

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES CHANKA ANDAHUAYLAS,  
APURÍMAC- 2018**

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

**Presentado por:**

**MARIBEL QUISPE ROMÁN**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES CHANKA ANDAHUAYLAS,  
APURÍMAC- 2018”**

**MARIBEL QUISPE ROMÁN**

**Asesor:**

**Lic. Adm. Víctor Raúl Gárate Luque**

**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 Auditorio de EPAG - de Coayahuacho, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 5:30 horas del día 30 de diciembre del año 2018, se reunieron el Mg. Henry Wilfredo Agredo Cerna (presidente), Mg. Oscar Apaza Apaza (secretario) y el Dr. Edgar Luis Martínez Huaman (vocal) integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: "Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chankay" cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Moribael Quispe Román, y su Asesor Lic. Adm. Víctor Raúl Corato Luque, 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, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>16</u>	<u>Distintísima</u>	<u>Muy bueno</u>

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

Mgtr. Henry Wilfredo Agredo Cerna  
DOCENTE  
CLAD N° 03541

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Mg. Oscar Apaza Apaza  
DOCENTE  
Mg. OSCAR APAZA APAZA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Dr. Edgar Luis Martínez Huaman  
Dr. Edgar LUIS Martínez Huaman

Al creador divino, porque Él es la razón de mi existencia, es la guía que ilumina mi camino, y permite tener al lado mío a las personas que más amo y aprecio. A mis padres, por haber confiado en mí y no ponerme límites. A mis hermanos, por haber sido apoyo fundamental en mi formación profesional y en mi vida, con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinito amor.

A mis padres, por el gran esfuerzo que hicieron por apoyarme económica y emocionalmente para lograr mis metas.

A mis hermanos, cuñados y demás familiares, por haber hecho el esfuerzo en brindarme su apoyo económico, por sus regaños, su motivación y sus buenos consejos.

Al Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque, por el apoyo y orientación en la elaboración y ejecución del presente informe de tesis, y sobre todo por ser un segundo padre para mí, le estoy infinitamente agradecida por sus sabios consejos, que fueron la guía para orientar mi formación profesional.

A los docentes Jurados, Mg. Henry Agreda Cerna, Mg. Oscar Apaza, y Dr. Edgar Luis Martínez Huamán, por haber dedicado su tiempo a la revisión y corrección, del presente informe de tesis.

A todos mis grandes maestros que me educaron, corrigieron y brindaron sus conocimientos desde el nivel inicial, hasta la culminación de mis estudios superiores.

A las personas que más aprecio Mardonio, Estéfani, Henma, Karen, Fiorela, Flor, Yésica, Kathiren, Brisset, Heydi, Henry y Madeleyne, por haber compartido conmigo su amistad y su apoyo incondicional, durante el tiempo que estuve en la universidad. Las experiencias a lado de ellos, fueron los mejores momentos que pasé en la universidad.

A la CPC Danizela De La Cruz Calle, por su colaboración durante la elaboración del informe final de tesis.

A los directivos y colaboradores de la unidad ejecutora del Gobierno Regional de Apurímac N° 203 - Transportes Chanka, por haberme permitido recabar información para la realización del informe de tesis.

¡Muchas gracias a todos ellos!

## **PRESENTACIÓN**

El presente informe de tesis, denominado: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018”, fue elaborada acorde a las normativas vigentes de la Universidad Nacional José María Arguedas para la obtención del título profesional de licenciado en administración de empresas.

La tesis, tiene el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, y entre sus dimensiones, cabe mencionar que el estudio de estas variables es muy importante para las organizaciones, porque día a día las organizaciones desean contar con recursos humanos que generen valor a la organización y coadyuven al cumplimiento de objetivos.

La tesis, se ha basado en las teorías establecidas por diferentes autores, que desde años atrás y hasta la actualidad vienen realizando estudios a fin de buscar que el empleo de sus teorías propuestas, puedan mejorar los niveles de compromiso organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral, entre otros aspectos concernientes a la administración del talento humano. Asimismo, el informe final de tesis, presenta cinco capítulos, en los cuales se ha desarrollado lo concerniente al planteamiento del problema, los fundamentos teóricos, la metodología de la investigación, presentación de resultados, discusión, las conclusiones, recomendaciones y finalmente se presenta los anexos que contienen la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, matriz del instrumento de recojo de datos, instrumento, y otros anexos, a fin de evidenciar la realización de la investigación.

En definitiva, los frutos de la actual investigación, podrán ser útiles como antecedente para futuras investigaciones con variables y situaciones problemáticas similares.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	19
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	19
2.1 Planteamiento del problema .....	19
2.2 Formulación del problema .....	22
2.2.1 Problema general .....	22
2.2.2 Problemas específicos.....	22
2.3 Delimitación de la investigación .....	23
2.3.1 Delimitación espacial .....	23
2.3.2 Delimitación temporal .....	23
2.3.3 Delimitación teórica .....	23
2.4 Justificación .....	23
2.4.1 Justificación teórica- científica: .....	23
2.4.2 Justificación metodológica .....	24
2.4.3 Justificación social .....	24
2.5 Objetivos .....	24
2.5.1 Objetivo general .....	24
2.5.2 Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II.....	26
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.1 Antecedentes.....	26

2.1.1	Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	28
2.1.3	Antecedentes locales.....	30
2.2	Marco teórico.....	33
2.2.1	Compromiso organizacional .....	33
2.2.2	Satisfacción laboral.....	41
2.2.3	Administración pública.....	51
2.3	Marco conceptual .....	53
CAPÍTULO III.....		55
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		55
3.1	Hipótesis.....	55
3.1.1	Hipótesis general.....	55
3.1.2	Hipótesis específicas.....	55
3.2	Variables .....	56
3.3	Operacionalización de variables .....	56
3.4	Metodología.....	58
3.4.1	Enfoque.....	58
3.4.2	Tipo de estudio.....	58
3.4.3	Diseño de investigación.....	58
3.5	Población y muestra .....	60
3.5.1	Población.....	60
3.5.2	Muestra .....	60
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.7	Métodos de análisis de datos .....	64
CAPÍTULO IV .....		66
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		66
4.1	Resultados de la investigación.....	66
4.2	Contrastación estadística de hipótesis.....	86
CAPÍTULO V .....		100

DISCUSIÓN.....	100
CONCLUSIONES .....	104
SUGERENCIAS.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral .....	47
Figura 2. Diagrama del diseño correlacional .....	59
Figura 3. Sedimentación del análisis factorial de las dimensiones .....	62
Figura 4. Sedimentación del análisis factorial de los ítems .....	64
Figura 5. Género de los encuestados .....	68
Figura 6. Edad de los encuestados.....	69
Figura 7. Nivel de instrucción de los encuestados .....	70
Figura 8. Condición laboral de los encuestados.....	71
Figura 9. Variable 1 - compromiso organizacional .....	72
Figura 10. Dimensión 1 - compromiso de continuidad.....	73
Figura 11. Dimensión 2 - compromiso afectivo .....	74
Figura 12. Dimensión 3 - compromiso normativo .....	75
Figura 13. Variable 2 - satisfacción laboral .....	76
Figura 14: Dimensión 1 - factores motivacionales.....	77
Figura 15. Dimensión 2 - factores higiénicos .....	78
Figura 16. Tabulación cruzada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral .....	79
Figura 17. Tabulación cruzada entre compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral .....	80
Figura 18. Tabulación cruzada entre compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral.....	81
Figura 19. Tabulación cruzada entre compromiso afectivo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral.....	82
Figura 20. Tabulación cruzada entre compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral .....	83
Figura 21. Tabulación cruzada entre compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral.....	84
Figura 22. Tabulación cruzada entre compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral .....	85
Figura 23 . Diagrama de dispersión del compromiso organizacional y la satisfacción laboral .....	87
Figura 24. Diagrama de dispersión del compromiso de continuidad y los factores motivacionales.....	89

Figura 25. Diagrama de dispersión del compromiso de continuidad y los factores higiénicos. .....	91
Figura 26. Diagrama de dispersión del compromiso afectivo y los factores motivacionales.....	93
Figura 27. Diagrama de dispersión del compromiso afectivo y factores higiénicos .....	95
Figura 28. Diagrama de dispersión del compromiso normativo y los factores motivacionales. .....	97
Figura 29. Diagrama de dispersión del compromiso normativo y los factores higiénicos .	99

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Dimensiones del compromiso organizacional.....	35
Tabla 2 Población de estudio.....	60
Tabla 3 Varianza total explicada- análisis factorial de las dimensiones de la investigación.....	62
Tabla 4 Varianza total explicada, análisis factorial de los ítems del instrumento.....	63
Tabla 5 Fiabilidad según kuder Richardson .....	65
Tabla 6 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman .....	65
Tabla 7 Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Compromiso organizacional y satisfacción laboral) .....	66
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad (V1: Compromiso organizacional) .....	67
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad (V2: Satisfacción laboral).....	67
Tabla 10 Frecuencia del género del personal encuestado .....	68
Tabla 11 Frecuencia de edad del personal encuestado .....	69
Tabla 12 Frecuencia del nivel de instrucción de los encuestados .....	70
Tabla 13 Frecuencia de la condición laboral de los encuestados.....	71
Tabla 14 Frecuencia de la V1 (compromiso organizacional) .....	72
Tabla 15 Frecuencia de la V1- D1 (compromiso de continuidad) .....	73
Tabla 16 Frecuencia de la V1- D2 (compromiso afectivo) .....	74
Tabla 17 Frecuencia de la V1- D3 (compromiso normativo).....	75
Tabla 18 Frecuencia de la V2 (satisfacción laboral).....	76
Tabla 19 Frecuencia de la V2- D1 (factores motivacionales) .....	77
Tabla 20 Frecuencia de la V2- D2 (factores higiénicos) .....	78
Tabla 21 Tabulación cruzada entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral.....	79
Tabla 22 Tabulación cruzada entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral .....	80
Tabla 23 Tabulación cruzada entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral.....	81
Tabla 24 Tabulación cruzada entre el compromiso afectivo y los factores motivaciones de la satisfacción laboral.....	82
Tabla 25 Tabulación cruzada entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral .....	83

Tabla 26 Tabulación cruzada entre el compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral.....	84
Tabla 27 Tabulación cruzada entre el compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral .....	85
Tabla 28 Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral .....	86
Tabla 29 Correlación entre compromiso de continuidad y los factores motivacionales ....	88
Tabla 30 Correlación entre compromiso de continuidad y los factores higiénicos .....	90
Tabla 31 Correlación entre compromiso afectivo y los factores motivacionales .....	92
Tabla 32 Correlación entre compromiso afectivo y los factores higiénicos.....	94
Tabla 33 Correlación entre compromiso normativo y los factores motivacionales.....	96
Tabla 34 Correlación entre compromiso normativo y los factores higiénicos .....	98

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	112
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables .....	112
Anexo 3: Matriz del instrumento de recojo de datos.....	117
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o expertos .....	122
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	125
Anexo 6: Carta presentada a la institución solicitando autorización .....	126
Anexo 7: Relación del personal que labora en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka .....	127
Anexo 8: Constancia de aplicación de encuestas .....	129
Anexo 9: Base de datos de las encuestas realizadas .....	130

## RESUMEN

El presente informe final de Tesis, titulado: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, Apurímac -2018”, tiene por objetivo general determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018.

La investigación metodológicamente es de tipo básica, nivel de investigación descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental - transeccional; y método deductivo. Se trabajó con una muestra de 73 trabajadores, que corresponde al total de la población, de quienes se recogió los datos a través de la técnica de recolección de datos que es la encuesta mediante su instrumento, el cuestionario, el cual constó de 24 ítems, previamente a su aplicación, el instrumento fue validado por los docentes expertos, y analizado en el SPSS V25, del cual se obtuvo el resultado del alfa de Crombach 0,758 lo que significa que el instrumento adaptado tiene una excelente confiabilidad.

Esta investigación, tiene como hipótesis general la siguiente afirmación: Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, Apurímac -2018, para la comprobación de la misma, se analizó los datos con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, del cual se obtuvo el resultado 0,370\*\*, lo que indica que hay correlación positiva baja y una significancia bilateral de 0,01, lo que significa que la correlación es significativa, por lo tanto, se aceptó la hipótesis planteada.

En conclusión, la investigación cumplió con el objetivo general, porque se demostró que existe una correlación positiva baja, entre las variables estudiadas, por lo cual se afirma que a medida que el compromiso organizacional incrementa en el personal administrativo, también incrementará la satisfacción laboral y viceversa.

**Palabras claves:** Compromiso organizacional y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present final report of the Thesis, entitled: "Organizational commitment and job satisfaction of the administrative staff of the Sub Regional Directorate of Transport and Communications Chanka, Andahuaylas, Apurímac -2018", has as its general objective to determine the degree of relationship between the organizational commitment and the job satisfaction of the administrative staff of the Sub Regional Directorate of Transport and Communications Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018.

The methodological research is of a basic type, level of correlational descriptive research, quantitative approach, non-experimental research design - transectional; and deductive method. We worked with a sample of 73 workers, corresponding to the total population, from whom the data was collected through the data collection technique that is the survey through its instrument, the questionnaire, which consisted of 24 items, prior to its application, the instrument was validated by the expert teachers, and analyzed in the SPSS V25, from which the result of the chrombach alpha was obtained 0.758 which means that the adapted instrument has an excellent reliability.

This research, has as a general hypothesis the following statement: There is a positive relationship between organizational commitment and job satisfaction of the administrative staff of the Sub Regional Directorate of Transport and Communications Chanka, Andahuaylas, Apurímac -2018, for the verification of the same, analyzed the data with the Rho correlation coefficient of Spearman, from which the result was obtained 0.370 \*\*, which indicates that there is a low positive correlation and a bilateral significance of 0.01, which means that the correlation is significant, so Therefore, the hypothesis was accepted.

In conclusion, the research complied with the general objective, because it was shown that there is a low positive correlation, among the variables studied, which is why, as organizational commitment increases in the administrative staff, it will also increase job satisfaction. and vice versa.

**Keywords:** Organizational Commitment and Job Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La característica en común que tienen los seres humanos, es que son seres sociales y no pueden vivir aislados de la sociedad, es así que para realizar cualquier actividad en la vida diaria, necesitan interrelacionarse y comunicarse, y de la misma manera sucede en las organizaciones, por ello es muy importante las buenas relaciones interpersonales y el buen clima laboral, dentro de una organización ya que en parte, influirá en la permanencia de un trabajador y su buen desempeño. A consecuencia de lo mencionado, se ve la importancia de realizar el presente informe de tesis, el cual abarca dos variables muy importantes, en el campo de la psicología y del comportamiento organizacional, dichos temas son el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, a fin de obtener información acerca de las percepciones que tiene el personal administrativo, en relación a ciertas particularidades que le brinda la organización donde labora, que a su vez tienen influencia en su comportamiento y sus actitudes, ya que el compromiso influirá en la satisfacción del colaborador, coadyuvando así, a alcanzar sus objetivos, o en caso contrario a fracasar en el logro de los objetivos propuestos en la organización. En el presente informe de tesis se muestra la situación actual del personal administrativo, es decir, los niveles de compromiso que tienen con la organización, así como el grado de satisfacción que tienen con los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización, además se demuestra el grado de correlación que existen entre las variables estudiadas.

El presente informe de tesis, consta de cinco capítulos, que fueron desarrollados como se especifica a continuación:

**Primer capítulo:** Se desarrolló todo lo concerniente al problema de investigación, como es la descripción de la situación problemática, la formulación del problema general y los problemas específicos, la delimitación de la investigación, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

**Segundo capítulo:** Se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación, el cual inicia con los antecedentes internacionales, nacionales y locales, que fueron recopilados de los repositorios de distintas Universidades, seguidamente se trabajó el marco teórico, donde se pone énfasis en el enfoque tridimensional del compromiso organizacional, la teoría bifactorial de la satisfacción laboral y la administración pública.

**Tercer capítulo:** Se desarrolló todo lo concerniente a la metodología de la investigación, lo cual contempla la hipótesis general e hipótesis específicas, las variables

y su operacionalización, la metodología de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y finalmente los métodos de análisis de datos.

