes que estas pueden afectar de distintas maneras en el comportamiento de cada persona.

2.2.6. Compromiso organizacional

Para Newstroms (2011) menciona es el grado en que un trabajador se identifica con la organización y metas, deseando involucrarse activamente en ella. Como la fuerza magnética intensa, que atrae objetos metálicos entre sí, como la disposición del empleado que a medida realiza para permanecer en la organización a futuro (p. 221).

Así mismo Robbins & Judge (2009) manifiesta es el grado en que un trabajador se identifica con su organización y con las metas de ésta, y desea mantener su relación directa con la empresa (p.79).

Alles (2008) afirma sobre el CO o lealtad de los colaboradores, como el grado en que un individuo puede encontrar alta satisfacción en su trabajo producto de un bajo nivel de desempeño (p. 309).

Luthans (2008) define como una actitud reflejada sobre la lealtad de sus trabajadores a su organización, mediante un proceso continuo los individuos expresan su sentimiento por la organización, el éxito y bienestar continuos de esta (p.147).

Por otro lado Hellriegel & Sclum (2009) señala es la fortaleza de la colaboración de un trabajador hacia la organización y la forma que se identifica con ella, un fuerte grado de compromiso con la organización es caracteriza por:

- Sustento y aceptación de las metas y los valores de la organización
- La disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización
- Un fuerte deseo de pertenencia hacia la organización (p. 57).

Por lo tanto, el CO es la medida de identificación e involucramiento que tiene un empleado con su organización y objetivos de ésta misma y comprometerse con su trabajo específico, y la relación que quiere mantener con la organización.

2.2.6.1. Componentes del compromiso organizacional

Según menciona que el compromiso organizacional tiene tres componentes

a) Compromiso afectivo

Afecto emocional del empleado hacia la empresa donde labora, congruencia e identificación de los valores de la persona con la institución, deseos de esforzarse y permanencia en la organización.

b) Compromiso para continuar

Estimula a los empleados a quedarse debido a las grandes “coste de oportunidad” que obtienen en la organización (tiempo

y esfuerzo), valores económicos que perciben por pertenecer en la organización en comparación si se marcharan.

c) Compromiso normativo

Es la creencia o deber moral y la decisión que toman de seguir en la organización y la lealtad que tienen debido a la gratitud y ética cultural muy fuerte que une en un sentido moral y obligación interiorizados que los impulsa a hacerlo (Newstroms, 2011, p. 221).

Existen tres componentes de compromiso organizacional cada elemento tiene diferentes grado e intensidad, donde se diferencia por el nivel que pueda sentir cada trabajador.

2.2.6.2. Dimensiones del compromiso en función a los demás elementos

El autor explica las tres dimensiones y la relación que tiene con otros elementos donde:

- En la primera sección, se ubica el planteamiento fundamental del “coste de oportunidad”. Existiría un nivel muy bajo de compromiso en base a lo que perdería la persona si no se comprometiera.
- En la segunda sección, el compromiso afectivo en el que la persona tiene sentimientos de pertenencia, lealtad, así mismo en la primera sección la persona “tiene” que estar en la organización, mientras que en esta sección “quiere” estar en la organización.
- En la tercera sección el compromiso se origina a partir del individuo se identifica con los objetivos de la organización (Ruíz, 2013, p. 72).

Tabla 1*Diferencias del tipo de compromiso*

Tipo de compromiso	Característica	La persona	Rasgo psicológico	Valores y Políticas	Resultados
Continuidad	Se siente obligado, por ejemplo, por la remuneración que percibe por su trabajo	“Tiene” que permanecer en la compañía juicios más razonados	(Coste de oportunidad ligado a pertenencia). Las inversiones (tiempo y esfuerzo)	Pura aceptación o acatamiento a los valores de la organización (“aceptan” el cambio de ser retribuido remunerativamente)	Desempeño del personal son mínimos ausencia (físico o psicológico) rotación (con miras de abandono)
Afectivo	Afloran los sentimientos de pertenencia, afecto, agrado	“quiere” pertenecer a la organización orientación más emocional	Relacional (parentesco emocional)	Identificación y coherencia entre valores del individuo y de la organización	Aceptación al cambio, satisfacción en el trabajo iniciativa propia, energía positiva, deseo de permanencia en la institución
Normativo	Lealtad de la persona a la organización, sentirse de fondo obligado	La persona está “determinado” a apoyar a lograr los resultados de la organización se desarrolla el valor de ser leal.	Relacional (fidelización, vínculo racional)	Se origina el compromiso moral por medio de la identificación con lo fines y objetivos de la compañía (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos y metas, Implicación con la misión, brinda servicio al desarrollo de sus compañeros (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo que otros vengan a la empresa)

Fuente: Ruíz (2013), *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno.*

2.2.6.3. Factores que incrementan y disminuyen el compromiso

Según Newstroms (2011) menciona factores de impiden y estimulan el compromiso del trabajador en la organización.

a. Factores inhibidores

- Reprensión excesiva
- Agradecimiento desleal
- Fallas en el seguimiento
- Flexibilidades e incoherencias
- Egos inflados y trato injusto abusivo

b. Factores estimulantes

- Reglas claras
- Inversión de los empleados (capacitación)
- Respeto y reconocimiento por los logros y esfuerzos alcanzados
- Independencia, oportunidades de participación de la persona
- Hacer que los empleados se sientan valorados
- Ofrecer soporte a todos los trabajadores
- Brindar confianza y oportunidad para que expresen su interés por sus demás compañeros de trabajo

2.2.6.4. Directrices para incrementar el compromiso organizacional

Directrices específicas para aumentar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores:

a. Comprometerse con valores que den prioridad al personal

Establecer por aviso, contar con personal administrativo que guie de manera correcta, orientando con ejemplos donde sobresalga el liderazgo participativo.

b. Explicar e informar su misión

Determinar la misión breve, las políticas de la institución, que tengan la facilidad de entendimiento y comprensión, donde

los trabajadores puedan conocer a profundidad utilizando habilidades de contratación fundadas en valores, enfatice la alineación basadas en valores, promueva la tradición de la organización.

c. Garantizar la justicia organizacional

Fomente la equidad dentro de la organización, otorgar oportunidades de participación y procedimiento de quejas, establezca medios de comunicación directa entre los directivos y los empleados.

d. Crear un sentido de comunidad

Forme la igualdad asentada en valores, cooperación por homogeneidad, incida el apoyo a sus compañeros, la reciprocidad de los individuos y el trabajo en equipo, realice reuniones de confraternización.

e. Apoyar el desarrollo de los individuos

Comprométase con la capacitación constante del personal, establezca retos profesionales en relación al primer periodo, apoye el incremento de capacidades y habilidades profesional y laboral, delegue funciones y mando, comience desde la organización, procure realizar actividades de desarrollo y fortalecimiento personal, brinde a los colaboradores seguridad sin ninguna garantía (Luthans, 2008, p. 149).

2.2.7. Satisfacción laboral

Luthans (2008) define como una situación que contiene actitudes cognitivas, afectivas, evaluativas y constituye un periodo emocional positivo que emana a partir de la valoración del trabajo o la experiencia laboral de un individuo (p. 141).

Alles (2008) manifiesta conjunto de sentimientos y emociones positivos - negativos donde el colaborador aprecia el puesto de trabajo, manteniendo una fuerte relación con el medio cultural, social y el entorno como perciben su labor (p.306).

Daft & Marcic (2010) señalan como la actitud positiva que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, los individuos por lo general perciben esta actitud cuando su labor coincide con las expectativas e intereses que cubren las necesidades que el individuo está buscando (p. 375).

Así mismo la satisfacción en el trabajo es el grado que resulta de la conformidad que tiene el individuo con sus actividades que realiza y como el entorno de la organización percibe al trabajador, en mayoría de los casos un trabajador muy satisfecho se sentirá muy cómodo en la organización y será más productivo.

2.2.7.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Luthans (2008) considera cinco dimensiones que influyen en la satisfacción en el trabajo como:

- **El trabajo mismo**

Es el grado en que la ocupación o el cargo aporta al empleado trabajos y actividades interesantes, generando oportunidades de aprendizaje y en ocasiones de admitir responsabilidades competentes a su trabajo.

- **Pago**

Es el valor económico que percibe el colaborador del trabajo realizado y el valor en el que se imagina equitativa en relación a los demás integrantes de la organización.

- **Promociones**

Las oportunidades de progreso de la persona, ascensos a distan áreas, las capacitaciones que se le otorga a los trabajadores en la organización.

- **Supervisión**

Son las distintas habilidades que posee el supervisor para ofrecer asistencia técnica y soporte en relación a la conducta del empleado en la organización. Así mismo la dimisión de

supervisión se divide en dos estilos que realiza el supervisor que intervienen en la satisfacción en el trabajo:

- La primera en relación a los empleados, en el que se evalúa según el nivel con el que el fiscalizador logra un interés propio y la preocupación por la persona por su bienestar.
- La segunda en relación a la intervención o autoridad, representada por los administrativos que acceden que sus colaboradores formen parte en la toma de decisiones que intervienen su propio trabajo.

- **Grupo de trabajo**

Conjunto de individuos que trabajan en equipos unidos, donde ellos proporcionan fuentes de apoyo y bienestar, adoptando consejos para los miembros individuales en la organización.

- **Condiciones de trabajo**

Si las condiciones de trabajo son buenas, al empleado tendrá la facilidad de llevar con normalidad todo su trabajo, actividades y tareas; si las condiciones de trabajo son deficientes, al personal se le dificultara realizar sus trabajos.

Así mismo para Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) considera principales factores tales:

- **Sueldo**

Monto del valor económico recibido y la igualdad percibida en el sueldo.

- **Funciones**

Nivel de interés que se percibe sobre las labores que se desempeñan en el empleo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.

- **Oportunidades de ascenso**

Disponibilidad de oportunidades de progreso personal que se le brinda la organización a los empleados a acceder a otros cargos o áreas.

- **Supervisión**

Capacidades técnicas y habilidades interpersonales que posee el jefe inmediato que tiene sobre los empleados.

- **Compañeros de trabajo**

Grado de congruencia y apoyo de los compañeros de trabajo entre sí, la relación que se mantiene es la clave para el bienestar del entorno laboral.

- **Condiciones de trabajo**

Estado de comodidad de aquellos factores que determinan las características del trabajo en relación al entorno laboral.

- **Seguridad en el trabajo**

Idea de que el puesto que ocupa el empleado en la organización es relativamente seguro donde se evita riesgos y se desea que continúe de la misma forma.

2.2.7.2. Elementos de la satisfacción laboral

Alles (2008) considera elementos que intervienen en la satisfacción laboral los siguientes:

- Trabajo
- Intereses competitivos
- Intereses sociales
- Intereses religiosos
- Tiempo libre
- Familia
- Deportes/hobbies

2.2.7.3. Directrices para aumentar la satisfacción laboral

Luthans (2008) menciona cuatro factores que incrementan la satisfacción laboral:

a. Hacer que los trabajadores sean más divertidos

Poseer una cultura divertida no hace que se sientan bien satisfechos los trabajadores, pero si en ocasiones elimina el estrés, el trabajo rutinario, el aburrimiento y disminuye las posibilidades que se sientan insatisfechos.

b. Proporcionar sueldos, beneficios y oportunidades de promoción justos

Existen distintas formas en donde las organizaciones emplean usualmente para mantener a sus colaboradores satisfechos, una de las formas para lograr que los beneficios que se le ofrece sean los más eficaces sería brindar métodos flexibles o a la carta. Esto accede al individuo a elegir la retribución de sus prestaciones sobre el monto que cuenta la organización, de la misma forma no existiría desconformidad entre lo que esperan y porque su elección.

c. Colocar a los empleados en trabajos que concuerden con sus intereses y habilidades

Conseguir la relación de concordancia idónea es una de las formas importantes, donde el empleado se ubica donde se sienta más satisfecho y de acorde con las habilidades y capacidades que posee, se asume una vez que la organización conoce esos intereses y habilidades.

d. Diseñar funciones emocionantes y satisfactorios

En vez de encontrar trabajadores que se acomoden con el empleo, esta técnica propone diseñar empleos que concuerden con las personas sus capacidades, gran parte de los individuos no se sientan muy satisfactorio el trabajo tedioso y rutinario.

2.2.7.4. Actitudes de los trabajadores insatisfechos y satisfechos en su lugar de trabajo

Robbins & Judge (2009) define cuatro actitudes de los trabajadores; que difieren una de la otra en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva:

- **Salida**

Conducta del empleado encaminado hacia la salida de las organizaciones, en busca de una oportunidad laboral o por renuncia.

- **Voz**

Tratar en forma activa y constructiva de corregir las condiciones, inclusivamente con propuestas de mejora, estudio de las problemáticas con los jefes y de alguna manera de las actividades sindicales.

- **Lealtad**

Perspectiva pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, incluso dialogando por la organización ante críticas del exterior y con la seguridad de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

- **Negligencia**

Acceder pasivamente que las condiciones empeoren, incluso con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo por parte de los trabajadores y mayor tasa de errores cometidos.

2.2.7.5. Teorías de la satisfacción

Existen distintas teorías de la satisfacción laboral que tienen una estrecha reciprocidad con las teorías motivacionales y los más importantes son:

a) Teoría de March y Simón (1959)

Dentro de este modelo plantea la existencia de relaciones directas e indirectas entre la satisfacción y el rendimiento. La motivación surge de un estado presente, anticipado de descontento, lo cual origina un sentimiento de búsqueda de alternativas para invertir la insatisfacción, las proposiciones de este modelo son:

- Cuanto sea mayor el valor de las recompensas que el individuo espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo.
- Cuanto sea mayor el valor de las recompensas que el individuo espera recibir, mayor será el nivel de aspiración.
- Cuanto más alto sea el nivel de aspiración, menor será la satisfacción.

En base a estos planteamientos de la teoría, la satisfacción o insatisfacción de un trabajador, puede generar un aumento o disminución en el nivel del rendimiento de la persona en la organización.

Dentro de esta teoría nos menciona que la satisfacción o insatisfacción de cada individuo va depender de la recompensa que reciba y esto dependerá del aumento o disminución en el nivel de rendimiento de cada trabajador.

b) Teoría X/Y (McGregor - 1960)

Esta teoría sostiene que, mientras los individuos se sientan más satisfechas, es cuando en la compañía existe un buen clima laboral entre los trabajadores con muestras de mayor autonomía y flexibilidad en base de una supervisión directa y participativa.

McGregor diferencia entre las dos teorías planteadas:

- **Teoría X**

Sostiene que a los empleados no le gusta el trabajo y están sujetos a ser forzados e inspeccionados para que cumplan con los objetivos y las responsabilidades en la organización.

- **Teoría Y**

Plantea que los trabajadores asumen las responsabilidades del trabajo con un interés individual y que desean actuar por su propia voluntad dando iniciativas y asumiendo retos.

De las teorías planteadas por McGregor, en las organizaciones se debe incrementar la teoría Y, ya que es la forma ideal de trabajo que los empleados puedan adoptar. Del mismo modo el autor se fundamenta en la Teoría de la satisfacción de necesidades de Maslow, donde se concentra en tres niveles y no cinco como lo establecido Maslow.

- Las necesidades primarias, donde agrupa las necesidades fisiológicas y de seguridad.
- Las necesidades sociales, donde incluye la aprobación, afiliación y afecto
- Las necesidades personales, que agrupa la autorrealización y la autonomía.

Por otro lado, menciona que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para el individuo, donde las organizaciones deberían enfocarse más a satisfacerlas.

Posteriormente la teoría "Y" fue trabajada por Lorsch y Morse (1974), quienes denominaron Teoría de la contingencia, donde plantean que los individuos tienen distintas necesidades que satisfacer cuando trabajan en una organización, pues lo que examinan es alcanzar un sentido de competencia, la cual puede ser satisfecho de distintas maneras por cada persona.

Dentro de esta teoría menciona que los individuos se sienten más satisfechos, cuando existe en la organización un buen clima laboral y una supervisión flexible; así mismo en la teoría X, las personas son obligadas a realizar sus trabajos, mientras que en la teoría Y, las personas realizan por su propia voluntad.

c) Teoría de Lawler y Porter (1967)

Establecen que la satisfacción de los empleados es en función del valor y de las recompensas que percibe como consecuencia de las actividades que realiza. Según este planteamiento se debe diferenciar las recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas:

- **Recompensas intrínsecas**

Son aquellas que están concernientes a la satisfacción de necesidades de autorrealización, conocidas como el nivel superior.

- **Recompensas extrínsecas**

Son controladas por la organización, como el salario, los ascensos, el status, etc. dirigidas primordialmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.

Los autores manifiestan que estos estímulos no están directamente relacionados con la satisfacción, más al contrario que el empleado realiza una reflexión acerca de lo que considera razonable, en tal sentido, un trabajador puede sentirse satisfecho así reciba un estímulo pequeño, si la cantidad que merece es justa (Arbaiza, 2011, p. 184).

2.2.7.6. Efectos de la satisfacción laboral

Alles (2008) menciona, cuando los empleados sientan un nivel elevado de satisfacción en la organización optimizan los indicadores de gestión con los cuales se mide constantemente en la organización tanto del área de recursos humanos como de otros, los indicadores que se establecieron son los siguientes:

- **Rotación**

La satisfacción en el trabajo se relaciona con la disminución de la rotación e inversamente. Otros conceptos sobre la rotación, no tiene una única definición; por lo general se entiende como un índice alto cuando los trabajadores se retiran antes de un año a partir de su ingreso.

Desde la perspectiva de una organización, la rotación es considerada como un elemento positivo, pues permite el ingreso de nuevas personas que aportan a la organización conocimientos, ideas nuevas y diferentes formas de pensar y perspectivas. No obstante, cuando la rotación tiene altos índices perjudica a la organización desde varios puntos de vista: el clima interno; los trabajadores que se mantienen en su empleo pueden hacer sentir su incomodidad ya que su forma de pensar sobre la organización será negativa porque ya no sentirán como un lugar de interés para laborar ya que muchos trabajadores nuevos deciden salir de la organización al poco tiempo de ingresar.

Los factores externos e internos interceden los índices de rotación, siendo los primeros más significantes, entre los factores externos se encuentra el alto o bajo índice de desempleo. En el primer asunto los individuos tendrán miedo a abandonar el trabajo, aunque no sea totalmente de su agrado, el asunto inverso se da cuándo los índices de desempleo son bajos, los individuos pensarán que es más simple conseguir un nuevo empleo.

Los factores internos también afectan fuertemente, tales como los salarios inadecuados, mal clima interno, escasa oportunidades de hacer carrera, organizaciones sin adecuados subsistemas de recursos humanos cuando los empleados sienten que no son evaluados en su desempeño, que no son valorados, entre otros motivos.

- **Ausentismo e impuntualidad**

Los índices de ausentismo e impuntualidad suelen relacionarse, también, con la satisfacción laboral; los índices de ausentismo e impuntualidad solicitan un análisis detallado del personal, ya que un individuo puede estar pasando un problema en particular es por ello tener ausencias o llegadas tarde procedentes de un problema real que a merita un estudio particular. Los trabajadores con un nivel bajo de satisfacción en el trabajo, cuando inciden en ausencias no precisamente lo hacen en forma planeada, sino que son personas a faltar por motivos particulares que no justificarían una ausencia en una persona motivada por su tarea.

Así mismo, Arbaiza (2011) menciona, cuando una persona esta insatisfecha se genera una serie de efectos como en el nivel personal, así mismo en nivel de la organización:

- **A nivel personal**

La satisfacción o insatisfacción a nivel personal, se encuentra en función a los aspectos tales como la salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida que enfrenta la persona.

- **A nivel organizacional**

Existen ciertos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como el ausentismo, el abandono o rotación del empleado, las protestas realizadas, conductas inadecuados y la productividad (p.187).

2.3. Marco conceptual

Administración

Estudio de las organizaciones e individuos y como ésta se relaciona para alcanzar los objetivos propuestos mediante el proceso de planificación, organización, dirección y control.

Administración pública

Conjunto de organismos públicos que se dedican al gobierno y control de los asuntos del estado con representación jurídica en ámbitos locales, regionales y nacionales.

Capacidad

Es la habilidad o conjunto de aptitudes intelectuales que permite el desarrollo de algo con atributos mentales propios.

Comportamiento organizacional

Estudio de la conducta y el comportamiento que tiene el individuo dentro de la organización con la finalidad de identificar como esta afecta al buen desempeño de la organización y al logro de sus objetivos.

Compromiso afectivo

Afecto emocional del empleado hacia la organización, congruencia con sus valores.

Compromiso continuo

Valores económicos que se percibe el individuo por pertenecer en una empresa en comparación con el de dejarlo.

Compromiso normativo (deber)

Creencia o deber moral, gratitud y lealtad hacia la organización, en un sentido moral.

Compromiso organizacional

Grado de identificación e involucramiento que tiene un individuo con su empresa y objetivos de ésta misma, comprometerse con su trabajo específico, y la relación que quiere mantener con la organización.

Conducta

Es la forma o manera de comportamiento que tiene una persona en una situación determinada.

Eficacia

Se define en función de alcanzar las metas determinadas en la organización.

Eficiencia

Capacidad de lograr la metas y objetivos establecidos utilizando la menor cantidad de recursos y tiempo.

Equipo

Conjunto de personas con habilidades complementarias que interactúan, se organizan y están direccionadas en un mismo objetivo. Involucramiento, satisfacción e identidad de un individuo con el trabajo que realiza y con la organización.

Influencia

Capacidad o acción de influir para ejercer un control sobre un determinado poder y modificar la conducta y la manera de pensar de los individuos.

Involucramiento en el trabajo

Nivel de identificación del individuo con su trabajo, participa efectivamente en él y percibe su desempeño en el trabajo como algo significativo que la beneficia.

Lealtad

Sentimiento de respeto y confianza a los principios morales, a las obligaciones establecidas.

Logro

Conseguir lo que se intenta o desea gozar o disfrutar una cosa.

Meta

Es el fin de una acción o un plan donde se pretende llegar a alcanzar los resultados.

Municipalidad

Institución pública perteneciente al estado encargada de la dirección y gestión de los asuntos de su ámbito, con autonomía política, económica y administrativa.

Negligencia

Es la omisión o incumplimiento de una obligación de una persona que incide en las cosas que hace al permitir que las condiciones empeoren.

Obligación

Es la exigencia moral de todo aquello que tiene que ser cumplido por algún motivo.

Políticas

Son reglas, orientaciones que deben ser comunicadas y acatadas por los integrantes de una compañía, en ellas se especifica las reglas y responsabilidades de la organización.

Productividad

Es un indicador que se obtiene de la relación de los medios utilizados y los resultados obtenidos.

Salida

Insatisfacción señalada sobre la conducta dirigido a salir de la organización.

Satisfacción laboral

Grado de conformidad y actitud positiva que tiene el individuo con su trabajo y el entorno de la organización.

Supervisión

Grupo de individuos, dentro de una zona, que tienen las responsabilidades de proporcionar guía y orientada a una o más individuo.

Teoría X

Los individuos no les gusta el trabajo y están sujetos a ser obligados e inspeccionados para que cumplan con los objetivos y las responsabilidades en la organización.

Teoría Y

Las personas tienen un interés personal por su trabajo y que desean proceder por su propia iniciativa y voluntad.

Trabajo mismo

Es el grado en que la ocupación o el cargo proporciona al empleado tareas y actividades interesantes aceptando asumir responsabilidades.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicos

- a. Existe relación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.
- b. Existe relación entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.
- c. Existe relación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.
- d. Existe relación entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

3.2. Variables

Variable 1: compromiso organizacional

Variable 2: satisfacción laboral

3.3. Operalización de variables

Arias (2012) define como el proceso mediante el cual la definición conceptual abstracta pasa a términos concretos, medibles, es decir, dimensiones e indicadores (p.62).

Operalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Compromiso organizacional	Es el grado en que un trabajador se identifica con la organización y metas, deseando involucrarse activamente en ella (Newstroms, 2011, p.221).	Grado de identificación, lealtad e involucramiento con la organización.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Involucramiento • Aspiración
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad • Obligación • Deber
V2 Satisfacción laboral	Conjunto de sentimientos y emociones positivos o negativos donde los colaboradores aprecian su puesto de trabajo (Alles, 2008, p.306).	Actitud o comportamiento positivo del trabajador hacia el trabajo o las tareas.	Trabajo mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Convicciones • Ambiente físico • Las capacidades • Remuneración
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad • Toma de decisiones • Jefe • Trabajo en equipo

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Cuantitativo

Hernández, Fernández , & Baptista (2006) sostiene que son investigaciones cuantitativas debido a que se acude a la recolección de datos para poder contrastar las hipótesis, con sustento en el cálculo numérico y el estudio estadístico, para atribuir modelos de comportamiento y probar teorías (p. 5).

El trabajo realizado se considera un enfoque cuantitativo, porque una vez recopilada, analizada los datos se generó una información numérica y se utilizó la estadística para probar la hipótesis.

3.4.2. Tipo de estudio

Básica

Carrasco (2008) menciona sobre el tipo de estudio básico, no tiene ninguna intención aplicativo inmediato, ya que solo busca aumentar y profundizar los conocimientos científico existentes acerca de la realidad. Su centro de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus conocimientos (p. 43).