**Cuarto capítulo:** Se desarrolló la presentación de los resultados obtenidos, luego del análisis de los datos recogidos mediante el cuestionario, en los programas estadísticos, ahí se describe e interpreta la confiabilidad del instrumento, las frecuencias en tablas y figuras, tanto de las variables, así como de las dimensiones estudiadas, las tabulaciones cruzadas en relación a los objetivos establecidos, y la contratación de las hipótesis planteadas en la investigación, con los resultados obtenidos del Rho de Spearman.

**Quinto capítulo:** Se desarrolló la discusión, donde realiza la contrastación de los resultados obtenidos en la investigación, con los antecedentes y las teorías consideradas para esta investigación.

Finalmente se elaboró las conclusiones y sugerencias.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1 Planteamiento del problema

En estos tiempos, los estudiosos de la psicología organizacional a nivel mundial, vienen realizando estudios dirigidos a los factores que coadyuven a aumentar el rendimiento de los empleados de una organización, por lo tanto el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, son temas que desde años atrás hasta la actualidad son ampliamente investigados por profesionales del área de recursos humanos, éste interés, es debido a que se busca controlar en cierta forma los grados de satisfacción laboral, desempeño laboral, rotación y absentismo del personal.

Por consiguiente, se puede afirmar que las organizaciones buscan contar con recursos humanos con adecuada preparación, capacidad necesaria y altos grados de compromiso con la organización, a fin de asumir los diferentes cargos y puestos de trabajo que ofrecen las organizaciones, tanto públicas como privadas y con ello favorecer al cumplimiento de objetivos de éstas, además es importante resaltar que cada persona es muy distinta a otra, en todo los aspectos, por lo tanto, resulta complicado poder satisfacer por igual las necesidades de todos los colaboradores.

Gomez, Recio, Avalo, & Gonzales (2013), afirman que el compromiso organizacional fue estudiado como la relación que tienen los individuos con su labor; y en concordancia con la organización, supervisión o coordinación. Por consiguiente, es una cuestión que ha importado desde hace más de cuatro décadas a aquellas personas que dirigen y/o estudian el comportamiento de las organizaciones.

Existen diversos enfoques y dimensiones del compromiso organizacional, el más utilizado en las investigaciones es el enfoque tridimensional del compromiso organizacional propuesto por Meyen y Allen, el cual se enfoca en el compromiso de continuidad, el compromiso afectivo y el compromiso normativo. Así también, existen diversas teorías o enfoques acerca de los elementos que intervienen en la satisfacción laboral, del cual se hace énfasis en uno de los más relevantes que es el enfoque de satisfacción laboral formulado por Herzberg (1959), a la cual se denomina la teoría de los dos factores donde se encuentran los factores extrínsecos, los cuales son referentes a condiciones de trabajo como son el entorno físico, políticas de la empresa, seguridad en el trabajo, salarios, entre otros; y los factores intrínsecos los

cuales están referidos a la responsabilidad, logro, autorrealización, entre otros aspectos.

Hoy en día las entidades tanto públicas como privadas están preocupadas por tener una gestión moderna en sus procesos y servicios que conlleven a una gestión de éxito. Para una gestión exitosa las entidades no solo requieren de una gestión moderna en el aspecto tecnológico, sino también necesitan personas preparadas con las actitudes, habilidades, y conocimiento, necesario para desempeñar determinada labor, y de esta manera, a hora de hacer uso de los recursos materiales, financieros y tecnológicos que poseen las organizaciones lo realicen eficazmente y eficientemente, debido a que las empresas e instituciones dependen directamente de sus recursos humanos para la producción de servicios y bienes, atención al cliente, a los proveedores o usuarios y conseguir sus objetivos.

En el Perú las instituciones del sector público claramente tienen deficiencias en cuanto a la atención a la población, de la misma manera en cuanto a la incorporación de recursos humanos, porque la mayoría de veces, las personas no tienen buena preparación, ni experiencia para asumir los puestos de trabajo, cabe mencionar, que no se cumple con los requisitos para contratar personal que están establecidos en los documentos de gestión y en la normativa relacionados al sistema nacional de gestión de recursos humanos, ya que los puestos de trabajo son asignados por favores políticos. Así también, el tipo de contratación para jornadas de trabajo estipulados en las leyes peruanas corresponden a los regímenes laborales públicos como son el Decreto Legislativo 276, 1054 y el nuevo régimen laboral público de la ley N° 30057 que actualmente se viene implementando en las instituciones públicas.

Se observa que en la Dirección de Transportes y Comunicaciones, no se cumple con estas normativas de manera eficiente, ya que se contrata al personal en la modalidad "locación de servicios", lo cual no es correcto, ya que dichos contratados cumplen con el horario establecido por la institución y cumplen con el llenado del registro de control de asistencia, entre otros aspectos, que por lo tanto correspondería a otra modalidad de contrato que otorga mayores beneficios sociales a los trabajadores, como son seguros, bonificaciones, entre otros, es así que se genera descontento y desmotivación en los trabajadores. Asimismo, no existe un clima laboral favorable, ya que existen grupos informales y opuestos, los que están constituidos por el personal nombrado y el personal contratado. Cabe mencionar que cuentan con documentos de gestión que no están actualizados ya que corresponden

al año 2004, por lo tanto, no están acorde a las exigencias, normativas y realidad actual de la institución. Además de ello existen muchos trabajadores nombrados que, a causa de desconocimiento de sus funciones en los cargos que ocuparon en años anteriores, hoy en día enfrentan procesos de investigación en el ministerio público y en la Contraloría General de la República, lo que les genera mayores gastos económicos y el temor de ocupar puestos gerenciales, que les generen responsabilidades en el futuro.

Todo lo mencionado, genera que el personal se encuentre desmotivado con la organización, y tengan bajos niveles de compromiso con el desarrollo de la organización, además cabe señalar que, en relación a la satisfacción laboral, cada persona es única y tiene expectativas diferentes, por lo tanto, resulta complicado tener un estándar de satisfacción laboral. Las personas de acuerdo a sus fortalezas o debilidades son capaces de llevar a una entidad y/o empresa a la excelencia y al éxito o la decadencia y al fracaso. Es mejor tratarlas como fuente de éxito y tener personal que invierte esfuerzo, dedicación, responsabilidad, y compromiso en su trabajo.

De continuar dejando de lado las deficiencias observadas en la entidad, podría traer como consecuencia que los trabajadores con los que cuentan la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, no coadyuven con el cumplimiento de los objetivos, asimismo, un colaborador que no tiene la preparación adecuada e indispensable para laborar en un puesto de trabajo determinado, y no se encuentra satisfecho con su trabajo, brindará un servicio deficiente, lo cual generará insatisfacción, desconfianza e incredibilidad de parte de los usuarios; además de ello existe la posibilidad de que incurra en error o falta, lo que puede traer como consecuencia, procesos administrativos o judiciales dependiendo del caso, entre otras consecuencias nada benéficas para los colaboradores. En base a los problemas mencionados, nace la necesidad de realizar la investigación a fin de que las personas que dirigen la institución y los encargados del área de personal puedan tomar conciencia del estado actual en el que se encuentra el personal de la institución, y tener la iniciativa de dar soluciones e implementar estrategias de motivación de personal, con el fin de cambiar la realidad actual.

## **2.2 Formulación del problema**

### **2.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018?

## **2.3 Delimitación de la investigación**

### **2.3.1 Delimitación espacial**

Dirección : Av. Masuracra S/N

Distrito : Talavera

Provincia : Andahuaylas

Región : Apurímac

### **2.3.2 Delimitación temporal**

La investigación se realizó en base a los datos obtenidos durante los meses de mayo a noviembre del año 2018.

### **2.3.3 Delimitación teórica**

La investigación se delimita en las variables de la investigación que son el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, de los cuales se desarrolló las dimensiones e indicadores.

## **2.4 Justificación**

En la justificación se detallan las razones o motivos que conllevaron al investigador a realizar la investigación, los cuales deben generar beneficios a la sociedad o crear nuevos conocimientos, ya que las investigaciones se realizan a fin de conocer las causas, consecuencias y dar soluciones a los problemas, por ello se fundamentan las justificaciones siguientes:

### **2.4.1 Justificación teórica- científica:**

La investigación se realiza a fin de comprobar las teorías existentes acerca de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además de dejar la investigación como antecedente y fuente de consulta para posteriores investigaciones que se realicen.

#### **2.4.2 Justificación metodológica**

El investigador desarrolló el instrumento que es el cuestionario, el mismo que es válido y confiable para ser empleado en otras investigaciones que traten de uno o ambas variables tratadas en la presente investigación.

#### **2.4.3 Justificación social**

En cuanto a lo social, los resultados de la investigación serán beneficioso para la institución, para tomar conciencia sobre el estado en el que se encuentra el personal y tomar cartas en el asunto para poder desarrollar nuevas estrategias de fortalecimiento al personal por parte del área de recursos humanos, y así contar con servidores cada vez más satisfechos y comprometidos con la organización, quienes por ende brindarán un servicio de calidad a los usuarios, lo que permitirá evitar pérdidas en cuanto al tiempo y la economía de los mismos.

### **2.5 Objetivos**

#### **2.5.1 Objetivo general**

Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

#### **2.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de la

Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

- Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Antecedentes

Tafur (1995) citado en Carrasco (2005), señala que, se denomina antecedente teórico o estado del arte de una tesis, a todo el estudio que fue realizado en tiempo pasado, en referencia a las mismas variables que se investigan, y que ha ofrecido aportes relacionado al tema y al problema de investigación.

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Frías P. (2014) en el trabajo de investigación titulado *compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, (tesis maestría). Universidad de Chile, Chile. La investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, con una población de 162 jóvenes (generación Y) que son profesionales que laboran en la ONG Mines Action Canadá, con una muestra de 26 personas, la técnica utilizada fue la encuesta, la cual comprende 42 ítems y la entrevista, a través de su instrumento la guía de entrevista que consta de 20 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto al resultante que se obtuvo de la investigación sobre la ONG, se concluye que a pesar que la generación “Y” suele examinar trabajos que posean un sentido y los haga sentir importantes, que los enorgullezca, que puedan percibir que su trabajo, esfuerzo y dedicación pueden contribuir al éxito de la organización, y a pesar que poseen un compromiso alto con la organización, al igual que la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización, en este caso se afirma que a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación “Y”, lo que lleva a la ONG a tener pérdida talento humano. De esta forma, se confirma la hipótesis planteada, acerca de que la percepción de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la conservación de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo, ya que los de esa generación necesitan desarrollarse profesionalmente y crecer.

Pérez C. (2013) en el trabajo de investigación titulado, *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la Salud de un Hospital Público* (tesis maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. El tipo de investigación fue básico, transversal de correlación, la población fue el total de los profesionales de la salud (médicos y personal de enfermería) que laboran en la institución, de edad entre 21 y 71 años, con una muestra de 70 personas, la técnica utilizada fue la encuesta que constó de 18 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Un elemento importante en relación al servicio que se ofrece a los usuarios, es el desempeño del personal y su compromiso con la organización, razón por la que se desarrolló esta investigación. Conjuntando las áreas de oportunidad se detectó que los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación. Mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron mínimos puntajes en la calidad en atención médica y técnica, así como, menor aportación a la organización. En el caso de las enfermeras, los datos obtenidos son de gran interés porque dicen lo contrario a lo aludido por los distintos autores estudiosos sobre la materia, por lo tanto, se recomienda que, para futuras investigaciones, se deba buscar una muestra más grande, de manera que pueda probarse esta contradicción o conocer si el resultado obtenido fue el resultado de la intervención de otras variables que no se consideraron en la investigación.

Fuentes S. (2012) realizó la investigación titulada, *satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis maestría). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con una población de 50 trabajadores, del cual se tomó como muestra a 20 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta a través de su instrumento el cuestionario, que consta de 25 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los

consecuencias obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a conseguir los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Se finiquita que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Campos C. (2017), elaboró la investigación que lleva por título: *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016* (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación fue de tipo básico, de naturaleza descriptivo y correlacional, contó con una población de 222 docentes y una muestra de 143 docentes, el instrumento utilizado para la ejecución de la investigación fue la encuesta a través del cuestionario que constaba de 50 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

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

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

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

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

Ledesma F. (2016), ejecutó la investigación titulada, *satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014* (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho. La investigación fue de tipo aplicativo, de nivel correlacional, contó con una población de 154 profesionales y una muestra de 102 profesionales, la técnica utilizada fue la encuesta a través de su instrumento el cuestionario que contó de 21 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

En la investigación se encontró que el 71.6% del personal tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada se encontró ( $p > 0.05$ ) el cual indica que existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso en el trabajo desempeñado.

El mayor porcentaje 69.6% de los trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista tiene satisfacción laboral, considerándose que estos resultados son aspectos positivos en el proceso de atención a los usuarios externos en la Micro Red, entendiéndose que la satisfacción lleva al mejor desempeño de cada uno de los usuarios internos.

Las categorías mejor valoradas por los trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista fueron: identificación 78.4% con compromiso medio, lealtad 57.8% compromiso alto y la menor fue la identificación 1.0% aspectos que son complejos, existiendo factores establecidos que predisponen el compromiso con la organización.

Rivera O. (2010), realizó la investigación titulada, *compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas* (tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño correlacional, con una población del total de docentes que laboran en la institución educativa, con una muestra de 43 docentes, la técnica utilizada fue

la encuesta a través del cuestionario que cuenta de 21 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El grado de compromiso organizacional de la institución educativa privada, objeto de estudio, es medio. El análisis estadístico, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señala además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes que los docentes encuestados demuestran en mayor grado que el compromiso normativo.

En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que hace deducir, que las personas que tienen más tiempo laborando en la institución, tienen también mayor compromiso con la organización. Sobre todo a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Román L. (2017), realizó la investigación titulada, *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 pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – Perú. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, transeccional y correlacional, con una población de 169 trabajadores y una muestra de 119 trabajadores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario que consta de 18 ítems. La conclusión del trabajo de investigación es la siguiente:

Sobre la manera en que se relacionan la motivación bifactorial con el compromiso organizacional, variable uno con la variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una relación positiva baja en los trabajadores de la Dirección de Salud Apurímac II, es decir que a medida que se incrementa la primera variable también la otra variable, puesto que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ( $r = ,302^{**}$ ,  $p = ,000 < ,05$ ).

Sobre la manera en que se relacionan el factor motivacional con el compromiso afectivo, a través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que existe una relación positiva baja en los trabajadores de la Dirección de Salud Apurímac II, es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión de la primera variable también se incrementa la primera dimensión de la segunda variable.

Sobre la manera en que se relacionan el factor motivacional con el compromiso normativo, a través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que existe una relación positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión de la primera variable también se incrementa la segunda dimensión de la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ( $r = ,469^{**}$ ,  $p = ,000 < ,05$ ).

Sobre la manera en que relacionan el factor motivacional con el compromiso de continuidad, encontramos a través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que existe una relación positiva muy baja es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión de la primera variable también se incrementa la tercera dimensión de la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es ( $r = ,134^{*}$ ,  $p = ,000 < ,05$ ), por lo tanto se afirma que en la presente investigación existe relación significativa entre las variables.

Sobre la manera en que relacionan el factor de higiene con el compromiso afectivo, encontramos a través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que existe una relación positiva baja es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la primera dimensión de la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ( $r = ,333^{**}$ ,  $p = ,000 < ,05$ )

Sobre la manera en que relacionan el factor de higiene con el compromiso normativo, encontramos a través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que existe una relación positiva baja, es decir que 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 valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es ( $r = ,333^{**}$ ,  $p = ,000 < ,05$ ).

Sobre la manera en que se relacionan el factor de higiene con el compromiso de continuidad, encontramos a través del coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que existe una relación positiva muy baja es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la segunda dimensión de la segunda variable.

Quispe N. (2015), realizó el trabajo de investigación titulado, *clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú. El tipo de investigación fue de tipo sustantiva – descriptiva, y diseño no experimental- transeccional – descriptivo – correlacional, con una población de 30 personas y una muestra de 30 personas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario que consta de 42 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

En el trabajo de investigación, se obtuvo el coeficiente de Spearman es 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Al someter los datos obtenidos al coeficiente de Spearman se obtuvo correlación de 0,380 lo que evidencian existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral. Al someter los datos obtenidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,532, lo que significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Olivares R. P. (2015), realizó el trabajo titulado, *estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el Club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015* (tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú. Tipo de investigación sustantiva descriptiva, diseño no experimental, transeccional, descriptivo, correlacional, con una población de 34 personas y una muestra de 34 personas, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que consta de 42 ítems. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto a los resultados obtenidos de la correlación entre la V1 estilo de liderazgo y la V2 satisfacción laboral, que se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,000 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,594\*\* el cual significa que existe una correlación positiva media, entre la variable estilo de liderazgo y la variable satisfacción laboral, aceptado así la hipótesis general del trabajo de investigación.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Compromiso organizacional**

#### **2.2.1.1 Conceptos**

El compromiso organizacional es el sentimiento de aceptación y la reciprocidad que tiene un colaborador hacia su organización, por lo que se siente comprometido con el cumplimiento de las políticas, valores, costumbres, remuneraciones, relaciones interpersonales, tratos que recibe de la organización, como resultado de ello, el colaborador demostrará sus ganas de continuar laborando y contribuir a que la organización pueda obtener mayores logros; por el contrario un colaborador que tiene sentimiento de rechazo a la organización, es porque está en desacuerdo con lo que la organización le ofrece, lo cual va hacer que este se encuentre frustrado, y sea conformista al realizar sus tareas sólo por cumplirlas, ya que necesita de un salario, sin importarle el perjuicio que podría estar causando a la organización y busca abandonar la organización.

Robbins (2004), menciona al respecto, que el compromiso organizacional, es el grado en el que un colaborador se siente identificado con su centro de labores, sintiéndose parte de ella y factor importante para el desarrollo de la misma.

Guillén y Guil (2000), citado en Jaik, Tena y Villanueva (2010), indica al respecto, que es el nivel de interés que tiene un trabajador hacia la organización donde labora, a fin de contribuir a que se cumpla con los objetivos trazados. El compromiso organizacional es el resultado de las reacciones del colaborador

hacia su organización, y el estudio de éstas puede contribuir cambiar y/o vigilar el accionar humano, en los diferentes escenarios donde se desenvuelva.

Cohen (2003), citado en Wolowska (2014), afirma al respecto, que se ve como un impulso que enlaza a una persona a realizar bien sus actividades y tareas encomendadas dentro de su organización, lo cual es importante para la competitividad y buen desarrollo de la organización.

Ruokolainen (2011), citado en Anttila (2014), alude al respecto que es el grado en que el colaborador toma en cuenta, acoge y ejerce las normativas, cultura y valores de la organización.

Tanjung (2016), menciona que el compromiso organizacional es experimentado por el empleado como tres mentalidades simultáneas que abarcan afectivo, normativo, y continuidad del compromiso organizacional. El compromiso afectivo refleja el compromiso fundamentado en los lazos emocionales que el trabajador va adquiriendo a lo largo de sus vivencias en su centro de labores, principalmente a través de experiencias de trabajo positivas. Compromiso normativo refleja compromiso basado en obligación percibida hacia la organización. Compromiso de continuidad está basado en los costos percibidos, tanto económico y social, de abandonar la organización.

O'Reilly y Chatman (1986), citado en Anttila (2014) manifiesta que el compromiso organizacional es la inclinación e interés del trabajador hacia su lugar de trabajo y está formado por tres componentes que son el cumplimiento, la identificación e internalización. El cumplimiento está relacionado a los premios que recibirá el colaborador resultado de su trabajo y sus buenas prácticas. La identificación está referido al sentimiento que posee el colaborador por la organización, las relaciones con sus compañeros y la adaptación a los valores y normas establecidas por la organización. La internalización es el nivel de coincidencia entre las cualidades de la empresa con las cualidades del mismo colaborador.

### **2.2.1.2 Enfoque tridimensional del compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1991), citado en Ruiz de Alba (2013), clasifica en tres las dimensiones del compromiso organizacional, los cuales son el compromiso de

continuidad, el compromiso afectivo y el compromiso normativo, como se observa a detalle en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Dimensiones del compromiso organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Características</b>	<b>El individuo</b>
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo, por el sueldo que percibe	“tiene” que estar en la organización, juicios más racionales (coste personal de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“quiere” estar en la organización enfoque más emocional.
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “determinado” a contribuir a los fines de la organización. Se desarrolla la firme determinación de ser leal y deber moral

---

*Fuente:* Elaboración propia basado en Gonzáles y Guillén (2008)

Como se observa en la tabla 1, el compromiso organizacional está compuesto por tres dimensiones, primero el compromiso de continuidad, el cual está basado en que un empleado tiene que permanecer en la organización, debido a que si renuncia, siente que tiene pocas alternativas de empleo fuera de la institución, ya que el mercado laboral es incierto, y teme no poder conseguir otro trabajo que le dé similares o mayores beneficios; la segunda dimensión es el compromiso afectivo, por el cual un empleado se siente emocionalmente enlazado con la institución, y permanece en ella porque quiere seguir brindando su trabajo y contribuyendo al desarrollo de la institución, ya que existe un fuerte sentimiento de pertenencia, involucramiento e identificación; como tercera dimensión se tiene el compromiso normativo, en el cual el empleado siente una obligación moral con la organización, por lo cual siente que debe contribuir al desarrollo de la organización.

A continuación se desarrolla las tres dimensiones del compromiso organizacional:

a. El Compromiso de continuidad:

El compromiso de continuidad está referido a las razones por las cuales el colaborador siente la necesidad de continuar trabajando en una organización, esas razones son las pocas oportunidades de conseguir un trabajo similar al actual o mejor que le ofrece el mercado laboral, además que cree que es mucho lo que ha invertido en capacitarse y desea aprovechar los beneficios que pudiera tener por su permanencia.

Este tipo de compromiso, no es tan favorable para la organización ya que el trabajador, ve su empleo como una obligación que debe cumplir a fin de no afectar económicamente a su familia, por lo tanto, el colaborador que permanece en una organización por un compromiso de continuidad, aporta poco en el cumplimiento de objetivos organizacionales, ya que priman en él, los beneficios y conveniencias individuales antes que los de toda la organización, y se encuentra atento a las oportunidades laborales del mercado laboral, para renunciar e ir a laborar a otra organización.

Meyer y Allen (1991), como se cita Ruiz de Alba (2013), alude que el compromiso de continuidad es el nivel en que un colaborador cree que tiene que seguir laborando en su actual empleo, además se adiestra y somete a los valores y normativas que establece la organización, todo esto lo acepta y practica condicionalmente, por la remuneración que percibe, más no por la voluntad que tenga de cumplirlo.

Wolowska (2014), refiere que, el compromiso de continuidad, hace que un colaborador permanezca laborando en una organización, por evitar el desembolso económico que podría generarle el abandonar su trabajo actual, además de evitar pérdida en las inversiones que pudo haberle ocasionado el traslado de sus familias de un lugar a otro por cuestiones de tener ese empleo.

b. El compromiso afectivo:

El compromiso afectivo está relacionado al estado afectuoso, psicológico que posee un colaborador en relación a la organización donde labora, esto tiene que ver con identificación que éste tiene con su organización, es decir,

cuando el colaborador se siente parte importante e indispensable de la organización, y labora como si ésta fuera de su propiedad, los logros de la misma son positivos para él; y el involucramiento, que se puede demostrar cuando un colaborador da la iniciativa e incluso cuando se toma los problemas de la organización como si fueran propios. Es muy indispensable para el desarrollo de la organización contar con colaboradores que posean compromiso afectivo, ya que estos apoyan incondicionalmente a lograr las metas trazadas por la organización.

Meyer y Allen (1991), como se cita en Ruiz de Alba (2013), señalan que el compromiso afectivo es el estado psicológico que relaciona a una persona con la organización en la que labora; es el nivel en que un trabajador se implica emocionalmente con su centro de trabajo, en este sentido surgen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría, por ello existe relación significativa entre las cualidades y costumbres de los individuos y los valores, cultura y clima de la organización.

Meyer y Herscovitz (2001), citado en Wolowska (2014) alude que el compromiso afectivo es el estado emocional que siente un colaborador hacia la organización, por ello se puede afirmar que los colaboradores con fuerte compromiso afectivo, tienden a continuar su empleo en la organización por la voluntad propia de querer hacerlo. El impulso de este componente va seguido de un fuerte sentimiento positivo, y esto es posiblemente el aspecto fundamental de este tipo de compromiso.

Wolowska (2014), refiere que el compromiso afectivo es la satisfacción personal de un colaborador que tiene su como fuente la satisfacción personal de necesidades, lo cual lo demuestra cumpliendo con las expectativas y alcanzando metas individuales a través de la mediación de la organización. Esta experiencia de satisfacción particular también puede estar relacionada con el sentido de apoyo recibido, el sentido de la justicia organizacional y el sentimiento de significado del lugar de trabajo y contribución propia al funcionamiento de la organización. Por lo tanto, se puede afirmar que el ambiente de trabajo, el apoyo a los colaboradores, el buen trato contribuye a su mayor sentimiento de autoestima.

c. El compromiso normativo:

El compromiso normativo está relacionado al conocimiento y práctica de las normas de la organización por parte del colaborador, y a la obligación que siente éste de permanecer, porque siente que le debe mucho a la organización, y siente que debe hacer lo correcto según los parámetros culturales establecidos por la sociedad a la que pertenece. Los colaboradores con compromiso de normativo toman importancia a lo que su familia, cultura u organización esperan de ellos, también se sienten comprometidos por la inversión emprendida por la organización para darle capacitaciones y formación; este tipo de inversiones los empleados lo perciben como dificultosa de reembolsar.

Meyer y Allen (1991), como se cita en Ruiz de Alba (2013) afirma que el compromiso normativo, es el nivel en que un individuo siente un deber y una necesidad honorable y moral de corresponder a la organización, el colaborador está forzado a coadyuvar a los resultados de su centro de labores, éste siente que debe ser leal y moral. Para el colaborador es importante cumplir con los valores de su centro de trabajo.

Wolowska (2014), refiere que el compromiso normativo se desarrolla en la experiencia previa de socialización que puede ser la presión de la familia y la cultura, así como sobre la influencia al que el individuo está sujeto, como una persona recién empleada en la organización durante el proceso de socialización que viene a ser la experiencia, tanto del período de la primera infancia de un individuo como del logrado en el lugar trabajo, contiene cuantiosa información disímil congruente con la relevancia de actitudes y comportamiento.

### **2.2.1.3 Gestión de la calidad y sistemas de trabajo de alto compromiso**

El compromiso organizativo es muy importante para la gestión de la calidad, al respecto Lindsay y Evans (2000), citado en Comisión, et al. (2006), señala que debe implantarse un sistema de trabajo de alto compromiso (STAC). Los STAC se están incluidos dentro de un enfoque universal de

determinadas prácticas que pueden mejorar el compromiso organizacional en cualquier contexto. Dentro del Sistema de trabajo de alto compromiso se tienen como factores los siguientes:

- a. Empleo estable: Es importante tener contratos a largo plazo, de esta manera la organización así como el colaborador, tendrán que poner mayor inversión en aprendizaje, es decir, un colaborador que tiene un contrato estable, a largo plazo, tendrá la voluntad de prepararse y perfeccionarse en las tareas que realiza.
- b. Contratación selectiva: Tener siempre presente la aplicación de métodos inflexibles de selección de personal, para contratar a la persona idónea para el cargo, en la cual es importante resaltar que debe tener mayores cualidades en cuanto a actitudes, valores y habilidades sobre los conocimientos y experiencias.
- c. Equipos autos dirigidos y descentralización: Es importante descentralizar la toma de decisiones con la finalidad de crear mayor responsabilidad y control lineal, es decir no ejercer supervisión sobre los niveles inferiores de la estructura organizativa.
- d. Compensaciones elevadas basadas en el desempeño organizativo: Las remuneraciones deben estar relacionadas a la productividad de los colaboradores, es importante manejar un sistema de incentivos en relación a su desempeño laboral, es importante resaltar el valor de la justicia y equidad en este caso.
- e. Formación extensiva a todos los miembros de la organización: Dar a conocer a los colaboradores la cultura organizativa, los valores y demás aspectos importantes de la organización, para ello es importante que se programe dichas charlas u actividades, en los tiempos donde haya menos carga laboral.
- f. Reducción de las diferencias de estatus: Trato igualitario y justo a todos los trabajadores, sin tomar en cuenta en qué nivel organizativo se encuentre. No se debe discriminar por pertenecer a un estatus más bajo, ellos fomentará compañerismo, confianza y buen clima laboral.

- g. Información sobre el desempeño organizativo a todos los miembros de la organización: Dar a conocer a todos los colaboradores el nivel de desempeño de cada área o nivel, para que de esta manera, puedan saber en qué estado se encuentran en cuanto al desempeño laboral, frente a los demás áreas o niveles, lo cual les hará motivarse más y querer superarse.

Es importante emplear los sistemas de alto rendimiento del compromiso organizacional, ya que estos permitirán incrementar los niveles de compromiso en el personal, a través de la puesta en acción de sus factores arriba desarrollados.

#### **2.2.1.4 Directrices para incrementar el compromiso organizacional**

Dessler (2012), citado en Vega (2016), señala que para incrementar el compromiso organizacional se deben tomar en cuenta las siguientes directrices:

- a. Se debe trabajar en crear un compromiso de parte de los directivos para que den prioridad al personal, dar a conocer los valores de la institución los cuales deben ponerse por escrito, y hacer que los jefes de áreas den el ejemplo.
- b. Se debe aclarar y comunicar la misión de la institución, y hacer que se pongan en práctica en toda la organización.
- c. Se debe garantizar la justicia organizacional, para ello tiene que contar con un amplio procedimiento de quejas, proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos.
- d. Se debe generar una homogeneidad basada en valores, crear un sentido de comunidad, igualdad, donde se destaque el trabajo en equipo y la colaboración.
- e. Se debe apoyar el perfeccionamiento de los trabajadores, para lo cual deben desarrollar programas de actualización, propiciar el enriquecimiento laboral, proporcionar desafíos laborales durante el primer año y la delegación de autoridad, y proporcionar a los trabajadores seguridad por garantía.

## **2.2.2 Satisfacción laboral**

### **2.7.2.1 Concepto:**

La satisfacción laboral es el nivel de complacencia que siente y experimenta un trabajador, relacionado a ciertos factores que le brinda la organización donde labora, los que pueden ser en cuanto a la remuneración que recibe, los beneficios, el clima laboral entre compañeros de trabajo y con su inmediato superior, el estado físico de la infraestructura de su centro de trabajo, entre otros.

Es importante para las organizaciones conocer los niveles de satisfacción de sus colaboradores, y cuáles son los aspectos que generan satisfacción o insatisfacción, debido a que un colaborador satisfecho realizará un trabajo más eficiente y tendrá mayores logros, por lo cual apoyará al cumplimiento de objetivos organizacionales, por el contrario un trabajador insatisfecho, realizará su trabajo por cumplir, sólo condicionado por la remuneración que necesita para subsistir, por lo cual falta al trabajo o llega tarde, entre otras acciones que perjudican a la organización.

Robbins (2004), alude que la satisfacción laboral, es la respuesta y el efecto de conformidad que tiene un colaborador frente a la organización donde labora.

Cavalcante (2004), citado en Gomez et al. (2013), refiere que la satisfacción laboral, es de interés común para los encargados del personal de las organizaciones, los que sitúan una exclusiva importancia y atención por la bienaventuranza o mejor situación de vida en el centro de labores y en el éxito de la organización.

### **2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción laboral**

Meliá & Peiró (1989), citado en Gómez et al. (2013), señala al respecto, que existen tres grandes dimensiones, las cuales se describen a continuación:

- a. Satisfacción con la supervisión: Se da cuando un colaborador se siente a gusto, conforme con la calificación que realizan los directores, con la

fiscalización y la continuidad de las inspecciones recibidas, y el trato igualitario, educativo y cómodo recibido de parte de los supervisores.