Así mismo, el trabajo realizado corresponde al tipo de estudio básica porque solo se busca incrementar el conocimiento, tomando como referencia del marco teórico para mejorar el entendimiento del problema.

3.4.3. Diseño de investigación

Carrasco (2008) define como no experimental por que las variables de estudio carecen de manipulación deliberado, y más aún no poseen grupo de control, mucho menos experimental. Se investigan y se estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia (p. 71).

El diseño de la investigación corresponde al tipo no experimental, porque se observó situaciones existentes dentro de la Municipalidad provincial de Chincheros; transeccional correlacional, ya que la recolección de datos e

indagación se realizó en un solo momento y en un tiempo único 2018; y correlacional ya que se determinará la relación que existe entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral.

Así se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:

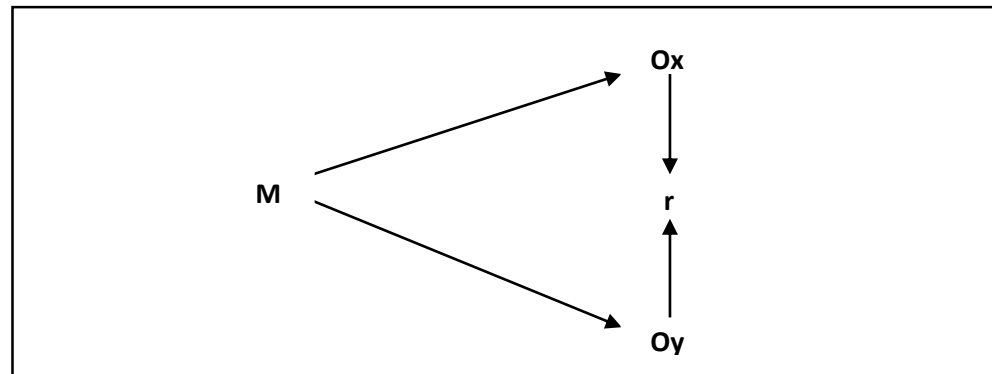


Figura 1. Diseño correlacional

Fuente: elaboración propia

Donde:

M = Muestra

Ox = V1 (compromiso organizacional)

Oy = V2 (satisfacción laboral)

r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Quezada (2010) considera como el conjunto de todos los individuos (persona, objetos, animales, etc.) que lleven información sobre el fenómeno que se pretende ser estudiado (p.95).

En el trabajo realizado, la población total de estudio es compuesta por 95 trabajadores que laboran en la Municipalidad provincial de Chincheros, de las cuales 20 son trabajadores nombrados, 17 funcionarios, 29 trabajadores contratados bajo la modalidad de locación de servicio, 29 trabajadores bajo el régimen contrato administrativo de servicios (CAS), de acuerdo a la información dada por la oficina de Recursos Humanos como se detalla a continuación:

Tabla 2*Población de estudio*

N°	CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
1	Nombrados	20
2	Funcionarios	17
3	Contrato administrativo de servicios	29
4	Locación de servicios	29
TOTAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS		95

Fuente: área de recursos humanos de la Municipalidad provincial de Chincheros

3.5.2. Muestra

Respecto a la muestra, Arias (2012) sostiene que es un subconjunto representativo y definido que se extrae parte de la población accesible (p.83).

En el trabajo de investigación la muestra no se tomará el total de trabajadores administrativos, puesto que son 95 trabajadores, para ello se aplicó el muestreo probabilístico o aleatoria, la fórmula de población finitas a partir de la información brindada por la oficina de Recursos Humanos en la Municipalidad provincial de Chincheros 2018.

Fórmula de población finita:

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

Donde:

n : Tamaño de muestra.

N: Población.

Z: Margen de confianza deseado 0.95 (1.96).

p: Probabilidad de éxito 50%.

q: Probabilidad de fracaso 50%.

E: Error estándar 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 95}{0.05^2(95 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 76 trabajadores administrativos

Dentro de la muestra se consideró a los 76 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad provincial de Chincheros a quienes se realizó la encuesta.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

- **La encuesta**

Es una técnica que busca conseguir información que se obtiene de un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en dependencia con un argumento en específico (Arias, 2012, p. 72).

En la presente investigación uno de los métodos de recolección de datos que se manejó fue la encuesta.

- **La entrevista**

Es más que un simple interrogatorio, es una técnica fundamentada en el diálogo o plática “frente a frente”, entre las personas que requiera la información el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema anticipadamente definitivo, de tal manera que el entrevistador pueda conseguir la información solicitada (Arias, 2012, p. 73)

Otra de las técnicas para la recolección que se recurrió para la investigación que estuvo presente fue la entrevista, así mismo la técnica de la entrevista tiene un menor alcance de las personas entrevistadas en un solo momento.

3.6.2. Instrumento

Ortiz & García (2008) define el cuestionario como uno de las herramientas más propicios y manejados para reunir los datos, su validez y estructura va a depender de la capacidad y habilidades del investigador (p.127).

- **El cuestionario**

Es el instrumento que se aplicó, mediante el cual las preguntas debidamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los 76 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Chincheros obtenidos según la fórmula de población finita.

El cuestionario empleado contó con 5 preguntas sobre los datos generales de los trabajadores, seguidamente se plantearon 12 ítems en función a la primera variable compromiso organizacional y 12 ítems en relación con la segunda variable satisfacción laboral siendo un total de 24 ítems en la escala de Likert.

En relación a la primera variable compromiso organizacional estuvo conformado por 2 dimensiones compromiso afectivo con (6 ítems), compromiso normativo con (6 ítems); la variable de compromiso organizacional tuvo un total de 12 ítems, las escalas de la variable fueron: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

En relación a la segunda variable satisfacción laboral está conformada por 2 dimensiones: el trabajo mismo con (6 ítems) y la supervisión con (6 ítems); esta variable tuvo un total de 12 ítems, la escala valorativa de la variable fue: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

- **Las libretas de notas**

Otro de los instrumentos que se utilizó fueron las libretas de notas, los apuntes realizados, donde se pudo hacer todas las anotaciones cuando se realizó la entrevista a los trabajadores que labora en el Municipio provincial de Chincheros.

3.7. Métodos de análisis de datos

Dentro de la investigación se utilizó el método descriptivo permitiendo analizar y realizar la representación de tablas, gráficos y la interpretación respectiva de cada una de ellas así llegando al resultado del trabajo, el análisis de datos correspondientes se realizó en base a la matriz de datos y de la siguiente manera:

- **Elaboración del cuestionario**

Primero, se dio a la elaboración del cuestionario compuesta por 24 ítems correspondientes y en tres secciones, la primera parte está conformada por 5 preguntas sobre las generalidades del personal del Municipio Provincial de Chincheros, la segunda parte está conformada por 12 ítems correspondientes a la primera variable compromiso organizacional, la tercera parte está conformada por 12 ítems correspondientes a la segunda variable satisfacción laboral con escala de Likert.

- **La validación del instrumento**

Segundo, la validación estuvo a cargo de tres docentes expertos, dando sus opiniones y observaciones correspondientes seguida por la aplicación de la prueba piloto a los colaboradores del Municipio provincial de Chincheros.

Una vez realizada la prueba piloto y obtenido la confiabilidad de las dos variables compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo se procedió a la aplicación del cuestionario a los 76 colaboradores administrativos del Municipio provincial de Chincheros.

- **Alfa de Cronbach**

Tercero, se realizó el análisis de consistencia y confiabilidad de la herramienta con el alfa de Cronbach, en base al cuestionario aplicado a los 76 trabajadores del Municipio provincial de Chincheros, el rango se ubica de cero a uno, en la que cero significa nula o cero fiabilidades de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson).

- **SPSS V25: (Statistical Package for the Social Science)**

Cuarto, una vez analizada la consistencia y la confiabilidad de las dos variables entre el compromiso organizacional con la satisfacción en el trabajo, se procedió a la introducción de datos al programa SPSS V25 (Paquete estadístico para la ciencia social), es un programa estadístico que es muy intuitivo y fácil de manejar, donde nos permite introducir de forma organizada los datos. Una vez procesada y analizada los datos se procedió a la representación de tablas y graficas de los resultados obtenidos.

- **Distribución de frecuencias**

Quinto, se procedió a la representación gráfica en histogramas y tablas de las generalidades de los trabajadores, las variables y sus dimensiones, la distribución de frecuencia es la capacidad de tabular los datos estadísticos, de acuerdo a la frecuencia de cada dato, generalmente se presenta en una tabla.

- **Coefficiente de correlación rho de spearman**

Sexto, por último, se procedió a la contrastación de las hipótesis proyectadas en el trabajo realizado, los coeficientes Rho de Spearman, son medidas de relación entre variables con nivel de medición, de tal modo que los individuos, asuntos o unidades de estudio de la muestra que se ordena por rangos.

Una vez realizada la contrastación de la hipótesis general y las específicas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Tabla 3

Coefficiente de correlación de Rho spearman

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández (2014), Metodología de la investigación, p. 322

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En seguida, se muestra los resultados alcanzados del trabajo de investigación desarrollado a partir del procesamiento de datos de la aplicación del instrumento (cuestionario anexo 6), aplicados a los 76 trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Chincheros, anticipadamente validada, la validez se realizó mediante la participación de tres docentes con juicios de expertos.

4.1.1. Fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Permite evaluar la confiabilidad y consistencia del instrumento (cuestionario) que se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad de Chincheros, tiene un rango de 0 hasta 1, donde cero significa nula fiabilidad y uno fiabilidad perfecta de los resultados, según como se muestra en la tabla 4 de Kuder Richardson:

Tabla 4

Fiabilidad según kuder Richardson

Valor	Significado
53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Solís (2016). El liderazgo y su relación con el empowerment de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas

Tabla 5

Estadística de confiabilidad de la V1 compromiso organizacional y V2 satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,898	24

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Interpretación: respecto a la tabla 5, podemos observar que el resultado fue de ,898 que se ubicada en el rango de ,72 a ,99 según la escala de fiabilidad de Kuder Richardson, que significa una excelente confiabilidad del instrumento aplicado a los colaboradores del Municipio provincial de Chincheros.

Tabla 6

Estadística de confiabilidad V1 compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,749	12

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Interpretación: en relación a la tabla 6, podemos observar que el resultado obtenido es de ,749 del Alfa de Cronbach, correspondiente a la primera variable compromiso organizacional se encuentra en el rango ,72 a ,99 según la escala de fiabilidad de Kuder Richardson que representa una excelente confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores del Municipio de Chincheros.

Tabla 7

Estadística de confiabilidad V2 satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,890	12

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Interpretación: en relación a la tabla 7, podemos observar que el resultado obtenido es de ,890 del Alfa de Cronbach correspondiente a la segunda variable satisfacción laboral, se encuentra en el rango ,72 a ,99 según la escala de fiabilidad de Kuder Richardson que representa una excelente confiabilidad del instrumento aplicado.