- b. Satisfacción con el ambiente físico: Está referido a al grado de satisfacción que tiene un colaborador con el aspecto físico de los lugares de trabajo, ya sea oficinas, talleres, almacenes entre otros, donde se toma en cuenta, la limpieza, la decoración, la iluminación y el buen estado de la infraestructura, la señalización, temperatura, entre otros aspectos que generan seguridad en el trabajo.
- c. Satisfacción con las prestaciones recibidas: Tiene relación con la conformidad que tiene un colaborador con la remuneración que recibe fruto de las actividades laborales realizadas, así también con los incentivos, seguros y otros beneficios laborales que percibe.

#### **2.2.2.2 Teorías de la satisfacción laboral**

##### **2.2.2.2.1 Teoría de los dos factores:**

Sergueyevna y Mosher (2013), refieren que está teoría acuñada por Herzberg trata de manifestar el comportamiento humano, y cuáles son los factores que generan satisfacción e insatisfacción en el trabajador con todo lo relacionado a la organización donde labora, éstos son los factores motivacionales y los factores higiénicos, que se detallan a continuación:

##### a) Teoría del factor motivacional:

La teoría del factor motivacional, esta referido a todos aquellos aspectos no materiales que brinda la organización a los empleados, por los cuales estos sienten satisfacción, referido a las relaciones interpersonales, la autorrealización, el sentimiento de logro, entre otros aspectos intrínsecos.

Sergueyevna y Mosher (2013), indican que es la teoría donde se encuentran los factores intrínsecos, el cual se subdivide en tareas estimulantes, autorrealización, el reconocimiento, y el logro, que esta referido a la oportunidad de ejecutar sucesos interesantes y mayor responsabilidad.

Stephen (2014), refiere que la motivación se ve como una fuerza interna que impulsa a los individuos para alcanzar metas personales y organizacionales. Los factores motivacionales son aquellos aspectos del trabajo que hacen que las personas quieran realizar y brindar satisfacción a las personas.

b) Teoría de los Factores Higiénicos:

La teoría del factor higiénico, está referido a todos aquellos aspectos materiales que brinda la organización a los empleados, por los cuales estos sienten satisfacción, referido al salario que percibe, el estado físico de las oficinas o lugares de trabajo, entre otros aspectos extrínsecos.

Sergueyevna y Mosher (2013), señala que en esta teoría están comprendidos los factores extrínsecos que median en la satisfacción del colaborador, los cuales se sub dividen en los factores económicos, condiciones físicas, seguridad, factores sociales, el status y el control técnico.

Stephen (2014), alude que los factores de higiene están relacionados con los aspectos del ambiente laboral, como condiciones de trabajo, asuntos interpersonales, políticas organizacionales, etc. Según Herzberg, los factores higiénicos que producen insatisfacción son los siguientes:

El salario, es un compromiso establecido entre el empleador y el trabajador. No es un motivador para ellos, pero sí quiere que se les pague de manera justa y cuando sea debido, por lo tanto, los trabajadores desean tener políticas claras relativas a sueldos, incrementos, bonificaciones y los beneficios.

La supervisión, esto implica supervisión técnica y general en la organización, es una inspección de cómo se está desempeñando la organización a fin de detectar las fortalezas y debilidades que se tienen los colaboradores y en base a ello buscar formas de mejora, en este punto, es de vital importancia las decisiones sabias que deben tomarse cuando se trata de designar a alguien para el rol de supervisor, ya que debe ser una persona

preparada para asumir este cargo, porque depende de Él, el buen direccionamiento de la organización.

Las condiciones de trabajo, hace referencia al entorno en el que trabajan los empleados tiene un efecto tremendo en su nivel de orgullo para ellos. La provisión de equipos e instalaciones modernas, muebles y oficinas en óptimo estado y con las comodidades necesarias, con importantes para evitar la insatisfacción.

Las políticas de una organización, administración y los procedimientos pueden ser una gran fuente de frustración para los empleados si las políticas y procedimientos no están claros o son innecesarios, por ellos se debe implementar políticas claras y entendibles para las personas que deberán cumplirlas.

#### **2.2.2.2 Teoría de las relaciones humanas**

Elton Mayo, citado por Chiavenato (2006), plantea que esta teoría busca los mejores resultados a través de condiciones que permitan integrar las personas de los grupos sociales y la satisfacción de las necesidades individuales.

Elton Mayo, a través de su teoría demostró la importancia de las relaciones interpersonales, el nivel de amistad y el desenvolvimiento social de los trabajadores eran indicadores que influían considerablemente en su desenvolvimiento en el trabajo, su productividad y su satisfacción con el trabajo, también manifiesta que el aspecto emocional busca conocer la actitud grupal o individual de los miembros de una organización dentro de sus funciones laborales como vida social.

Por lo cual, se consigue diferenciar que las relaciones humanas como teoría, tienen como primordial objetivo las necesidades sociales, la importancia de las destrezas administrativas de los trabajadores eliminando enfoques mecanicistas en los procesos de la organización, creando una nueva concepción del trabajo, no individual sino colectiva, pero aun así no describe a

los trabajadores en su lugar de trabajo, situación que hoy en día es debatida por la confusión que se genera en este sentido.

Por consiguiente, con las investigaciones realizadas por Mayo se inicia las teorías de las relaciones humanas que supone la existencia de gerentes efectivos, aparece el liderazgo democrático, centrado en los subordinados que agonizaron con la clásica posición autocrática cuya modernización está centrada en el jefe. En este sentido, el director debe implementar una gerencia interactiva, a través de habilidades gerenciales que determinen el buen desempeño de su personal.

#### **2.2.2.2.3 Teoría del evento afectivo:**

Stephen (2014), refiere que la teoría del evento afectivo fue desarrollada por los psicólogos Howard M. Weiss y Russell Cropanzano, quienes explican cómo los estados de ánimo y las emociones influyen en la satisfacción laboral, la teoría explica los vínculos entre las influencias internas de los empleados: cogniciones, emociones, estados mentales, etc. y sus reacciones a incidentes que ocurren en su ambiente de trabajo que afectan su desempeño, compromiso y satisfacción laboral.

La teoría más allá propone que los comportamientos afectivos de trabajo se explican por el estado de ánimo y las emociones de los empleados, mientras que se basan en la cognición los comportamientos son los mejores predictores de la satisfacción laboral. Además, la teoría de eventos afectivos enfatizó que incidentes emocionales inductores positivos e inductores negativos en el trabajo son distinguibles y tienen un significado impacto psicológico en la satisfacción de los empleados.

#### **2.2.2.2.4 Teoría de la equidad:**

Stephen (2014), afirma que la teoría de la equidad presupone que durante un intercambio social, una persona identifica la cantidad de entrada obtenida de una relación en comparación con la salida, es decir el esfuerzo que pone en

el cumplimiento de sus labores y la remuneración que percibe por la realización de las tareas, así como la cantidad de esfuerzo que pone otra persona y la comparación de remuneraciones. La teoría de la equidad, tiene como base teoría de Adam (1965), quien señala que si un empleado especula que hay una discordancia en cuanto de trato, remuneraciones, beneficios, etc., entre dos grupos sociales o personas, probablemente los empleados tienden a estar angustiado o insatisfecho porque el ingreso y la salida difieren, y son injustas, la principal preocupación en la teoría de la equidad es sobre las remuneraciones del personal.

En cualquier puesto de trabajo que un colaborador tenga en la organización, el colaborador quiere sentir que sus contribuciones y el desempeño laboral están siendo recompensados con su remuneración. Si un empleado se siente mal pagado, estará insatisfechos y por lo tanto, se volverá hostil hacia la organización y hacia sus compañeros de trabajo, además de tener como resultado la falta de motivación y bajo rendimiento, lo cual trunca el desarrollo y crecimiento de la organización. La equidad es de naturaleza multidimensional.

### **2.2.2.3 Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores.**

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés para los directivos de las organizaciones, ya que este tiene repercusión en el desempeño de los trabajadores. Por lo cual los trabajadores satisfechos tendrán un alto desempeño, mientras que los insatisfechos tendrán bajos niveles de desempeño laboral. Cabe mencionar que los trabajadores con alto desempeño, son los que deben quedarse y permanecer en la organización, ya que estos apoyaran enormemente a que se cumplan los objetivos trazados por la organización, por otro lado los que tienen bajo desempeño, serán como una especie de cuello de botella que perjudicará el adecuado desarrollo y crecimiento de la organización. Los antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral se detallan en figura 1, que se presenta a continuación:

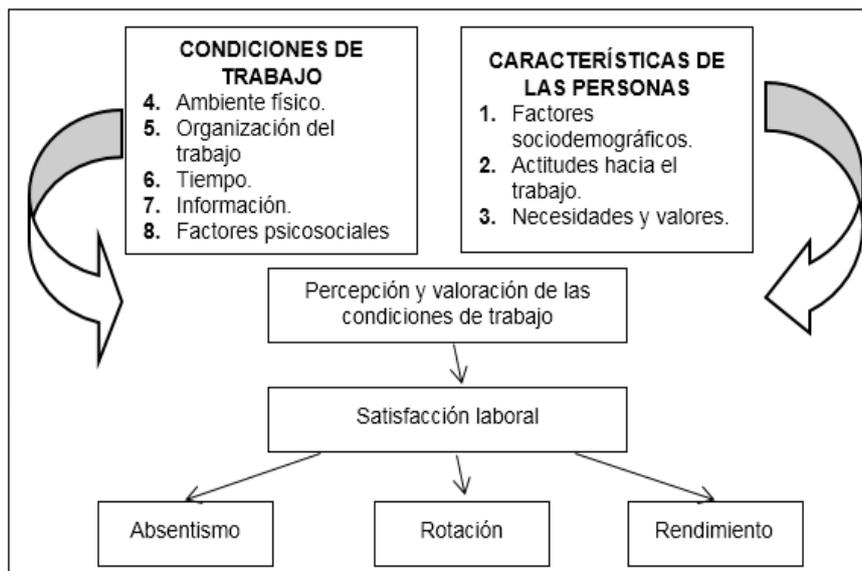


Figura 1. Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral

Fuente: Garrido (2006, p. 121).

Robbins (2004), al respecto refiere que en la administración se toma importancia a la satisfacción laboral debido a que este tiene concordancia directa con el desempeño laboral, es por ello que los estudiosos en la materia formulan el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

a. Satisfacción y productividad:

Robbins (2004), comenta que si se pone énfasis en el punto de vista de un empleado, se podría certificar que la satisfacción laboral tiene influencia en la eficacia de la institución, sin embargo, si se estudia desde el lado de la productividad en la organización, se afirma que existen pocos estudios enfocados en conocer si la satisfacción laboral repercute en la productividad.

b. Satisfacción y ausentismo:

Robbins (2004), refiere que se da relación inversa entre la satisfacción y el ausentismo, ya que un empleado insatisfecho, tiene mayores posibilidades de faltar y ausentarse de su trabajo, también menciona que no solo la insatisfacción genera ausentismo, si no que también el estado de salud del

personal, ya que un empleado satisfecho con su trabajo, pero con problemas de salud y familiares, también falta a su trabajo.

c. Satisfacción y rotación:

Robbins (2004), alude que entre a satisfacción y la rotación existe una relación negativa; ya que es difícil predecir que los trabajadores que mejor se desempeñan abandonen su cargo, a predecir que los trabajadores satisfechos, continuarán trabajando, pues aquí tienen que ver el mercado laboral y las oportunidades que le ofrecen en otro trabajo.

#### **2.2.2.4 Efecto de los trabajadores insatisfechos y satisfechos**

La satisfacción e insatisfacción de los empleados, repercuten en consecuencias que pueden ser positivas y negativas, es decir, los trabajadores satisfechos, realizaran sus trabajos eficientes y eficazmente, aportando así en el desarrollo de la organización, y por el contrario, los trabajadores insatisfechos realizarán sus trabajos por cumplir, abandonaran la institución, faltaran a trabajar o llegaran fuera de horario al trabajo.

Robbins (2004), al respecto menciona que existen reacciones en los trabajadores cuando gustan o disgustan de sus labores, las respuestas se definen como sigue: Salida, cuando el colaborador busca abandonar la organización o rotar de puesto. Voz, Crear una actividad sindical, e intentar mejorar la comunicación con sus superiores. Lealtad, permanecer y confiar en la organización a pesar de críticas y comentarios negativos acerca de la administración de la organización. Negligencia, dejar que las condiciones empeoren, y esperar cumpliendo sus labores inadecuadamente.

Aguilar, Magaña y Surdez (2010), afirman que la satisfacción de un individuo no solo esta enfocado en la satisfacción física o psicológica, por lo tanto, es importante poner énfasis en el bienandanza laboral y llevar una vida de calidad dentro del trabajo, ya que la persona, es el factor más valioso que posee una organización, por ello se deben desarrollar competencias necesarias para construir ventajas competitivas, con el fin de contar con personal competitivo.

### **2.7.2.5 Factores que tienen incidencia en la satisfacción laboral**

Robbins (2004), afirma que los factores que tienen incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores son los que se desarrollan a continuación:

#### **a. Trabajo desafiante mentalmente.**

Robbins (2004), afirma que los colaboradores muchas veces prefieren tareas que les permitan poner en práctica la habilidad que poseen, trabajar con cierta independencia y realizar la retroalimentación acerca de su trabajo, las particularidades señaladas tienen efecto en crear una mentalidad desafiante sobre el puesto. Las tareas que poseen menor desafío inducen fastidio y aburrimiento, así mismo, un desafío muy grande crea sensación de fracaso y frustración. Por ello es importante que se de las condiciones y se creen retos moderados con el fin de que los colaboradores experimenten placer y satisfacción.

En estos días, gracias al desarrollo y crecimiento del país, el mercado laboral cuenta con cada vez mayor cantidad de profesionales preparados para afrontar los cambios que se vienen dando en las organizaciones producto de la globalización, por ello es importante, que las organizaciones modernicen sus procesos y formas de trabajo, de manera que se pueda dar mayor libertad de investigación y facultad para tomar de decisiones en lo concerniente a sus labores, en cualquier nivel de la organización, con ello dejar de lado el centralismo y permitir que los colaboradores tenga cierta independencia al momento de realizar sus tareas, además hay que tener en cuenta que el hecho de dar libertad a los colaboradores implica también tener límites y parámetros, en caso contrario, cada quien haría lo que le parece y podría generar disturbios y conflictos en la organización.

#### **b. Recompensa justa**

Robbins (2004), refiere que los colaboradores anhelan siempre tener sistema de pago de remuneraciones y políticas de ascensiones justas, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Un colaborador que recibe un

salario justo, concordante al puesto de trabajo que ocupa y a las labores que realiza, sentirá una satisfacción respecto a sus remuneraciones.

Dentro de la organización un factor de vital importancia es el sistema de remuneraciones y las políticas para bonificaciones y ascensos que poseen éstas, ya que de eso dependerá la satisfacción de los empleados en cuanto a recompensas justas. Es importante que las organizaciones deban modernizar su sistema de pago, a pagos por cumplimiento de metas, ya que un empleado determina la remuneración que quiere ganar de acuerdo al empeño que pone a la realización de sus tareas.

c. Condiciones favorables de trabajo

Robbins (2004), alude que los colaboradores muestran interés en el ambiente de su centro de labores, en busca de su bienestar personal. Los estudios realizados precedentemente, demuestran que los colaboradores tienden a preferir ambientes concretos que no demuestren signos de peligros o incomodidades, lo cual se relaciona con la iluminación, el ruido temperatura, la tecnología y otros factores relacionados.

Las personas prefieren buscar un lugar de trabajo que sea de preferencia cerca de su vivienda, que esta cuente con todas las medidas de seguridad necesarias, comodidades y facilidades para su buen desempeño, es necesario que las organizaciones inviertan en tener los centros de labores en óptimas condiciones, ello repercutirá en que los colaboradores permanezcan en la organización, ya que se sentirán satisfechos con las condiciones de trabajo que poseen.

d. Colegas que brinden apoyo

Robbins (2004), afirma que las personas, al entrar a trabajar a un lugar, más allá de la remuneración, buscan también crear relaciones sociales con sus compañeros, en el cual, un colaborador se sentirá satisfecho si posee colegas que le brinden sus amistad y apoyo en la realización de labores.

Las relaciones interpersonales son muy importantes para las personas, en cualquier empresa o institución, por ello es importante velar por que la organización tenga un adecuado clima laboral, buenas relaciones interpersonales entre colegas y así también entre jefes y subordinados, lo cual les permita tener la confianza de pedir apoyo, realizar consultas para obtener mejores logros en el trabajo.