4.1.2. Datos generales

a) Género

Tabla 8

Frecuencia del género de los trabajadores de la MPCH

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	33	43,4%	43,4%	43,4%
Masculino	43	56,6%	56,6%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

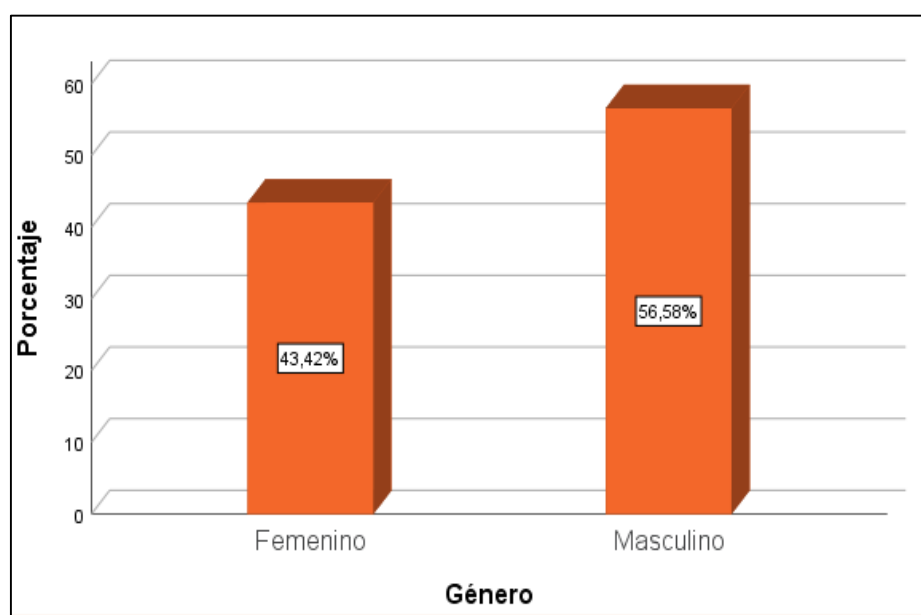


Figura 2. Género de los trabajadores de la MPCH

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se constituye en la tabla 8 y figura 2, en la Municipalidad provincial de Chincheros, de los 76 trabajadores encuestados el 56,6% del total son del género masculino y el 43,4% son de género femenino, donde podemos deducir que la mayor parte de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Chincheros son del género masculino.

b) Edad

Tabla 9

Frecuencia de edades de los trabajadores de la MPCH

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 24 años	9	11,8%	11,8%	11,8%
de 25 a 34 años	38	50,0%	50,0%	61,8%
de 35 a 44 años	11	14,5%	14,5%	76,3%
de 45 años a mas	18	23,7%	23,7%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

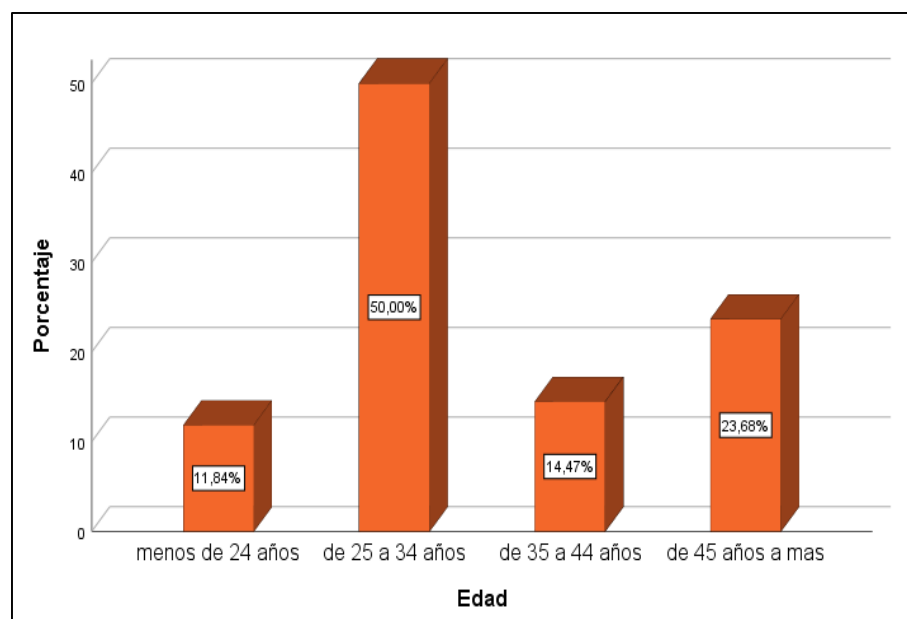


Figura 3. Edad de los trabajadores de la MPCH

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se observa en la tabla 9 y figura 3 que, en la Municipalidad provincial de Chincheros, de los 76 trabajadores encuestados el 50% del total sus edades oscilan entre 26 a 35 años representando la mayor cantidad de los encuestados y el 11,8% son menores de 25 años representando la menor cantidad, donde podemos deducir que la mayor parte de los trabajadores administrativos de Municipalidad tienen entre 26 a 35 años de edad.

c) Nivel de estudio

Tabla 10

Frecuencia del nivel de estudio de los trabajadores de la MPCH

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	3	3,9%	3,9%	3,9%
Instituto	26	34,2%	34,2%	38,2%
Universidad	47	61,8%	61,8%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

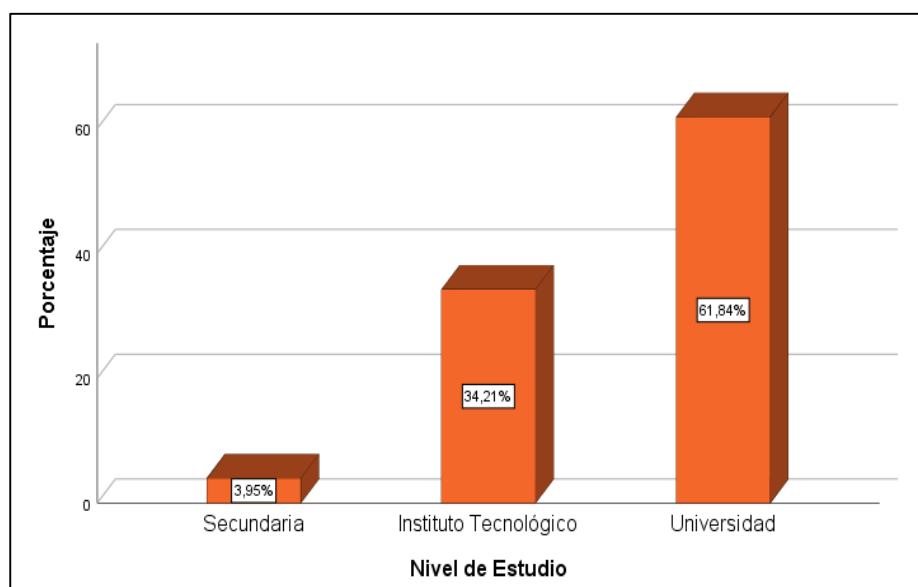


Figura 4. Nivel de estudios de los trabajadores de la MPCH

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Como se puede observar en la tabla 10 y figura 4 que, en la Municipalidad provincial de Chincheros, de los 76 trabajadores encuestados el 61,8% del total alcanzaron estudios universitarios representando la mayor cantidad de los encuestados, el 34,2% alcanzaron estudios en institutos tecnológicos y el 3,9% estudios secundarios representando la menor cantidad, donde podemos deducir que la gran mayoría del personal que labora en el Municipio de Chincheros cuentan con estudios universitarios.

d) Condición laboral

Tabla 11

Frecuencia de la condición laboral de los trabajadores de la MPCH

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	19	25,0%	25,0%	25,0%
Funcionario	15	19,7%	19,7%	44,7%
Locación de servicios	20	26,3%	26,3%	71,1%
CAS	22	28,9%	28,9%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

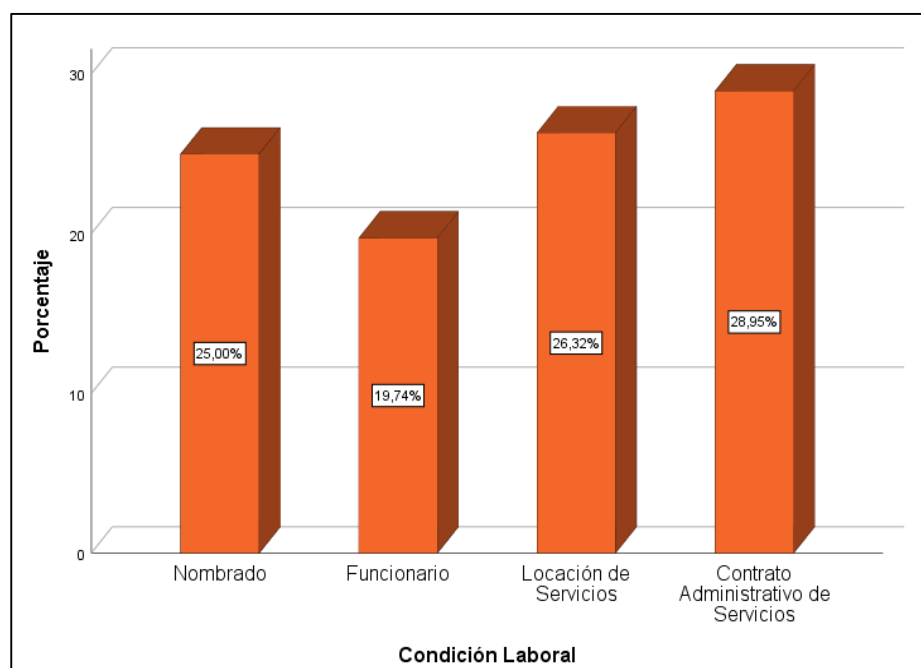


Figura 5. Condición laboral de los trabajadores de la MPCH

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se muestra en la tabla 11 y figura 5 que, en la Municipalidad provincial de Chincheros, de los 76 trabajadores encuestados el 28,9% del total son contratados bajo el régimen CAS representando la mayor cantidad de los encuestados, 26,3% son contratados bajo el régimen de locación de servicios y el 25% del total son trabajadores nombrados.

e) Tiempo de servicio

Tabla 12

Frecuencia del tiempo de servicios de los trabajadores de la MPCH

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 6 meses	31	40,8%	40,8%	40,8%
7 a 12 meses	11	14,5%	14,5%	55,3%
1 a 2 años	7	9,2%	9,2%	64,5%
2 a 5 años	6	7,9%	7,9%	72,4%
5 años a más	21	27,6%	27,6%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

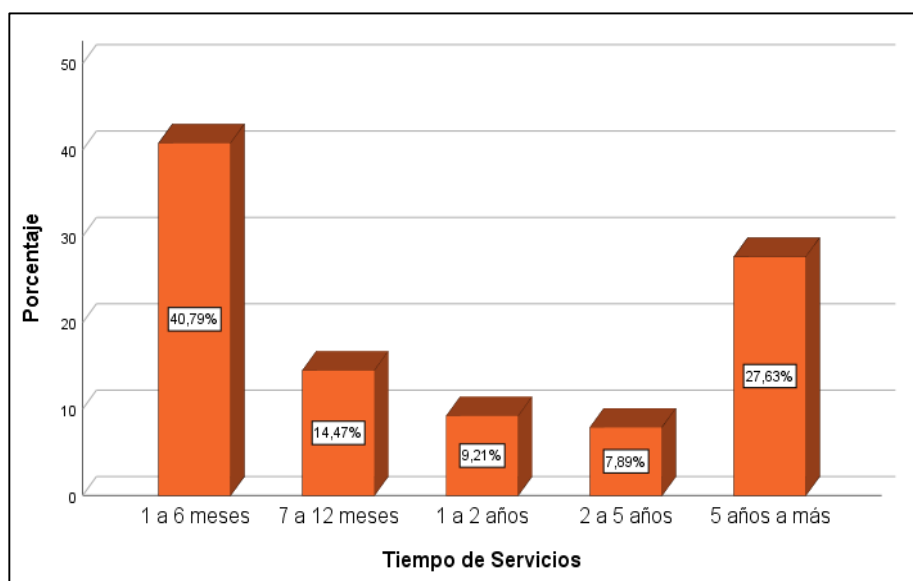


Figura 6. Tiempo de servicio de los trabajadores de la MPCH

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se puede observar en la tabla 12 y figura 6 que, en la Municipalidad provincial de Chincheros, de los 76 trabajadores encuestados el 40,8% del total vienen trabajando de 1 a 6 meses representando la mayor cantidad de los encuestados, el 27,6% del total viene trabajando más de 5 años y el 7,9% del total vienen trabajando de 1 a 2 años representando la menor cantidad.

4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 13

Frecuencia de la V1: compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	5,3%	5,3%	5,3%
A veces	39	51,3%	51,3%	56,6%
Casi siempre	31	40,8%	40,8%	97,4%
Siempre	2	2,6%	2,6%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

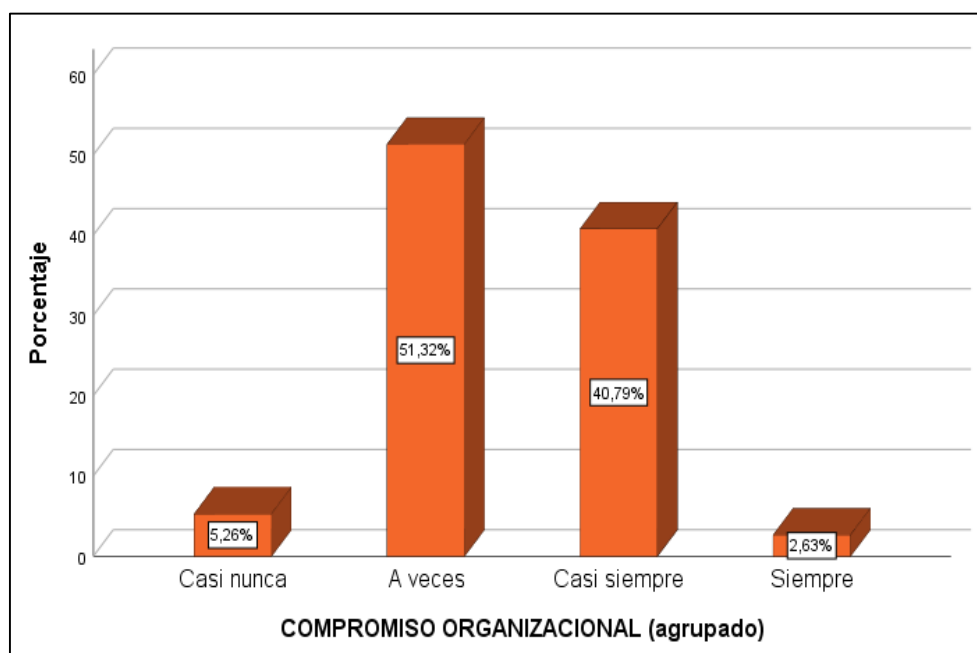


Figura 7. Variable 1- compromiso organizacional

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Como se observa en la tabla 13 y figura 7 de los 76 trabajadores encuestados en base a los 12 ítems correspondientes a la primera variable, el 51,3% del total que representa la mayor cantidad, indican que el compromiso organizacional que tienen los trabajadores en la Municipalidad provincial de Chincheros es solo a veces y el 40,79% de los trabajadores muestran casi siempre el compromiso organizacional.