### **2.2.3 Administración pública**

Córdova (2016), refiere que la administración pública es aquella que está enfocada en la satisfacción de necesidades cada vez mayores y carentes de la población que pertenecen a un estado, tomando en cuenta los aspectos más relevantes e importantes en beneficio de la sociedad usuaria, permitiendo tener acceso a diversos servicios básicos y velando por el desarrollo del país en concordancia con la normativa vigente.

La administración pública, son aquellas instituciones que son administradas por el estado, que tienen la finalidad de velar por la seguridad, bienestar, desarrollo y satisfacer las necesidades carentes de una población, dentro de un territorio. La administración pública tiene el fin de cerrar las brechas en cuanto a los distintas necesidades básicas que tiene la población.

La administración pública en el Perú está conformado por las diferentes instituciones estatales, que tienen la finalidad de administrar los recursos del estado, en sus tres niveles y mediante sus diferente instituciones y organismos, los cuales se basan en leyes y normativas dadas para su buen funcionamiento y cumplimiento optimos de los objetivos.

#### **2.2.3.1. El sistema administrativo de gestión de recursos humanos.**

Córdova (2016), refiere al respecto que, el mencionado sistema tiene como ente rector a la autoridad nacional del servicio civil, la cual fue creada mediante el Decreto Legislativo N° 1023, con el fin de fortalecer el servicio civil, y contribuir a la mejora continua de la administración del estado, con el fin de regular las normativas existentes en beneficio de los trabajadores que laboran

en las entidades públicas, para poder contar con personal capacitado y de acuerdo a las exigencias de la población cada vez más informada y exigente.

Actualmente se vienen implementando la Ley N° 30057 en la mayoría de las entidades públicas del estado peruano, sin embargo en la institución objeto de estudio de la investigación, hasta el año actual, se contrata personal, bajo los regímenes laborales que se comentan a continuación:

- a. Decreto Legislativo 276 - Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público: Son los procesos, normas y principios, que se encargan de regular los derechos y los deberes en relación a los servidores públicos que de manera estable, laboran en las instituciones de la Administración Pública.
  
- b. Decreto Legislativo 1057- Régimen especial de contratación administrativa de servicios (CAS): Es una forma de contratación que se realiza en el sector público, para personal que laborará por un periodo anual, el cual establece deberes y derechos que el servidor público debe hacer efectivo.

Así mismo, se contrata el personal bajo la modalidad de contrato de locación de servicios, el cual es un acuerdo contractual entre dos o más personas, para la prestación de servicios no permanentes a cambio de una retribución económica, el cual no genera mayores deberes ni derechos, y se encuentra establecido en código civil. Sin embargo, actualmente, en las instituciones públicas se viene desnaturalizando este tipo de contrato, ya que se contrata personal por esta modalidad para trabajo permanente en la institución, vulnerando así muchos derechos y beneficios que les corresponde.

#### **2.2.3.2 Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.**

Es una institución pública, que depende de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, y ésta a su vez depende del Gobierno Regional de Apurímac. La institución fue creada con la finalidad de brindar seguridad y bienestar en la provincia de Andahuaylas, enfocándose en el desarrollo de la infraestructura de transporte de la zona, construcción, mejoramiento y rehabilitación de vías.

## 2.3 Marco conceptual

- **Administración pública:** Conjunto de entidades del estado, que brindan servicios en beneficios de la sociedad.
- **Autorrealización:** Logro de metas u objetivos de una persona, por el cual se siente bien, conforme y satisfecha consigo misma.
- **Capacitación:** Son cursos que se realizan sobre un tema determinado para obtener conocimientos y actualizaciones.
- **Compromiso afectivo:** Es el factor emocional que liga a un trabajador con su organización.
- **Compromiso de continuidad:** Factores relacionados al mercado laboral que determinan que un trabajador permanezca laborando en determinada organización.
- **Compromiso normativo:** Factores relacionados a la moral y al cumplimiento de las normas, que determinan que un trabajador permanezca laborando en determinada organización.
- **Compromiso organizacional:** Es la relación de permanencia de un trabajador dentro de una organización, debido a diversos factores.
- **Condiciones físicas de trabajo:** Son factores como la infraestructura, la seguridad y las comodidades dentro de un lugar trabajo.
- **Clima laboral:** Esta referido a las relaciones, reacciones, trato permanente que tiene el personal de una organización, ya sea entre compañeros de trabajo, con sus jefes y/o con sus subordinados.
- **Cultura organizacional:** Son las costumbres, creencias, tradiciones, hábitos, actitudes, valores, que poseen los trabajadores dentro de una organización, lo cual la distingue de otras.
- **Factores económicos:** Está referido a los sueldos e incentivos que percibe una persona por un servicio prestado.

- **Factores higiénicos:** Son aquellos factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de trabajadores de una organización.
- **Factores motivacionales:** Son aquellos factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de trabajadores de una organización.
- **Factores sociales:** Está referido a las relaciones ya sean positivas o negativas entre los integrantes de un grupo u organización.
- **Identificación:** Grado en el que el resultado del trabajo, afecta a la propia estima personal.
- **Involucramiento:** incluir y hacer que una persona forme parte de la realización de una determinada actividad o acción.
- **Logro o cumplimiento:** Resultado positivo y satisfactorio de la conclusión de una actividad o tarea realizada.
- **Obligación:** Exigencia que se debe cumplir.
- **Reconocimiento:** Es la acción que realizan un directivo de una organización, con el fin de reconocer los logros de otro trabajador.
- **Satisfacción laboral:** Estado en el que un trabajador se siente conforme, satisfecho y complacido con las condiciones extrínsecas e intrínsecas que le ofrece la organización.
- **Seguridad:** Ausencia de miedos o riesgos, que afecten en la situación normal de una persona.
- **Status:** Lugar que ocupa un individuo en relación a los estratos sociales determinados por una sociedad.
- **Valores:** Son las cualidades y características morales con que cuentan las personas.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Hipótesis

Hernandez et al., (2014), afirman que las hipótesis son los supuestos resultados de una investigación, es como una respuesta tentativa a los problemas planteados.

##### 3.1.1 Hipótesis general

Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Existe relación positiva entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Existe relación positiva entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Existe relación positiva entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- Existe relación positiva entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

- Existe relación positiva entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018.

### 3.2 Variables

Arias (2012), menciona que la variable es una particularidad; magnitud o cuantía, que puede tener modificaciones, y que es el punto de la investigación en el que se enfoca la investigación, al cual se le realiza la medición, manipulación o control, dependiendo del tipo de investigación.

Variable 1: Compromiso organizacional.

Variable 2: Satisfacción laboral.

### 3.3 Operacionalización de variables

A continuación se presenta la operacionalización de las variables, donde se muestra el desagregado en dimensiones e indicadores a partir de la definición conceptual:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Compromiso organizacional	El compromiso organizacional es un estado en el que un trabajador tiene identificación con los objetivos, misión y visión de la organización donde labora y quiere seguir formando parte de ella (Robbins, 2004, p. 72)	El compromiso organizacional es experimentado por el empleado como tres mentalidades simultáneas que abarcan afectivo, normativo, y continuidad del compromiso organizacional. (Tanjung, 2016)	<b>Dimensión 1-</b> compromiso de continuidad: Es el estado en el cual el trabajador siente que debe continuar laborando en una organización, debido a que invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella y siente que tienen pocas alternativas de trabajo que le brinden estabilidad económica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios por tiempo de servicios</li> <li>• Inversión en la institución.</li> <li>• Alternativas de trabajo</li> <li>• Estabilidad económica</li> </ul>
			<b>Dimensión 2-</b> compromiso afectivo: Es el estado en el que un trabajador siente deseo de seguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia</li> <li>• Involucramiento</li> <li>• Identificación</li> <li>• Lazos emocionales</li> </ul>

			laborando en una organización porque ha creado lazos emocionales, tiene sentimientos de involucramiento, pertenencia e identificación.	
			<p><b>Dimensión 3-</b> compromiso normativo: Es el estado en el que un trabajador se siente obligado moralmente a permanecer en la institución por haberle dado una oportunidad o recompensa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación</li> <li>• Sentimiento de deuda</li> <li>• Valores</li> <li>• Normas</li> </ul>
V2: Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el sentimiento de conformidad y satisfacción que tiene un empleado hacia la organización donde trabaja. (Robbins, 2004, p. 72)	La satisfacción laboral, está constituida por la teoría del factor dual, el cual trata de manifestar el comportamiento humano, mediante los factores motivacionales y los factores higiénicos. (Herzberg, 1959, citado en Sergueyevna y Mosher, 2013)	<p><b>Dimensión 1-</b> factores motivacionales: Son los sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de autorrealización</li> <li>• Reconocimiento de una labor bien hecha</li> <li>• Logro o cumplimiento</li> <li>• Mayor responsabilidad</li> <li>• Tareas estimulantes</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
			<p><b>Dimensión 2-</b> factores higiénicos: Son aquellos factores como el estado del ambiente laboral, económico, estatus, entre otros aspectos que generan satisfacción a las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas de trabajo</li> <li>• Status</li> <li>• Factores sociales</li> <li>• Factores económicos</li> <li>• Políticas de la organización</li> <li>• Seguridad</li> </ul>

## **3.4 Metodología**

### **3.4.1 Enfoque**

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que la comprobación de la hipótesis se realizó en base a los datos numéricos que se recolectaron de la aplicación de encuestas, lo cuales, fueron procesados mediante programas estadísticos y dieron resultados que permitieron medir las variables y dimensiones cuantitativamente.

Así mismo, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), afirman que la investigación cuantitativa realiza la recaudación de datos mediante los instrumentos, a fin de realizar la comprobación de las hipótesis planteadas, teniendo como base al análisis estadístico y medición numérica, a fin de constituir pautas de comportamiento y probar teorías.

### **3.4.2 Tipo de estudio.**

#### **3.4.2.1 Básica.**

La actual investigación es de tipo básica ya que no tiene fines aplicativos inmediatos, solo se describen y dan a conocer los resultados de la situación actual de la unidad de estudio, más no se presenta propuestas de solución a los problemas.

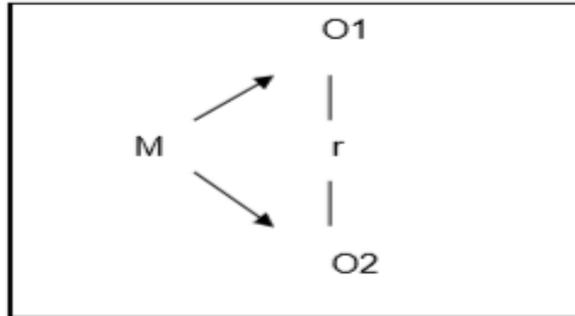
Carrasco (2005), señala que la investigación básica es aquella que no tiene el fin de aplicar los resultados de la investigación de forma inmediata, porque busca aumentar, dar a conocer, caracterizar y profundizar las teorías científicas que ya existen acerca de las variables estudiadas.

### **3.4.3 Diseño de investigación**

Hernandez et al. (2014), afirman que el diseño no experimental son aquellas investigaciones donde no se manipulan las variables, solo se observan, describen y analizan.

Carrasco (2005), menciona que el diseño transeccional – correlacional, tiene la peculiaridad de permitir que el investigador pueda estudiar y analizar

los fenómenos y hechos de la realidad a fin de conocer el grado de predominio o deserción de ellas, a fin de establecer el grado de relación entre las variables que se estudian.



*Figura 2. Diagrama del diseño correlacional*

*Fuente: Campos (2017)*

Donde:

M= Muestra

O1= Variable 1: Compromiso organizacional

O2= Variable 2: Satisfacción laboral

r= Relación entre variables de estudio

Bernal (2010), señala que la investigación correlacional se desarrolla con el fin de conocer o examinar la relación entre las variables estudiadas, sin embargo, no tiene concordancia con las relaciones de causa y efecto de las variables.

La presente investigación es de diseño no experimental debido a que no existe manipulación de las variables, se trabajó con la variable 1 que es el compromiso organizacional y la variable 2 que es la satisfacción laboral, asimismo, tampoco cuenta con un grupo de control, porque se tiene una muestra única que va ser tratada por igual; transeccional, por que la investigación se hace en un único momento dado, los datos e información que se utilizaron corresponden al año 2018 y correlacional por que busca determinar el grado de relación entre las variables de la investigación.

### 3.5 Población y muestra

#### 3.5.1 Población

Arias (2012), refiere que la población objetivo, es el grupo finito o infinito de elementos con particularidades similares, que forman parte de la unidad de estudio de la investigación.

Según la información obtenida de la oficina de recursos humanos de la Dirección Sub Regional de transportes y Comunicaciones Chanka - Andahuaylas, la institución cuenta con 73 colaboradores, que trabajan como personal administrativo, como se muestra en la Tabla 2, que está a continuación:

**Tabla 2**

*Población de estudio*

<b>Personal administrativo</b>	<b>Catidad</b>
D.L. N° 276	30
Contrato admistrativo de servicios	3
Contrato locación de servcios	40
Total	73

*Fuente:* Datos obtenidos de la oficina de recursos humanos de la institución objeto de estudio.

#### 3.5.2 Muestra

Hernandez et al. (2014) define que la muestra es un subconjunto de la población estudiada, de cuales se hará la recolección de datos necesarios que permitirán la comprobación de la hipótesis; cabe resaltar que dicha muestra debe ser significativa en relación a la población, de ser el caso de contar con una población pequeña, se toma el total de la población como muestra.

Por conveniencia, se realizó un muestreo no probabilístico, intencional, por lo que se opto por tomar como muestra al total de la población estudiada, debido a que se cuenta con una población pequeña, por lo tanto, la muestra de la presente investigación serán 73 (setenta y tres) colaboradores.

Al respecto Carrasco (2005), señala que en el muestreo no probabilístico intencional, el investigador elige la muestra de acuerdo a su criterio, de manera que ésta sea la más representativa posible.

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnica de recolección de datos: La encuesta**

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la actual investigación, es la encuesta, la cual fue escrita y directa (*face to face*).

Arias (2012), indica que dentro de las técnicas para recolectar datos, se encuentra la encuesta, la cual a través de sus cuestionarios permiten al investigador obtener información pertinente acerca de lo que se pretende investigar, relacionado con las variables estudiadas, para ello es importante que las personas que llenarán los cuestionarios sean consientes y lo realicen con veracidad y seriedad.

#### **3.6.2 Instrumento de recolección de datos: El cuestionario**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, el instrumento que se utilizó es el cuestionario, y estuvo estructurado de la siguiente manera: Para la primera variable, que es el compromiso organizacional, se adaptó el cuestionario propuesto por Meyer, Allen y Smith (1993), así mismo, para la segunda variable que es la satisfacción laboral, se adaptó el cuestionario desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979); el cuestionario en general cuenta con 24 ítems, exactamente 12 para cada variable, las preguntas son cerradas de opción múltiple, la variable satisfacción laboral tiene como escala de medición la escala de Likert, además cabe señalar que los ítems fueron elaborados en primera persona.

Bernal (2010), señala que cuando se utilizan instrumentos desarrollados en el extranjero, es necesario adaptar los cuestionarios al entorno cultural específico, con el fin de que no afecte la confiabilidad y validez del instrumento cuando sean aplicados.

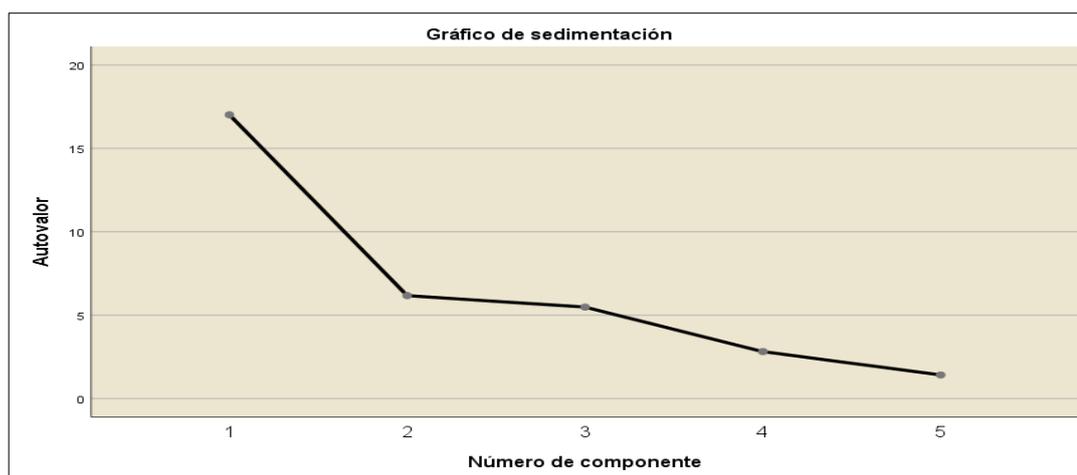
Para la comprobación, de la cantidad de dimensiones que debe poseer la investigación, se recurrió a realizar el análisis factorial, en relación a los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los cuestionarios desarrollados a quince personas, de donde se obtuvo las siguientes tablas de las varianzas y las figuras de los gráficos de sedimentación.

**Tabla 3**

*Varianza total explicada- análisis factorial de las dimensiones de la investigación.*

Componente	Autovalores iniciales <sup>a</sup>			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	18,901	50,338	50,338	18,901	50,338	50,338
2	8,349	22,234	72,572	8,349	22,234	72,572
3	4,929	13,126	85,698	4,929	13,126	85,698
4	3,159	8,414	94,112	3,159	8,414	94,112
5	2,211	5,888	100,000	2,211	5,888	100,000

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25



*Figura 3. Sedimentación del análisis factorial de las dimensiones*

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

Luego de realizarse la prueba piloto a 15 personas, se introdujeron los datos al programa SPSS V25, y se realizó el análisis factorial de las dimensiones, como se observa en la tabla 3 y figura 3, los autovalores iniciales son mayores a uno, explicados en un porcentaje acumulado del 100 %, además que en el gráfico de sedimentación se observa, que todos los puntos, se encuentran en la parte superior a uno de los autovalores, es decir, que se deben considerar cinco dimensiones, lo cual es concordante y da validez a las cinco dimensiones que se establecieron para el caso de la presente investigación.

**Tabla 4***Varianza total explicada, análisis factorial de los ítems del instrumento.*

Componente	Autovalores iniciales <sup>a</sup>			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,435	31,187	31,187	5,435	31,187	31,187
2	4,235	24,299	55,486	4,235	24,299	55,486
3	2,256	12,943	68,429	2,256	12,943	68,429
4	1,714	9,837	78,267	1,714	9,837	78,267
5	1,105	6,340	84,606	1,105	6,340	84,606
6	,851	4,885	89,492			
7	,711	4,081	93,572			
8	,441	2,529	96,101			
9	,327	1,877	97,978			
10	,172	,985	98,963			
11	,142	,814	99,776			
12	,025	,141	99,917			
13	,014	,083	100,000			
14	4,221E-16	2,422E-15	100,000			
15	3,439E-16	1,973E-15	100,000			
16	2,509E-16	1,440E-15	100,000			
17	7,642E-17	4,385E-16	100,000			
18	4,853E-17	2,784E-16	100,000			
19	-2,892E-17	-1,659E-16	100,000			
20	-8,288E-17	-4,755E-16	100,000			
21	-9,007E-17	-5,168E-16	100,000			
22	-1,360E-16	-7,801E-16	100,000			
23	-1,734E-16	-9,948E-16	100,000			
24	-3,799E-16	-2,180E-15	100,000			

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25

Luego de realizarse la prueba piloto a 15 personas, se introdujeron los datos al programa SPSS V25, y se realizó el análisis factorial de los 24 ítems del cuestionario como se observa en la tabla 4, y figura 4, el resultado de ello, se tienen 5 componentes que tienen valores mayores a 1, aun porcentaje de 84,606 % lo que significa que se deben considerar cinco dimensiones, las cuales son concordantes con las dimensiones establecidas en la investigación.

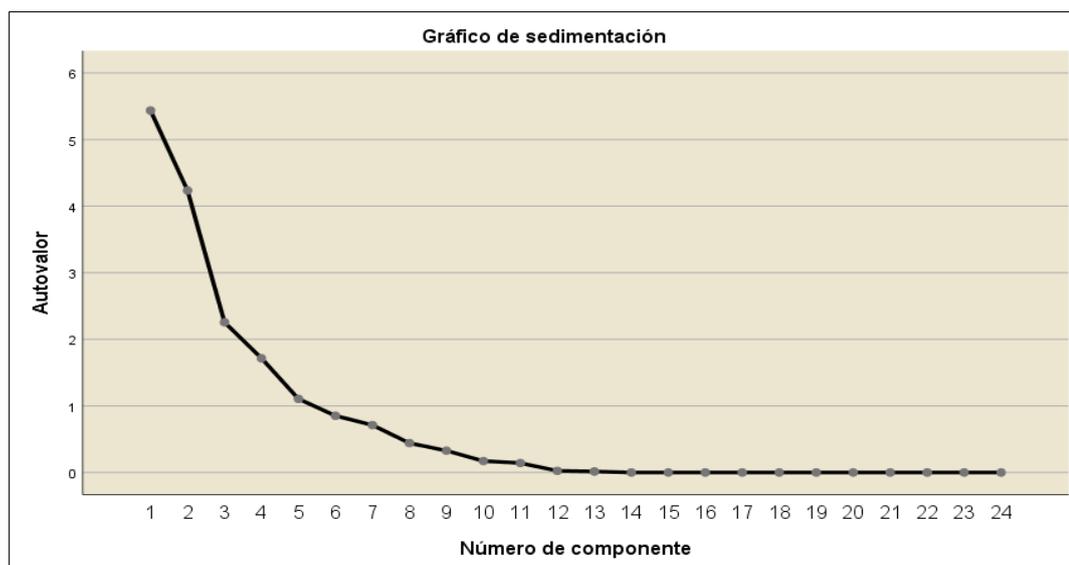


Figura 4. Sedimentación del análisis factorial de los ítems

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

### 3.7 Métodos de análisis de datos

Arias (2012), menciona que el método de análisis de datos, son aquellas descripciones de las diferentes operaciones a las que se someten los datos obtenidos, para lo cual se debe clasificar, registrar, tabular y codificar dependiendo de que la situación lo amerite. Para el análisis y procesamiento de datos de la investigación actual, se utilizaron los siguientes métodos:

- Microsoft Excel: Se utilizó, para organizar los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones y la realización de las sumatorias por dimensiones y variables.
- SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences): Este programa estadístico es el que se usó para el procesamiento de los datos que fueron organizados con anterioridad en Microsoft Excel, en el cual se pudo realizar el análisis de confiabilidad del instrumento, el nivel de correlaciones entre variables y dimensiones, se obtuvieron tablas de frecuencias de las respuestas por cada pregunta, así como sus respectivos gráficos con valores porcentuales.
- Alfa de Crombach: Fue utilizado para obtener el grado de fiabilidad del instrumento utilizado para la recolección de datos.

**Tabla 5***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:* 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.

- Coeficiente de correlación de Speaman: Fue utilizado para obtener resultados acerca del grado de correlación entre variables y dimensiones, con el fin de validar o rechazar las hipótesis planteadas en la presente investigación, tomando como referencia los valores de la siguiente escala:

**Tabla 6***Coeficiente de correlación de Rho de 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, et al, metodología de la investigación, 2014, p. 322

## CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la investigación

#### 4.1.1 Validación de instrumento

Arias (2012), señala que para asegurar la consistencia, y realizar la comprobación de que el instrumento elaborado permitirá medir los objetivos de la investigación, puede ser sometido al juicio de expertos, quienes determinaran la procedencia o no procedencia del instrumento. (p. 135)

En relación a lo mencionado, el instrumento de la investigación, fue sometido al juicio de expertos, para la evaluación de la validez del instrumento, del cual se obtuvo como resultado, la validación por la procedencia del instrumento para la aplicación, cabe mencionar que los expertos que evaluaron el instrumento, fueron tres docentes, licenciados en administración, de la Universidad Nacional José María Arguedas. (Ver anexo 4)

#### 4.1.2 Confiabilidad de instrumento

La confiabilidad del instrumento de la investigación, fue evaluada mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, cuyo resultado se encuentra en el rango de 0 a 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 perfecta confiabilidad del instrumento, para lo cual se utilizó la escala valorativa de kuder Richardson.

**Tabla 7**

*Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Compromiso organizacional y satisfacción laboral)*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,758	24

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25

La cifra resultante que se observa en la tabla 7, que es 0,758, es el coeficiente del alfa de cronbach de las 2 variables estudiadas, las cuales constan de 24 ítems; luego de ser corroborado el resultante con la tabla 5 (Fiabilidad según kuder Richardson), permite afirmar que el instrumento (cuestionario) posee una excelente confiabilidad.

**Tabla 8**

*Estadísticas de fiabilidad (V1: Compromiso organizacional)*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,696	12

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25

La cifra resultante que se observa en la tabla 8, que es 0,774, es el coeficiente del alfa de cronbach de la variable compromiso organizacional, la cual consta de 12 ítems; luego de ser corroborado el resultante con la tabla 5 (Fiabilidad según kuder Richardson), permite afirmar que el instrumento (cuestionario) es muy confiable.

**Tabla 9**

*Estadísticas de fiabilidad (V2: Satisfacción laboral)*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,698	12

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25

La cifra resultante que se observa en la tabla 9, que es 0,698, es el coeficiente del alfa de cronbach de la variable satisfacción laboral, la cual consta de 12 ítems; luego de ser corroborado el resultante con la tabla 5 (fiabilidad según kuder Richardson), permite afirmar que el instrumento (cuestionario) es muy confiable.

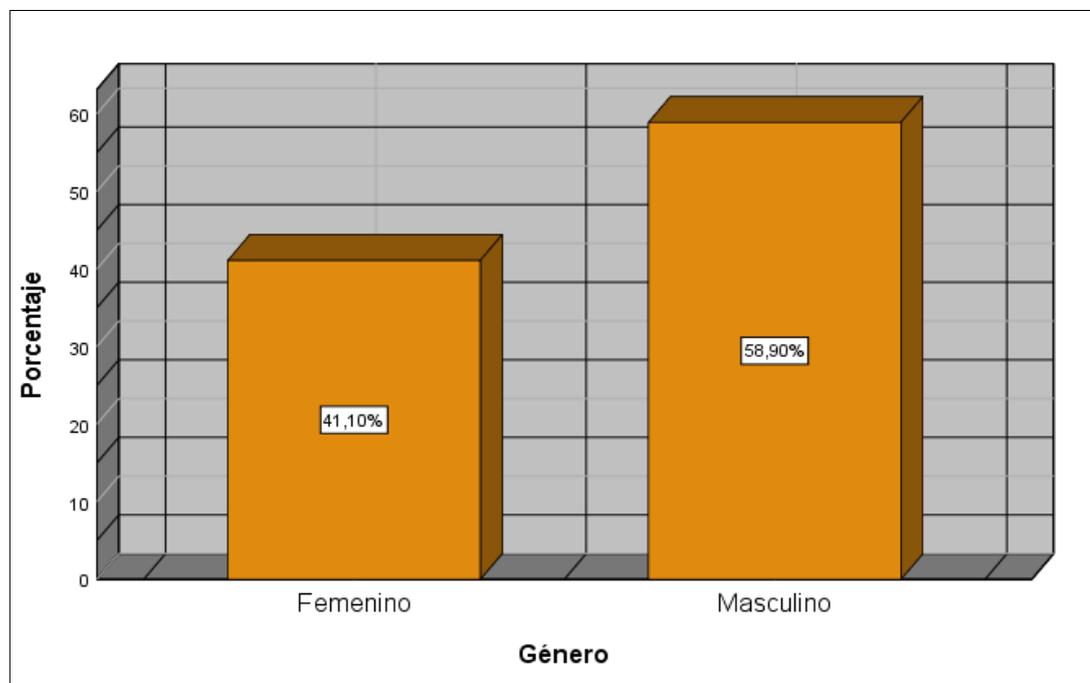
#### 4.1.3 Datos generales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka

**Tabla 10**

*Frecuencia del género del personal encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	30	41,1	41,1	41,1
Masculino	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25



*Figura 5. Género de los encuestados*

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25

Como se observa en la tabla 10, figura 5, el mayor porcentaje de personal administrativo que labora en la institución son de género masculino, que viene hacer el 58,90 %, lo cual corresponde a 43 encuestados, y por otro lado se tiene el 41, 10% que corresponde a 30 trabajadoras de género femenino.

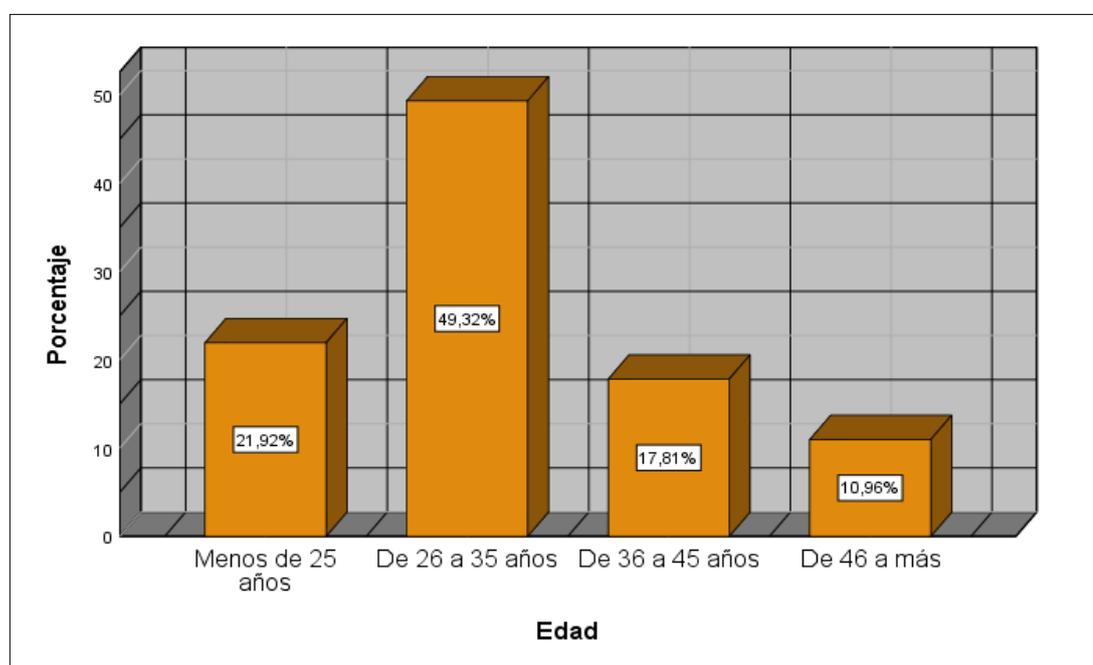
Por lo tanto se puede afirmar que el género que predomina en la institución es el género masculino.