Tabla 14

Frecuencia de la V1 - D1: compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	3,9%	3,9%	3,9%
A veces	47	61,8%	61,8%	65,8%
Casi siempre	19	25,0%	25,0%	90,8%
Siempre	7	9,2%	9,2%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

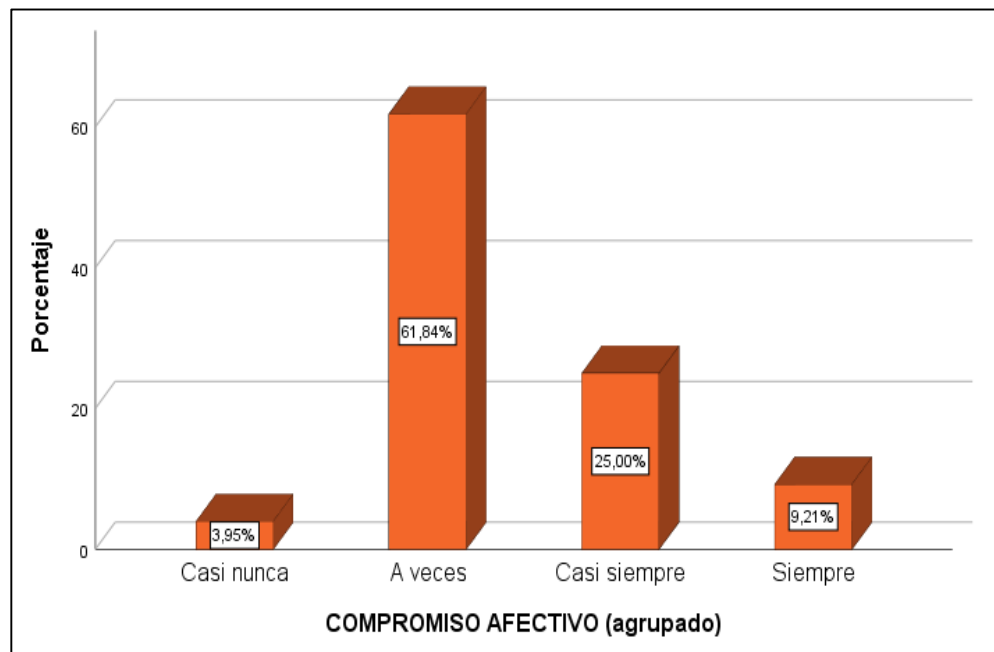


Figura 8. Dimensión 1- compromiso afectivo

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se observa en la tabla 14 y figura 8 del personal encuestado en relación a los 6 ítems de la primera dimensión correspondientes a la primera variable, el 61,8% del total que representa la mayor cantidad, indican que el compromiso afectivo por parte de los trabajadores hacia la Municipalidad provincial de Chincheros es solo a veces, y el 25% del total mencionan que el compromiso afectivo que tienen con la Municipalidad es casi siempre.

Tabla 15

Frecuencia de la V1-D2: compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	7,9%	7,9%	7,9%
A veces	39	51,3%	51,3%	59,2%
Casi siempre	29	38,2%	38,2%	97,4%
Siempre	2	2,6%	2,6%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

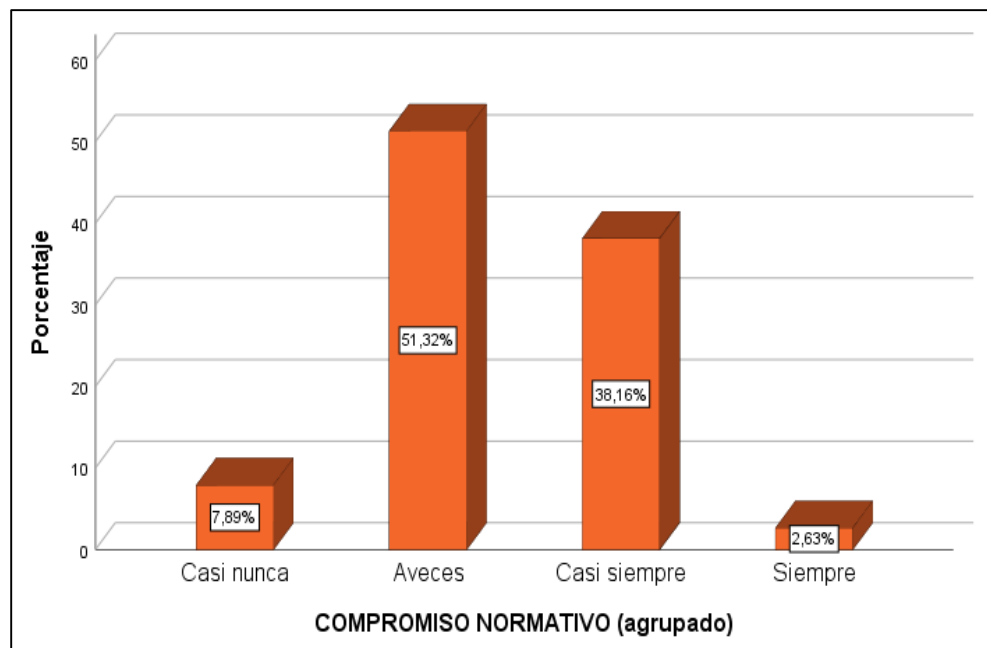


Figura 9. Dimensión 2- compromiso normativo

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se muestra en la tabla 15 y figura 9 de los colaboradores encuestados en relación a los 6 ítems de la segunda dimensión correspondientes a la primera variable, el 51,3% del total que representa la mayor cantidad, indican que el compromiso normativo en la Municipalidad provincial de Chincheros se da solo a veces y el 38% del total mencionan que el compromiso normativo que tienen los trabajadores es casi siempre.

Tabla 16

Frecuencia de la V2: satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	7,9%	7,9%	7,9%
A veces	32	42,1%	42,1%	50,0%
Casi siempre	30	39,5%	39,5%	89,5%
Siempre	8	10,5%	10,5%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

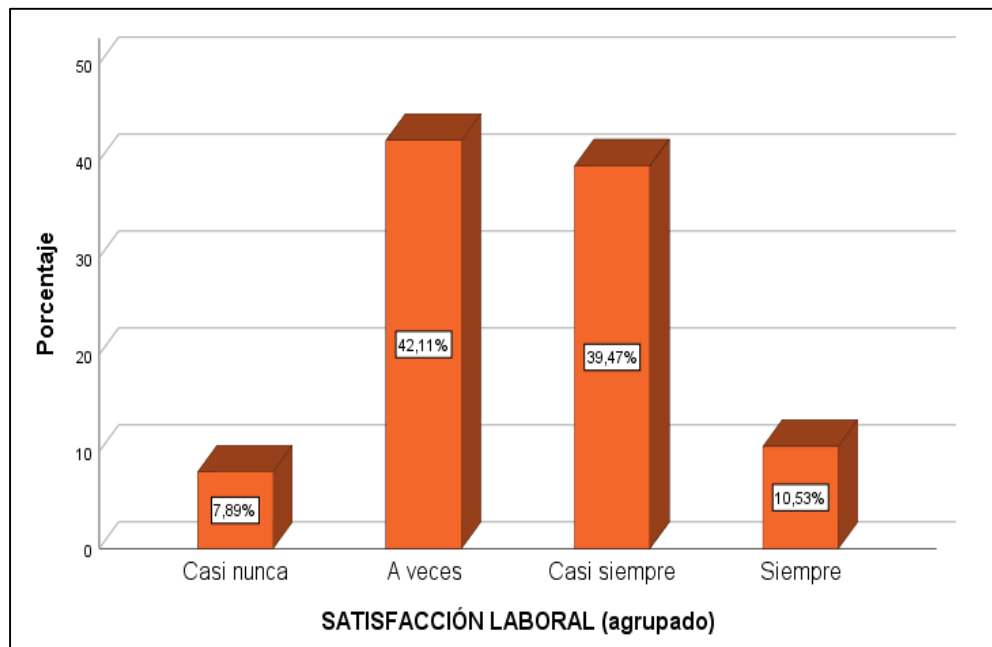


Figura 10. Variable 2- satisfacción laboral

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Se observa en la tabla 16 y figura 10 del personal encuestado en reacción a los 6 ítems de la segunda variable, el 42,1% del total que representa la mayor cantidad, indican los trabajadores que la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros es solo a veces, y el 39,5% del total los trabajadores mencionan que se encuentran satisfechos casi siempre en la Municipalidad de Chincheros.

Tabla 17

Frecuencia de la V2-D1: trabajo mismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	9,2%	9,2%	9,2%
A veces	37	48,7%	48,7%	57,9%
Casi siempre	25	32,9%	32,9%	90,8%
Siempre	7	9,2%	9,2%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

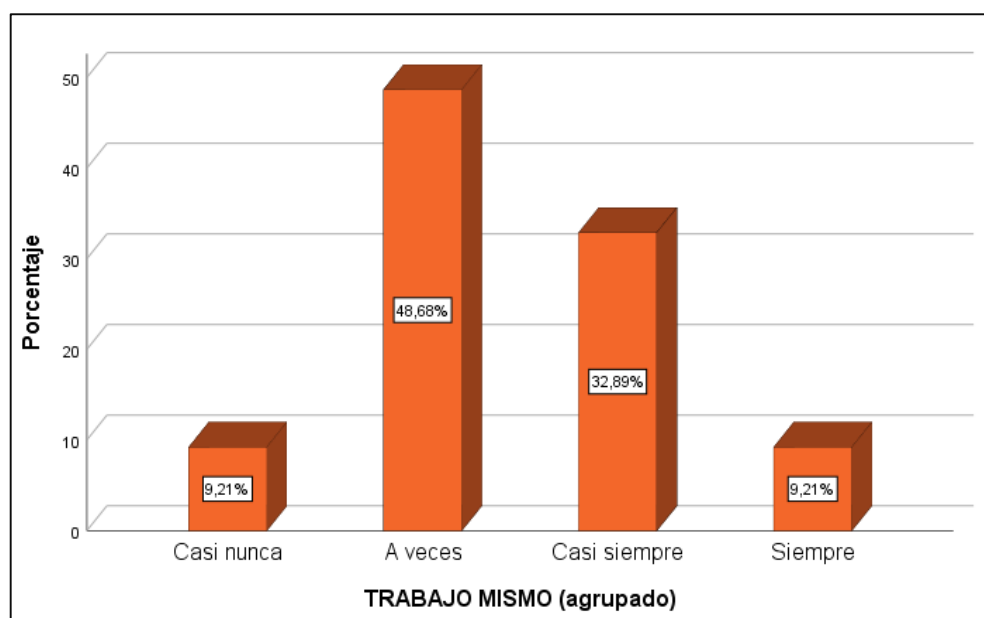


Figura 11. Dimensión 1- trabajo mismo

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Como se muestra en la tabla 17 y figura 11, del personal encuestado en relación a los 6 ítems de la primera dimensión correspondientes a la segunda variable, el 46,7% del total que representa la mayor cantidad, indican con la dimensión trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros están satisfechos solo a veces y el 32,9% del total los trabajadores mencionan que con el trabajo mismo están satisfechos casi siempre.