**Tabla 11**

*Frecuencia de edad del personal encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 25 años	16	21,9	21,9	21,9
De 26 a 35 años	36	49,3	49,3	71,2
De 36 a 45 años	13	17,8	17,8	89,0
De 46 a más	8	11,0	11,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 6.* Edad de los encuestados

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

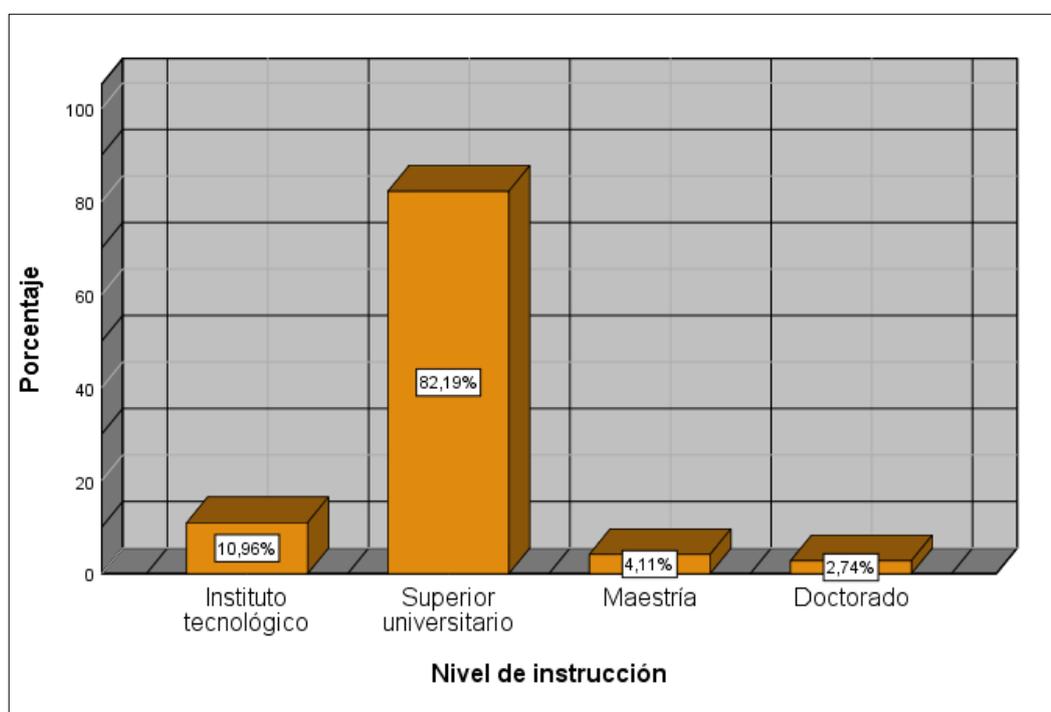
Como se observa en la tabla 11, figura 6, el mayor porcentaje de personal administrativo que labora en la institución representado por 49,32%, 36 trabajadores tienen de 26 a 35 años de edad, seguido del 21,92%, 16 trabajadores que tienen menos de 25 años, seguido del 17,81%, 13 trabajadores que tienen de 36 a 45 años, y el menor porcentaje 10,96%, que corresponde a 8 trabajadores tienen de 46 años a más.

**Tabla 12**

*Frecuencia del nivel de instrucción de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Instituto tecnológico	8	11,0	11,0	11,0
Superior universitario	60	82,2	82,2	93,2
Maestría	3	4,1	4,1	97,3
Doctorado	2	2,7	2,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 7.* Nivel de instrucción de los encuestados

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

Como se observa en la tabla 12, figura 7, el mayor porcentaje de personal administrativo que labora en la institución representado por 82,19% (60 trabajadores) tienen estudios superior universitario, seguido del 10,96% (8 trabajadores) que tienen estudios técnicos, seguido de 4,11% (3 trabajadores) que tienen estudios de maestría y el menor porcentaje 2,74% (2 trabajadores) tienen estudios de doctorado.

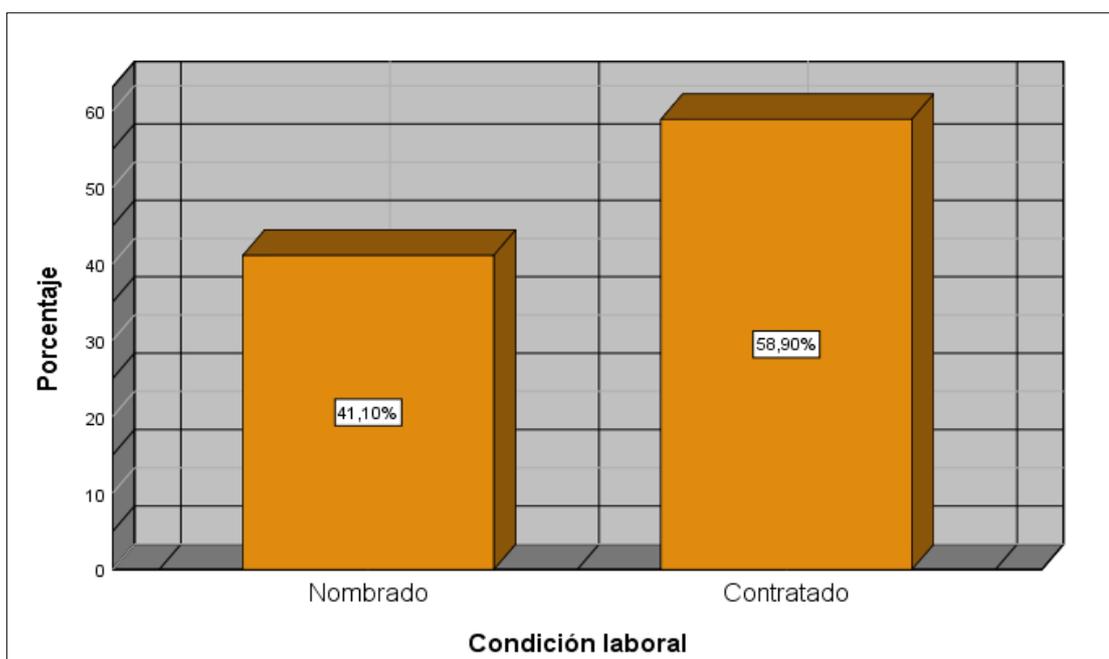
Por lo tanto se afirma que la institución cuenta con más del 50% del personal con estudios universitarios, pero que no tienen estudios de posgrado.

**Tabla 13**

*Frecuencia de la condición laboral de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	30	41,1	41,1	41,1
Contratado	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 8.* Condición laboral de los encuestados

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

Como se observa en la tabla 13, figura 8, el mayor porcentaje de personal administrativo que labora en la institución representado por 59,9% (43 trabajadores) tienen la condición laboral de contratados, mientras que el menor porcentaje 41,1% (30 trabajadores) son nombrados, es decir, tienen relación contractual indeterminada con la institución, ya que se rigen por el Decreto Legislativo 276.

Por lo tanto se afirma que en la institución más del 50% del personal es contratado bajo la modalidad del Decreto Legislativo 1057 y locación de servicios.

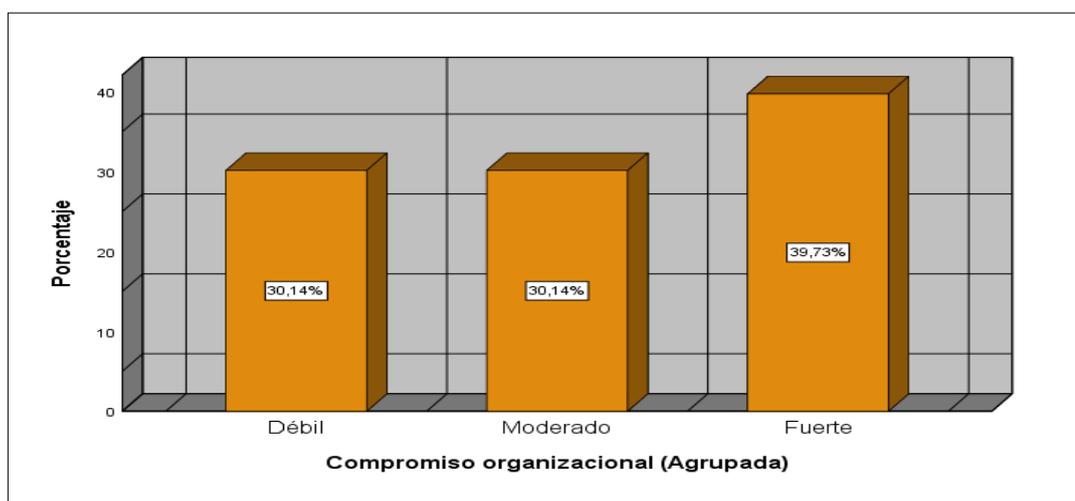
### 4.1.3 Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

**Tabla 14**

*Frecuencia de la V1: Compromiso organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	22	30,1	30,1	30,1
	Moderado	22	30,1	30,1	60,3
	Fuerte	29	39,7	39,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25



*Figura 9.* Variable 1 - Compromiso organizacional

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 14 y figura 9, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 39,73% que corresponde a 29 trabajadores, los cuales afirman que su compromiso con la organización es fuerte, por otro lado se tiene el porcentaje de 30,14% que corresponde a 22 trabajadores, los cuales afirman que tienen un compromiso organizacional moderado; así mismo el 30,14%, que corresponde a 22 trabajadores afirma que tiene un compromiso organizacional débil.

Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 69,8 % del total de personas encuestadas coinciden en que existe un compromiso organizacional fuerte y moderado y por otro lado el 30,14 % dicen que tienen un débil compromiso organizacional.

**Tabla 15**

*Frecuencia de la V1- D1 (compromiso de continuidad)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	48	65,8	65,8	65,8
	Moderado	22	30,1	30,1	95,9
	Fuerte	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

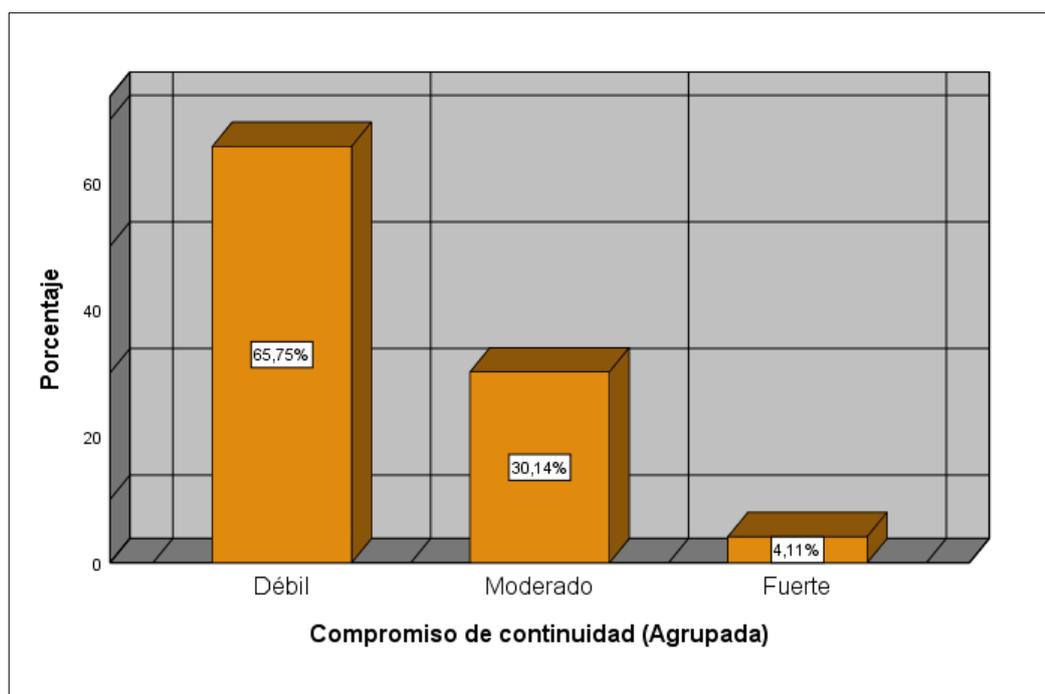


Figura 10. Dimensión 1 -Compromiso de continuidad

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 15 y figura 10, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 65,75% que corresponde a 48 trabajadores, quienes afirman que tienen un compromiso de continuidad débil, el 30,14% que corresponde a 22 trabajadores afirman que tienen un compromiso de continuidad moderado y el 4,11% que corresponde a 3 trabajadores afirman que tienen un compromiso de continuidad fuerte.

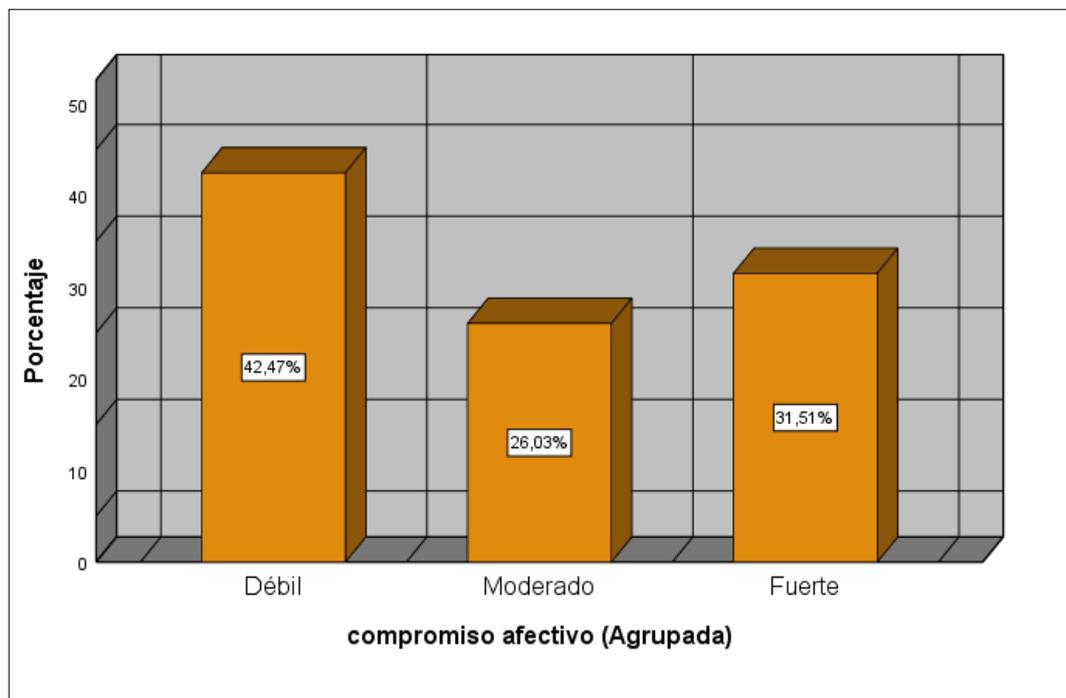
Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 65,75 % del total de personas encuestadas tienen un compromiso de continuidad débil y por otro lado el 34,25 % tienen que el compromiso de continuidad fuerte y moderado.

**Tabla 16**

*Frecuencia de la V1- D2 (compromiso afectivo)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	31	42,5	42,5	42,5
	Moderado	19	26,0	26,0	68,5
	Fuerte	23	31,5	31,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 11. Dimensión 2 -compromiso afectivo*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 16 y figura 11, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 42,47% que corresponde a 31 trabajadores, tienen un compromiso afectivo débil, seguido del 31,51% que corresponde a 23 trabajadores que tienen un compromiso afectivo fuerte y el 26,03%, que corresponde a 19 trabajadores, que tienen un compromiso afectivo moderado.

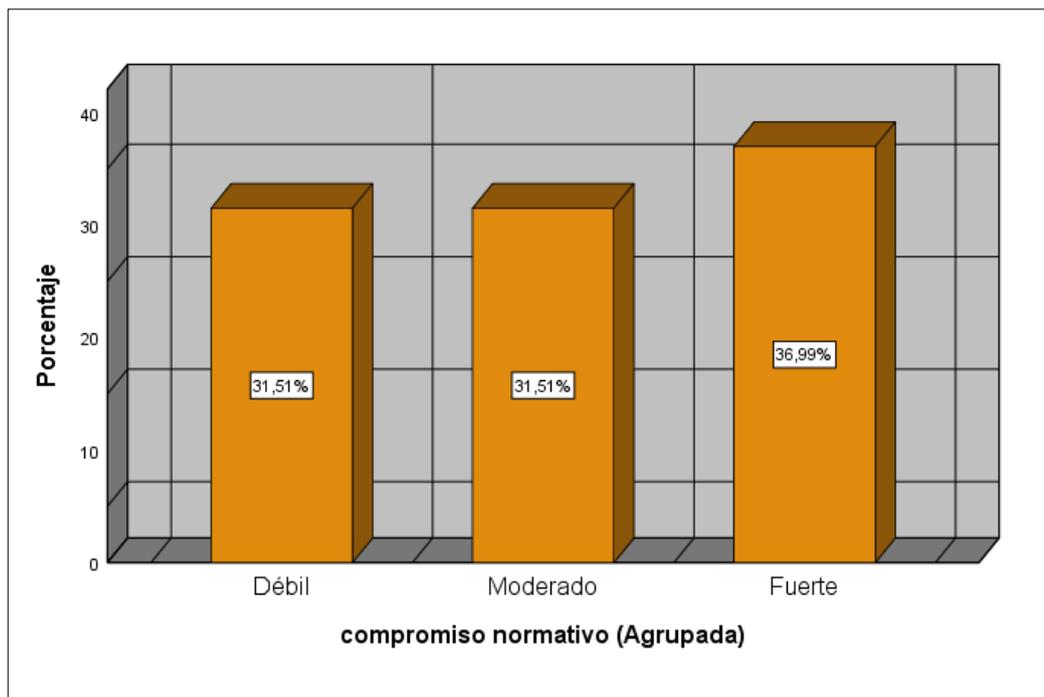
Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 57,54 % del total de personas encuestadas tienen un compromiso afectivo fuerte y moderado, mientras el 42,47% tienen compromiso afectivo débil.