Tabla 18

Frecuencia de la V2-D2: supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3%	1,3%	1,3%
Casi nunca	6	7,9%	7,9%	9,2%
A veces	26	34,2%	34,2%	43,4%
Casi siempre	34	44,7%	44,7%	88,2%
Siempre	9	11,8%	11,8%	100,0%
Total	76	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

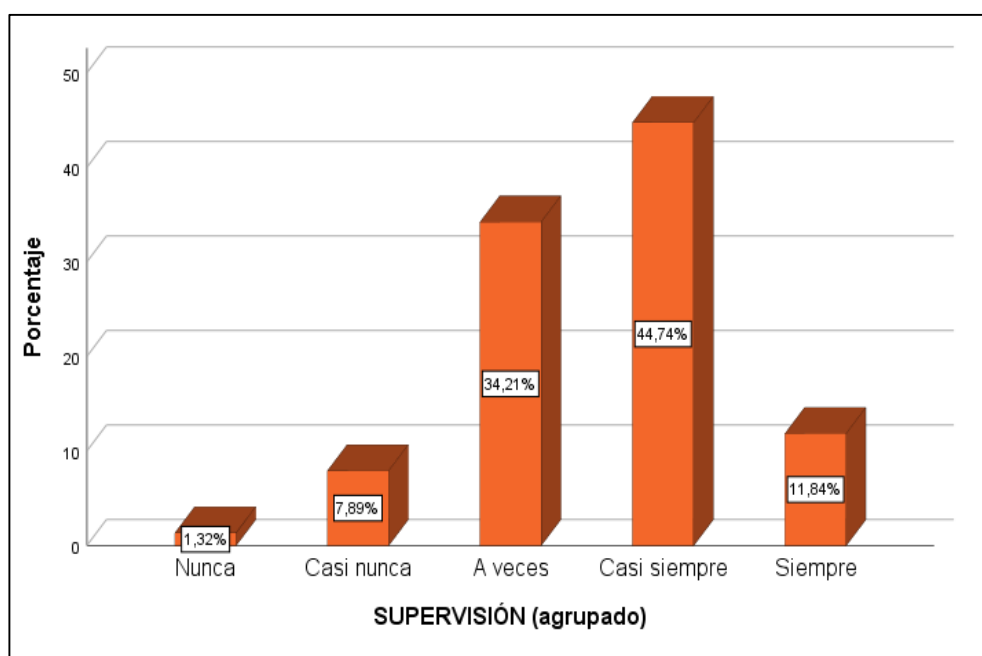


Figura 12. Dimensión 2- supervisión

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Tal como se presenta en la tabla 18 y figura 12 del personal encuestado en relación a los 6 ítems de la segunda dimensión correspondientes a la segunda variable, el 44,7% del total que representa la mayor cantidad, el personal indican que supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros se percibe casi siempre y el 34,2% del total menciona que la supervisión que se le otorga a los trabajadores en la Municipalidad es solo a veces.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

De acuerdo al problema general planteado y el objetivo, se muestra la contrastación de las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación, procesadas y evaluadas con el coeficiente Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho: no existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Ha: existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Tabla 19

Correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Agrupado)	SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 76	,469** ,000 76
	SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,469** ,000 76	1,000 . 76

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

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

En función al resultado de la tabla 19, podemos observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,469** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,469^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, con 99% de confianza, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), se deduce que hay una relación positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Hipótesis específica 1

Ho: no existe una relación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Ha: existe una relación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Tabla 20

Correlación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo

			COMPROMISO AFECTIVO (Agrupado)	TRABAJO MISMO (Agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO AFECTIVO (Agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 76	,540** ,000 76
	TRABAJO MISMO (Agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,540** ,000 76	1,000 . 76

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

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

En relación al resultado de la tabla 20, podemos observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,540** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,540^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, al 99% de confianza, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), se deduce que hay una relación positiva moderada de acuerdo al coeficiente de Spearman entre el la primera dimensión de la primera variable compromiso afectivo y la primera dimensión de la segunda variable el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Hipótesis específica 2

Ho: no existe relación entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Ha: existe relación entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Tabla 21

Correlación entre el compromiso afectivo y la supervisión

			COMPROMISO AFECTIVO (Agrupado)	SUPERVISIÓN (Agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO	Coeficiente de	1,000	,422**
	AFECTIVO (Agrupado)	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	SUPERVISIÓN	Coeficiente de	,422**	1,000
	(Agrupado)	correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		76	76	

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

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Respecto al resultado de la tabla 21, podemos observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,422** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,422^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, al 99% de confianza, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), se deduce que hay una relación positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación entre la primera dimensión de la primera variable el compromiso afectivo y la segunda dimensión de la segunda variable la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Hipótesis específica 3

Ho: no existe relación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Ha: existe relación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Tabla 22

Correlación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo

			COMPROMISO NORMATIVO (Agrupado)	TRABAJO MISMO (Agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO	Coefficiente de	1,000	,491**
	NORMATIVO	correlación		
	(Agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	TRABAJO	Coefficiente de	,491**	1,000
	MISMO	correlación		
	(Agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

En función al resultado de la tabla 22, podemos observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,491** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,491^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, al 99% de confianza, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), se deduce que hay una relación positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación entre la segunda dimensión de la primera variable el compromiso normativo y la primera dimensión de la segunda variable el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Hipótesis específica 4

Ho: no existe relación entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Ha: existe relación entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

Tabla 23

Correlación entre el compromiso normativo y la supervisión

			COMPROMISO NORMATIVO (Agrupado)	SUPERVISIÓN (Agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO NORMATIVO (Agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 76	,435** ,000 76
	SUPERVISIÓN (Agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,435** ,000 76	1,000 . 76

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

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos del SPSS V25

Respecto al resultado de la tabla 23, podemos observar el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,435** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,435^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, al 99% de confianza, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), se deduce que hay una relación positiva moderada de acuerdo al coeficiente de Spearman entre la segunda dimensión de la primera variable el compromiso normativo y la segunda dimensión de la segunda variable la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Una vez analizada los resultados en base al procesamiento de datos en el programa SPSS V25, se ostenta la comparación a la fundamentación teórica y los antecedentes tomados como referencia, que argumentan el trabajo, luego de haber planteado el problema, el objetivo y las hipótesis.

Primero: en relación a la hipótesis general planteado, si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. El resultado muestra la correlación es de 0,469** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,469^{**}$, $p = ,000 < ,05$), los dos asteriscos (**) significa que es altamente significativa con el nivel de confianza al 99%, indicando que existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el Municipio provincial de Chincheros, Apurímac, 2018, esto quiere decir que a medida que se incrementa o disminuye la primera variable el compromiso organizacional también se incrementa o disminuye la segunda variable la satisfacción laboral.

El resultado coincide con el trabajo realizado “análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín - Monagas”, el autor concluyó que el tipo de compromiso que está presente en los trabajadores en la empresa arepera es el compromiso normativo, debido a que los trabajadores expresan la honestidad y lealtad con la institución y con los valores de la organización, pero cabe resaltar no está relativamente presente en la totalidad de los trabajadores de la empresa, puesto que existe en un nivel medio de compromiso organizacional, lo cual no es lo suficiente para alcanzar la satisfacción en el trabajo, ya que el trabajador no se encuentra altamente comprometida por los elementos que afectan el desarrollo eficaz Gascón & Marcano (2013).

Además, Robbins & Judge (2008) manifiesta sobre el compromiso, es el grado en que un trabajador se identifica con su organización y con las metas de ésta, y desea mantener su relación directa con la empresa.

Para incrementar el compromiso organizacional en los trabajadores es necesario que se comprometan con los valores institucionales, aclarar su misión y visión, apoyar en el desarrollo de los empleados y la participación de los trabajadores, estos factores son muy importantes porque los trabajadores bien comprometidos con su trabajo y la organización

serán más productivos y se sentirán satisfechos, por consiguiente, serán más productivos y brindarán un servicio de calidad a los clientes externos e internos (Luthans, 2008, p.149).

En base a los conceptos teóricos, se deduce que estas dos variables compromiso y satisfacción laboral si están relacionadas entre sí.

Segundo: en relación a la primera hipótesis específico, si existe una relación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. El resultado muestra en la correlación de Spearman es de 0,540** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,540^{**}$, $p = ,000 < ,05$), los dos asteriscos (**) significa que es altamente significativa con un nivel de confianza del 99%, esto indica que existe una relación positiva moderada entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad de Chincheros, en ambos casos las dos dimensiones se realizará el cambio, a medida que se incrementa una dimensión lo mismo sucederá con la otra dimensión, a mismo modo si disminuye una dimensión también sucederá lo mismo con la otra dimensión.

Esto coincide con la investigación “satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado”. Quien concluyó el tipo de compromiso organizacional dominante en la institución es el compromiso afectivo, demostrando que los trabajadores si muestran un favorable afecto de identificación en consecuencia hacia la institución, así mismo existe un nivel medio de compromiso afectivo, con relación a la satisfacción laboral de los trabadores se encuentra en un nivel medio revelando que el trabajo asignado va con la proporción con las capacidades del empleado Morales & Villalobos (2012).

A si mismo Newstroms (2011) sobre el compromiso afectivo menciona que es el afecto emocional del empleado hacia la empresa donde labora, congruencia e identificación de los valores de la persona con la institución, deseos de esforzarse y permanencia en la organización, llegando a los resultados de la aceptación del trabajador al cambio de satisfacción laboral iniciando un espíritu cooperativo y el deseo de permanencia.

Tercero: en relación a la segunda hipótesis específico, si existe una relación entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. El resultado muestra la correlación de Spearman es de 0,422** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,422^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, los dos asteriscos (**) significa que es altamente significativa con un nivel de confianza del 99%, esto indica que existe una relación positiva moderada del compromiso afectivo con el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros.

Este resultado coincide con la investigación titulada “estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre puma de piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015. Una de las conclusiones a las que llegó el autor sobre la correlación de los estilos de liderazgo con la satisfacción laboral se logró una correlación de Spearman de 0,594, la cual indica que existe una correlación positiva media, entre la variable estilo de liderazgo y la variable satisfacción laboral, lo que quiere decir, que a medida que se incrementa la variable de estilos de liderazgo también se incrementará la otra variable satisfacción laboral, estas variables están relacionadas directamente Olivares (2015).

Luthans (2008) considera como una dimensión a la supervisión como las distintas habilidades que posee el supervisor para ofrecer asistencia técnica, establece que existen dos estilos de supervisión que intervienen en la satisfacción en el trabajo, el primero se centra en función a los empleados, en el que se evalúa según el nivel con el que el fiscalizador logra un interés propio y la preocupación por la persona por su bienestar, la segunda se centra en función a la participación de sus trabajadores en las decisiones respecto a sus empleos.

Cuarto: en relación a la tercera hipótesis específica, si existe una relación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. El resultado muestra la correlación de Spearman es de 0,491** con una significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,491^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, los dos asteriscos (**) significa que es altamente significativa al 99% confianza, se deduce que hay una relación positiva moderada entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

El resultado de la investigación realizado por Larrain (2017) “el clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Salas”, se concluyó que, la dimensión compromiso normativo en la municipalidad distrital de Salas, se ubica en un nivel ligeramente alto, destacando que los servidores sienten que la organización merece su lealtad y que no la abandonarían en este momento porque tienen una actitud de obligación hacia los trabajadores que laboran en ella, a pesar de esto, ellos no sienten la obligación de permanecer en su actual trabajo

La característica del compromiso normativo es la lealtad, sentirse de fondo obligado los resultados que implica es la contribución a los objetivos con la misión, el apoyo que brinda las demás personas.

A si mismo Luthans (2008) menciona sobre la dimensión del trabajo mismo como el estado en que la ocupación o el cargo aporta al empleado trabajos y actividades interesantes, generando oportunidades de aprendizaje y en ocasiones de admitir responsabilidades competentes a su trabajo.

Quinto: en relación a la cuarta hipótesis específico, si existe una relación entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. El resultado muestra la correlación de Spearman es de 0,435** con significancia de bilateral 0,000 menor al 0.05 ($r = ,435^{**}$, $p = ,000 < ,05$) por lo tanto, los dos asteriscos (**) significa que es altamente significativa con 99% de confianza, esto indica que existe una relación positiva moderada entre el compromiso normativo y supervisión en la Municipalidad de Chincheros.

El resultado de la investigación coincide con el trabajo realizado por Cruz (2016) “compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión”, la relación que existe entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la institución, de acuerdo a la correlación de Spearman es de 0.224, deduciendo que existe una relación positiva baja, quiere decir que a medida que se incrementa el compromiso normativo se incrementará de la misma forma la supervisión.

Los trabajadores están determinados a cooperar con los fines de la organización se desarrolla la firme determinación de ser leal, el compromiso con los valores institucionales, donde se le otorga la asistencia técnica al personal.

Así mismo, Newstroms (2011) sostiene que el compromiso normativo es la creencia o deber moral y la decisión que toman de seguir en la organización y la lealtad que tienen debido a la gratitud y ética cultural muy fuerte que une en un sentido moral y obligación interiorizados que los impulsa a hacerlo.

CONCLUSIONES

El resultado del trabajo de investigación fue determinar la relación de las variables entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018, llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Sobre la forma como se relaciona la V1 compromiso organizacional con la V2 satisfacción laboral, a través de la correlación de Spearman, como se muestra en la tabla 19, nos indica que existe una relación positiva moderada entre las dos variables de estudio compromiso y satisfacción laboral del personal que labora en la Municipalidad de Chincheros, es decir que a medida que se incrementa la primera variable (compromiso organizacional), también sucede con la segunda variable (satisfacción laboral), dado que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,469^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
2. Sobre la forma como se relaciona la primera dimensión de la V1 el compromiso afectivo con la primera dimensión de la V2 el trabajo mismo, a través de la correlación de Spearman como figura en la tabla 20 nos indica que existe una relación positiva moderada en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Chincheros, es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión (compromiso afectivo) también se incrementa la primera dimensión (trabajo mismo), dado que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,540^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
3. Sobre la manera como se relaciona la primera dimensión de la V1 el compromiso afectivo con la segunda dimensión de la V2 la supervisión, a través de la correlación de Spearman como figura en la tabla 21 nos indica que existe una relación positiva moderada en los trabajadores que laboran en la Municipalidad provincial de Chincheros, es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión (compromiso afectivo), también se incrementa la segunda dimensión (supervisión), dado que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,422^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
4. Sobre la manera como se relaciona el compromiso normativo con el trabajo mismo, a través de la correlación de Spearman como figura en la tabla 22 nos indica que existe una relación positiva moderada en el personal que labora en la Municipalidad

de Chincheros, es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión (compromiso normativo) de la primera variable también se incrementa la primera dimensión (trabajo mismo) de la segunda variable, dado que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,491^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

5. Sobre la manera como se relaciona el compromiso normativo con la supervisión, a través del coeficiente de correlación de Spearman que se muestra en la tabla 23 nos indica que existe una relación positiva moderada en el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Chincheros, es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión (compromiso normativo) de la primera variable también se incrementa la segunda dimensión (supervisión) de la segunda variable, dado que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,491^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

Por lo tanto, podemos afirmar que los trabajadores bien comprometidos con su trabajo e institución, son más leales, eficaces y responsables, esto indica que se sentirán más satisfechos y sean más productivos, es importante conocer el grado de compromiso de cada trabajador, la identificación e involucramiento que tiene cada individuo con su organización, la relación que quiere mantener con la organización; porque permitirá a los gerentes y jefes de área correspondiente a mejorar su grado de compromiso para que se sientan a gusto y satisfechos con ganas de seguir perteneciendo a la institución y aceptar los objetivos propuestos y ambas partes se beneficiarán.

El resultado de la investigación permitió examinar, demostrar, contrastar y comparar que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac-2018.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución realizar actividades, incrementar las reuniones de trabajo, de confraternización para que mejore el involucramiento con la institución, hacerles partícipes, fomentar las capacitaciones que ayuden a los trabajadores a superarse profesionalmente, mejorar el trabajo en equipo, ya que esto hará que se identifique con la institución, de tal modo que incrementará el compromiso de cada trabajador, puesto que si un trabajador está bien comprometido con su institución se sentirá más satisfecho con el ambiente donde trabaja, con las actividades que realiza, y será más productivo y eficaz en su puesto de trabajo.
2. Se recomienda que la Municipalidad dé a conocer los valores, visión y objetivos de la institución, para así se sientan identificados y ser leales con la Municipalidad, se sugiere la implementación de las líneas de comunicación más abiertas y directas, realizar los cronogramas de las actividades que se realizarán, como también es necesario que los trabajadores manifiesten sus opiniones u observaciones, para conocer su punto de vista, darles la oportunidad que se expresen y tengan ese espíritu cooperativo.
3. Se sugiere implementar un estilo de liderazgo participativo, donde se delegue funciones y cargos a los trabajadores para mejorar la participación y el trabajo en equipo, generar reconocimientos de felicitaciones a cada trabajador por el buen desempeño y esfuerzo realizado, otorgar incentivos motivacionales kits de materiales, un bono económico, tardes deportivas, uniformes de identificación con la Municipalidad para que el trabajador se sienta más comprometido con la institución, generando así mayor compromiso y productividad para la Municipalidad provincial de Chincheros.
4. Se recomienda a la Municipalidad ofrecer el todo el apoyo al personal, realizar seguimiento en el aspecto personal al trabajador, estar pendiente de los beneficios que se les brinda en la Municipalidad sea recibido de manera correcta, el seguro médico, los depósitos que reciben de las prestación de sus servicios que se realice en el tiempo establecido, ofrecer capacitaciones concernientes al área o temas específicos para el crecimiento personal, renovar algunos equipos y materiales ya que en algunas áreas los equipos están malogrados y esto hace que se dificulten en realizar las actividades y afecta en el buen desempeño del personal, para que así mejore la satisfacción laboral del trabajador en la Municipalidad provincial de Chincheros.

5. Se sugiere mejorar algunos ambientes y generar un buen clima laboral entre las distintas áreas, donde el personal tenga la comodidad para realizar sus actividades y que se puedan sentir satisfechos, realizar evaluaciones de los logros alcanzados mensualmente, para así evaluar los objetivos alcanzados de los trabajadores sin favorecer a personas en particular.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). comportamiento organizacional (primera ed.). Buenos aires: granica S.A.
- Arbaiza, F. (2011). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos (1 ed.). Caracas: Cengage Learnig.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de la Investigación: introducción a la Metodología Científica (6 ed.). Caracas: Episteme.
- Carrasco, S. (2008). Metodología de la Investigación Científica (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Censo, D., & Robbins, S. (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Limusa.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (2 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chulluncuy, A. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción laboral de la Municipalidad del Distrito de Río Negro, Provincia de Satipo 2015. (tesis de pregrado), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Satipo.
- Crespo, C. (2016). Clima y Compromiso Organizacional en una Mediana Empresa Manufacturera de San Luis de Potosí. (tesis de postgrado), Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, San Luis de Potosí - México.
- Cruz, P. (2016). Compromiso Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. (tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). Introducción a la Administración (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Gascón, D., & Marcano, A. (2013). Análisis del Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín-Monagas. (tesis de pregrado), Universidad de Oriente, Maturín - Venezuela.
- Hellriegel, D., & Sclum, J. (2009). Comportamiento Organizacional (12 ed.). México: Cengage.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2006). Metodología de la Investigación Científica (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México: Mc Graw Hill.

- Ibañez, M. (2005). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima: San Marcos.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (7 ed.). México: McGraw Hill.
- Larrain, A. S. (2017). *El Clima Organizacional y su relación con el Compromiso Organizacional*. (tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional* (11 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo - Venezuela.
- Newstroms, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Olivares, R. (2015). *Estilo de Liderazgo y Satisfacción Laboral en el Club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado), Universidad José María Arguedas, Andahuaylas.
- Ortiz, F., & García, M. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación* (1 ed.). Lima: Macro E.I.R.L.
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Román, L. (2017). *Relación de la Motivación Bifactorial con el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Ruíz, J. (2013). *El Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno*. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 67-86.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre Compromiso organizacional y la satisfacción laboral la Municipalidad provincial de Chincheros, Región Apurímac-2018?</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la satisfacción laboral la Municipalidad provincial de Chincheros, Región Apurímac, 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.</p>	<p>Variable 1 Compromiso organizacional Dimensiones: 1. Compromiso afectivo 2. Compromiso normativo</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral Dimensiones: 1. Trabajo mismo 2. Supervisión</p>
<p>Problemas Específicos - ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018? - ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo con la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018? - ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo con el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018? - ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo con la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos -Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. -Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. -Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. -Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.</p>	<p>Hipótesis Específicos -Existe relación entre el compromiso afectivo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. -Existe relación entre el compromiso afectivo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. -Existe relación entre el compromiso normativo y el trabajo mismo en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018. -Existe relación entre el compromiso normativo y la supervisión en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO Deductivo-Inductivo ENFOQUE Cuantitativo DISEÑO No – Experimental, transeccional. NIVEL Descriptivo - correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: N = 95 trabajadores de la Municipalidad provincial de Chincheros. MUESTRA n = 76 trabajadores de la Municipalidad provincial de Chincheros.</p>	<p>TÉCNICAS - Encuesta - Entrevista TRATAMIENTO ESTADÍSTICO Excel programa SPSS Versión 25</p>	<p>INSTRUMENTOS - Cuestionario - Libreta de notas</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Newstroms (2011) es la medida en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella (p.221).</p>	<p>Grado de identificación, lealtad e involucramiento con la organización</p>	<p>DIMENSION 1</p> <p>Compromiso afectivo</p> <p>Dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores</p>	<p>1.1 Identificación</p> <p>1.2 Involucramiento</p> <p>1.3 Aspiración</p>
		<p>DIMENSION 2</p> <p>Compromiso normativo</p> <p>Es aquel que se encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral.</p>	<p>2.1 Lealtad</p> <p>2.2 Obligación</p> <p>2.3 Deber</p>
<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Alles (2008) “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo (p.306).</p>	<p>Actitud o comportamiento positivo del trabajador hacia el trabajo o las tareas</p>	<p>DIMENSION 1</p> <p>Trabajo mismo</p> <p>El grado en el que el empleo proporciona al individuo tareas interesantes, oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de aceptar responsabilidades</p>	<p>1.1 Convicciones</p> <p>1.2 Ambiente físico</p> <p>1.3 Las capacidades</p> <p>1.4 Remuneración</p>
		<p>DIMENSION 2</p> <p>Supervisión</p> <p>Las habilidades del supervisor para proporcionar asistencia técnica y apoyo al comportamiento</p>	<p>2.1 Autoridad</p> <p>2.2 Toma de decisiones</p> <p>2.3 Jefe</p> <p>2.4 Trabajo en equipo</p>

Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems o preguntas	Escala valorativa
VARIABLE 1 Compromiso organizacional	DIMENSION 1: Compromiso afectivo	1.1 Identificación 1.2 Involucramiento 1.3 Aspiración	25%	6	1. ¿Cree Ud. que sus valores y los de la Municipalidad son muy similares?	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)
					2. ¿Para Ud. la Municipalidad tiene un alto grado de identificación personal?	
					3. ¿Ud. siente los problemas de la Municipalidad como si fueran propios?	
					4. ¿Ud. es parte de la solución de los problemas en la Municipalidad?	
					5. ¿Considera Ud. que la Municipalidad motiva para su buen desempeño en su trabajo?	
					6. ¿Ud. se siente en confianza con el grupo de trabajo en la Municipalidad?	
	DIMENSION 2: Compromiso normativo	2.1 Lealtad 2.2 Obligación 2.3 Deber	25%	6	7. ¿Considera Ud. que la Municipalidad merece su lealtad?	
					8. ¿Ud. recomienda a los demás, que la Municipalidad es una institución ideal para trabajar?	
					9. ¿Cree Ud. que no sea correcto renunciar a la Municipalidad por ahora?	
					10. ¿Esta Ud. dispuesto a dedicar más esfuerzo, para ayudar a la Municipalidad a lograr sus objetivos?	
					11. ¿Ud. se siente obligado a permanecer en la Municipalidad por no decepcionar a sus compañeros y jefes?	

					12. ¿Considera Ud. sí renunciaría a la Municipalidad, tendría muy pocas opciones o alternativas en otras empresas?	
VARIABLE 2: Satisfacción laboral	DIMENSION 1: Trabajo mismo	2.1 Convicciones 2.2 Ambiente físico 2.3 Las capacidades 2.4 Remuneración	25%	6	13. ¿Considera Ud. que, en la Municipalidad se preocupan por ti como persona?	
					14. ¿Ud. está de acuerdo con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?	
					15. ¿Ud. considera que los equipos y materiales son adecuados para la realización de sus actividades?	
					16. ¿Ud. está de acuerdo con la cantidad de carga laboral que se le otorga en la Municipalidad?	
					17. ¿Ud. está de acuerdo con las oportunidades que se le otorga para emplear sus capacidades para la solución de los problemas respecto a su trabajo?	
					18. ¿Considera Ud. que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?	
	DIMENSION 2: Supervisión	2.5 Autoridad 2.6 toma de decisiones 2.7 Jefe 2.8 Trabajo en equipo	25%	6	19. ¿Está Ud. de acuerdo con la forma en que su superior se encarga de sus trabajadores?	
					20. ¿Considera Ud. que sus opiniones son respetadas en la Municipalidad?	
					21. ¿Ud. tiene participación en la toma de decisiones respecto a su trabajo?	
					22. ¿Cree Ud. que su jefe valora el esfuerzo que pone en realizar sus tareas?	
					23. ¿Ud. está de acuerdo con el trato que recibe de sus superiores en la Municipalidad?	
					24. ¿Considera Ud. que el trabajo en equipo en la Municipalidad debería mejorar?	

Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Edwin Mescco Cáceres

Grado Académico: Licenciado en Administración de Empresas

Fecha: 15 / 07 / 2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....

.....

.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....

.....

.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....

.....


.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....

.....


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARÍA ARGÜELOS
FAC. EPAS
Edwin Mescco Cáceres
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 25001527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Grado Académico: Magister en Administracion de Empresas

Fecha: 13.1.07.8

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar Preguntas y Reactivos
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Juan Cielo Ramirez Cajamarca
Mag. de Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 09598921

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Ascue Ruiz Rosa Nelida*

Grado Académico: *Magister en Administración de Empresas*

Fecha: *13/07/2018*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejore los feminos y Cuadros.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Repara los feminos.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

El grupo muestral solo va el #.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Rosa Nelida Ascue Ruiz
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *4102402873*

Anexo 5. Fotografías de la investigación



CIRILO MEDINA (ASISTENTE DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS)



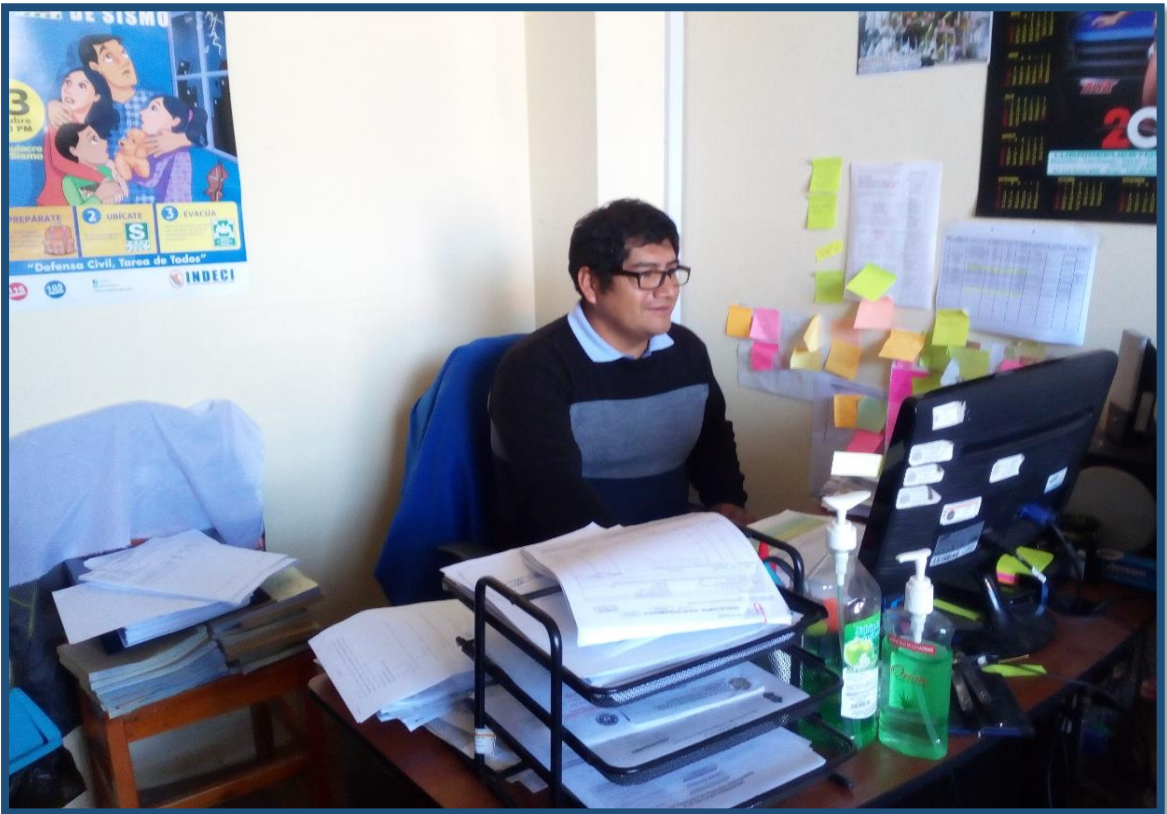
YULY SICHA HUARHUACHI (ASISTENTE DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA)



MIGUEL ALTAMIRANO (SUB GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTOS)



FARY CARRASCO (RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE REGISTROS)



JORGE CARRIÓN (RESPONSABLE DE ALMACÉN)



ANTONIA MEDINA ALARCON (SECRETARIA DE GERENCIA)



PILAR GUEVARA (RESPONSABLE DE TESORERÍA)



SAMUEL GAMBOA (JEFE DE ADQUISICIONES)

Anexo 6. Encuesta de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración y tiempo, por brindar su opinión sobre la Municipalidad provincial de Chincheros y la percepción que tienen sus trabajadores hacia la institución, para el trabajo de investigación titulado: *compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Chincheros, Apurímac, 2018*. Por favor responda con sinceridad, no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

A continuación, responda las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta según su criterio:

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 24 años ()
- b) de 25 a 34 años ()
- c) de 35 a 44 años ()
- d) de 45 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria ()
- b) Secundaria ()
- c) Instituto tecnológico ()
- d) Universidad ()

1.4.Cuál es su condición laboral en la Municipalidad:

- a) Nombrado ()
- b) Funcionario ()
- c) Locación de servicio ()

d) Contrato Administrativo de Servicios (CAS) ()

1.5. Tiempo que labora en la Municipalidad:

- a) 1 a 6 meses ()
- b) 7 a 12 meses ()
- c) 1 a 2 años ()
- d) 2 a 5 años ()
- e) 5 años a más ()

Instrucciones: para evaluar las variables, marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

V1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEMS	RANGO				
		1	2	3	4	5
	COMPROMISO AFECTIVO					
1	¿Cree Ud. que sus valores y los de la Municipalidad son muy similares?					
2	¿Para Ud. la Municipalidad tiene un alto grado de identificación personal?					
3	¿Ud. siente los problemas de la Municipalidad como si fueran propios?					
4	¿Ud. es parte de la solución de los problemas en la Municipalidad?					
5	¿Considera Ud. que la Municipalidad motiva para su buen desempeño en su trabajo?					
6	¿Ud. se siente en confianza con el grupo de trabajo en la Municipalidad?					
	COMPROMISO NORMATIVO	1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. que la Municipalidad merece su lealtad?					
8	¿Ud. recomienda a los demás, que la Municipalidad es una institución ideal para trabajar?					
9	¿Cree Ud. que no sea correcto renunciar a la Municipalidad por ahora?					
10	¿Esta Ud. dispuesto a dedicar más esfuerzo, para ayudar a la Municipalidad a lograr sus objetivos?					

11	¿Ud. se siente obligado a permanecer en la Municipalidad por no decepcionar a sus compañeros y jefes?					
12	¿Considera Ud. si renunciaría a la Municipalidad, tendría muy pocas opciones o alternativas en otras empresas?					

V1. SATISFACCIÓN LABORAL

	TRABAJO MISMO	1	2	3	4	5
13	¿Considera Ud. que, en la Municipalidad se preocupan por ti como persona?					
14	¿Ud. está de acuerdo con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?					
15	¿Ud. considera que los equipos y materiales son adecuados para la realización de sus actividades?					
16	¿Ud. está de acuerdo con la cantidad de carga laboral que se le otorga en la Municipalidad?					
17	¿Ud. está de acuerdo con las oportunidades que se le otorga para emplear sus capacidades para la solución de los problemas respecto a su trabajo?					
18	¿Considera Ud. que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
	SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
19	¿Está Ud. de acuerdo con la forma en que su superior se encarga de sus trabajadores?					
20	¿Considera Ud. que sus opiniones son respetadas en la Municipalidad?					
21	¿Ud. tiene participación en la toma de decisiones respecto a su trabajo?					
22	¿Cree Ud. que su jefe valora el esfuerzo que pone en realizar sus tareas?					
23	¿Ud. está de acuerdo con el trato que recibe de sus superiores en la Municipalidad?					
24	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo en la Municipalidad debería mejorar?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

Anexo 7. Permiso de aplicación del proyecto y número total de trabajadores de la MPCH



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHEROS

Creado por Ley N° 23759 el 30-12-1983



Chincheros, 04 de setiembre de 2018 2018.

Señorita:
Yudith Llacctarimay Méndez

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Previo un cordial saludo y en atención a su solicitud con Registro N° 3670, y en cumplimiento a la Ley 27444, autorizo aplicar proyecto de investigación, la institución cuenta con la cantidad de un total de 95 trabajadores administrativos así como se detalla en el siguiente cuadro.

N°	Clasificación	Cantidad
1	Nombrados	20
2	Funcionarios	17
3	Locación de servicio	29
4	Contrato Administrativo de Servicios (CAS)	29
Total		95

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
CHINCHEROS - APURÍMAC
GERENCIA
Lic. Adm. Henry Castro Espinoza
GERENTE MUNICIPAL

SÍGUENOS EN:



"Juntos luchemos por erradicar la desnutrición y la anemia"

Plaza de Armas S/N
Chincheros - Apurímac
www.munichincheros.gob.pe
facebook.com/oficialchincheros
munichincheros15@gmail.com

Anexo 8. Base de datos del cuestionario en Excel 2016

N.º de persona	VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL												VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL											
	D1: Compromiso Afectivo						D2: Compromiso Normativo						D1: Supervisión						D2: Trabajo Mismo					
	P1	p2	p3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Persona 1	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4
persona 2	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
persona 3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
Persona 4	3	4	5	5	3	5	4	5	3	5	1	1	3	4	4	3	3	2	5	3	4	4	3	5
Persona 5	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	1	2	5
Persona 6	2	1	4	5	2	2	5	3	2	5	4	3	1	2	4	5	3	2	2	2	2	2	1	2
Persona 7	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	5
Persona 8	2	3	3	5	3	3	5	4	3	5	1	1	2	2	2	5	3	2	3	4	3	2	3	5
Persona 9	2	2	3	4	2	4	5	2	3	5	5	2	1	5	4	3	5	2	2	1	1	1	1	5
Persona 10	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4
Persona 11	3	3	2	4	1	3	5	2	3	5	2	1	1	3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	5
Persona 12	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3
Persona 13	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5
Persona 14	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	5
Persona 15	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Persona 16	2	5	2	3	3	4	5	2	3	2	3	3	1	5	3	4	3	4	2	3	4	2	5	4
Persona 17	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3
Persona 18	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
Persona 19	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Persona 20	3	5	4	2	5	5	3	4	4	3	1	2	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4
Persona 21	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
Persona 22	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Persona 23	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Persona 24	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5
Persona 25	1	1	3	5	1	3	2	1	2	5	1	1	1	2	5	5	3	2	5	2	1	1	1	5
Persona 26	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
Persona 27	3	3	3	2	2	5	4	4	3	5	1	2	3	4	1	3	4	4	5	2	2	5	4	3
Persona 28	3	3	4	5	2	3	3	3	1	5	3	1	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5
Persona 29	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3
Persona 30	2	2	3	3	2	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Persona 31	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Persona 32	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4
Persona 33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Persona 34	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	1	1	3	4	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
Persona 35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 36	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3
Persona 37	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
Persona 38	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
Persona 39	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
Persona 40	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Persona 41	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
Persona 42	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
Persona 43	2	2	4	4	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1
Persona 44	4	3	4	1	2	1	3	3	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	4	1	1	1	1	5
Persona 45	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	5
Persona 46	3	3	3	1	1	4	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5
Persona 47	2	2	5	4	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	4	2	5
Persona 48	1	3	2	5	5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
Persona 49	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4
Persona 50	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4
Persona 51	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	5
Persona 52	4	2	2	3	2	2	4	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	4
Persona 53	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
Persona 54	2	2	5	4	1	2	3	2	3	4	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	4
Persona 55	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	4
Persona 56	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	5
Persona 57	3	2	2	2	3	4	4	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4
Persona 58	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4
Persona 59	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5
Persona 60	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3
Persona 61	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	5
Persona 62	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Persona 63	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Persona 64	3	5	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4
Persona 65	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Persona 66	3	3	3	2	2	4	4	4	3	5	2	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3
Persona 67	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4
Persona 68	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 69	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5
Persona 70	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3
Persona 71	3	3	3	2	2	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4
Persona 72	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	5
Persona 73	3	3	3	2	1	4	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5
Persona 74	2	2	5	4	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	4	2	3	5
Persona 75	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3
Persona 76	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	5

← **PREGUNTAS**

DATOS GENERALES