**Tabla 17**

*Frecuencia de la V1- D3 (compromiso normativo)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	23	31,5	31,5	31,5
	Moderado	23	31,5	31,5	63,0
	Fuerte	27	37,0	37,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 12. Dimensión 3 - compromiso normativo*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 17 y figura 12, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 36,99% que corresponde a 27 trabajadores, tienen compromiso normativo fuerte, seguido del 31, 51% que corresponde a 23 trabajadores, que tienen un compromiso de normativo moderado, y 31, 51% que corresponde a 23 trabajadores, que tienen un compromiso de normativo débil.

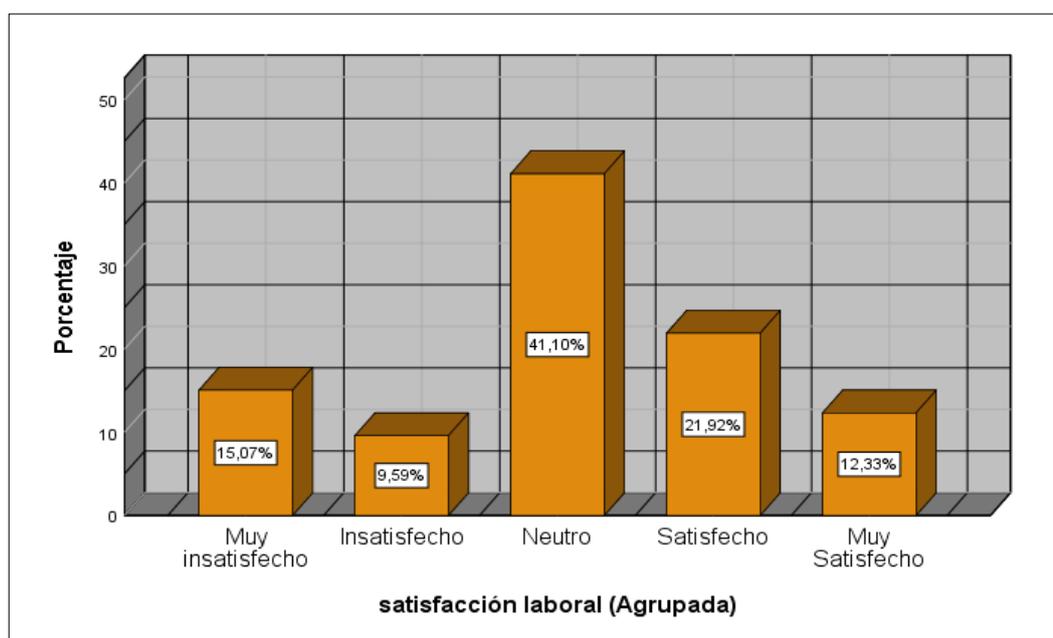
Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 68,49 % del total de personas encuestadas dicen que existe un compromiso normativo, fuerte y moderado, mientras que el 31, 51% tienen un compromiso normativo débil.

**Tabla 18**

*Frecuencia de la V2 (satisfacción laboral)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	11	15,1	15,1	15,1
	Insatisfecho	7	9,6	9,6	24,7
	<b>Neutro</b>	30	41,1	41,1	65,8
	Satisfecho	16	21,9	21,9	87,7
	Muy satisfecho	9	12,3	12,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 13.* Variable 2 -satisfacción laboral

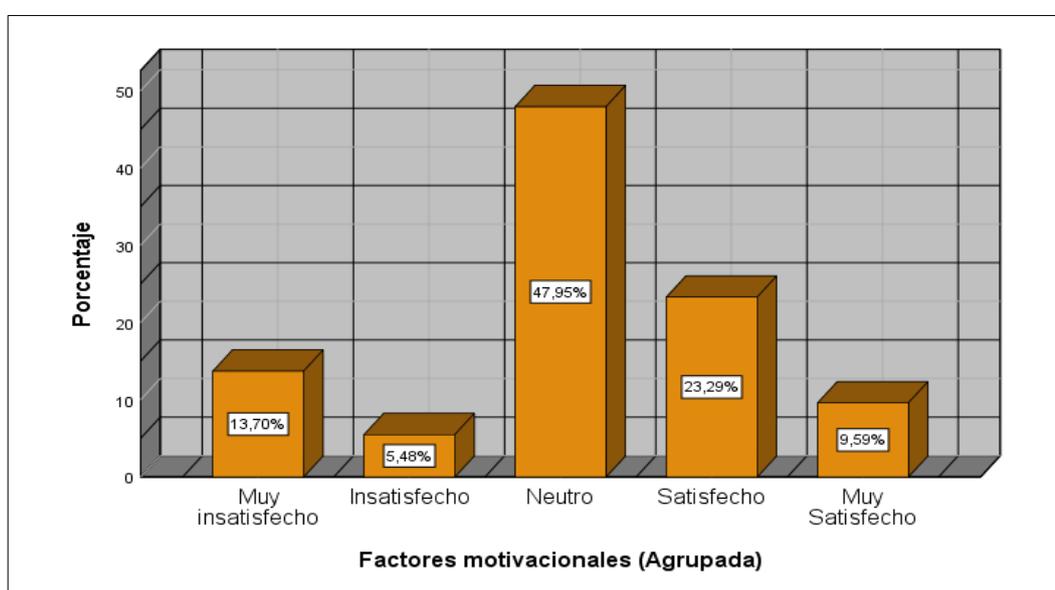
*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 18 y figura 13, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 41,1 % que corresponde a 30 trabajadores, los cuales afirman que su satisfacción laboral es neutro, y el porcentaje menor es 9,6% que corresponde 7 trabajadores, los cuales afirman que se encuentran insatisfechos con la institución.

Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 71,3 % del total de personas encuestadas dicen que se encuentran muy satisfechos, satisfechos y neutros con la organización y por otro lado el 24,7% dicen que se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos con la organización.

**Tabla 19***Frecuencia de la V2- D1 (factores motivacionales)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	10	13,7	13,7	13,7
	Insatisfecho	4	5,5	5,5	19,2
	<b>Neutro</b>	<b>35</b>	<b>47,9</b>	<b>47,9</b>	<b>67,1</b>
	Satisfecho	17	23,3	23,3	90,4
	Muy Satisfecho	7	9,6	9,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25*Figura 14:* Dimensión 1 - factores motivacionales*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 19 y figura 14, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 47,9 % que corresponde a 35 trabajadores, afirman que su satisfacción con los factores motivacionales de la institución es neutra, y el porcentaje menor es 5,5% que corresponde 4 trabajadores, afirman que se encuentran insatisfechos con los factores motivacionales de la institución.

Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 80,8 % del total de personas encuestadas dicen que se encuentran muy satisfechos, satisfechos y neutros con los factores motivacionales de la institución y por otro lado el 19,2% dicen que se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos con los factores motivacionales de la institución.

**Tabla 20**

*Frecuencia de la V2- D2 (factores higiénicos)*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	9	12,3	12,3	12,3
	Insatisfecho	17	23,3	23,3	35,6
	Neutro	21	28,8	28,8	64,4
	<b>Satisfecho</b>	<b>24</b>	<b>32,9</b>	<b>32,9</b>	<b>97,3</b>
	Muy Satisfecho	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25

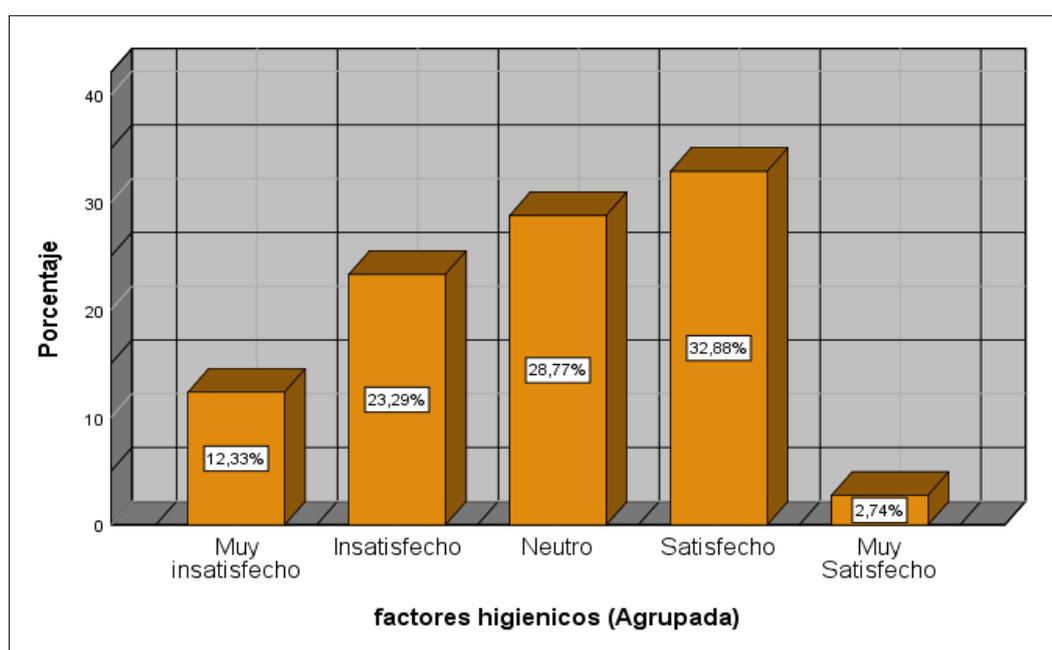


Figura 15. Dimensión 2 - factores higiénicos

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

De los datos que se observa en la tabla 20 y figura 15, se puede deducir que el mayor porcentaje que es el 32,9 % que corresponde a 24 trabajadores, afirman que se encuentran satisfechos con los factores higiénicos de la institución, y el porcentaje menor es 2,7% que corresponde 2 trabajadores, afirman que se encuentran muy satisfechos con los factores higiénicos de la institución.

Por consiguiente se puede afirmar que más del 50%, es decir el 64.4 % del total de personas encuestadas se encuentran muy satisfechos, satisfechos y neutros con los factores higiénicos y por otro lado el 35,6% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos con los factores higiénicos de la institución.

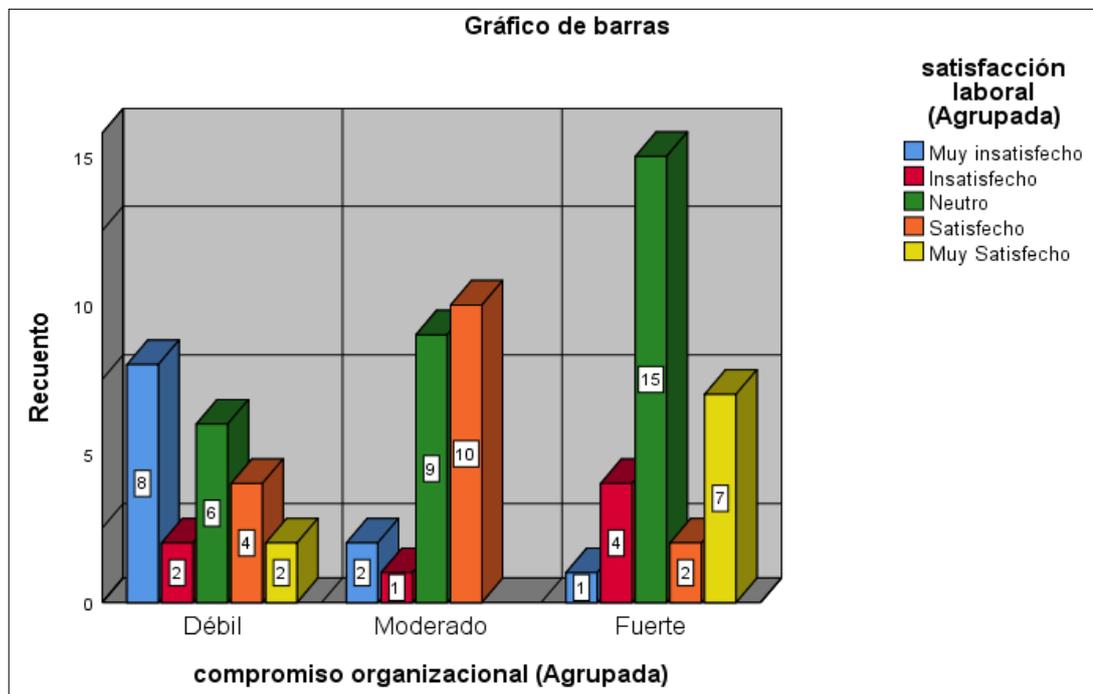
#### 4.1.4 Tablas cruzadas en relación a los objetivos de la investigación

**Tabla 21**

*Tabulación cruzada entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Compromiso organizacional (Agrupada)	Débil	8	2	6	4	2	22
	Moderado	2	1	9	10	0	22
	Fuerte	1	4	15	2	7	29
Total		11	7	30	16	9	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 16.* Tabulación cruzada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS V25

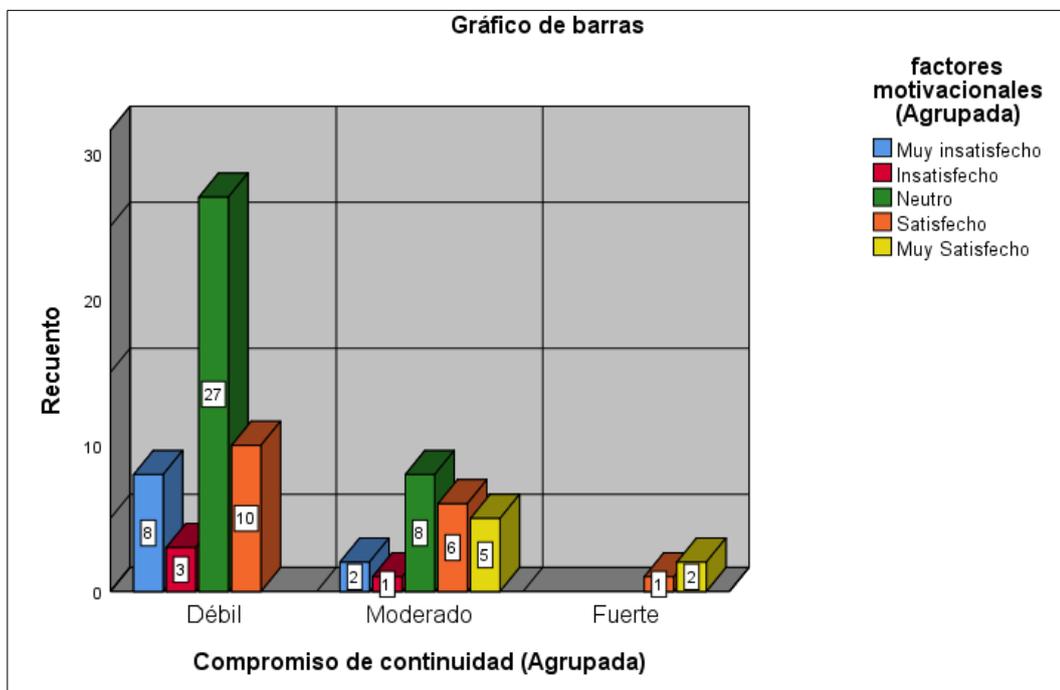
Como se observa en la tabla 21 y figura 16, la mayor parte de los encuestados, es decir 15 encuestados, se sienten neutros respecto a la satisfacción laboral, y tienen un compromiso organizacional fuerte, seguido de 10 encuestados que se sienten satisfechos con la organización y tienen un compromiso organizacional moderado.

**Tabla 22**

*Tabulación cruzada entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral*

		factores motivacionales (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Compromiso de continuidad (Agrupada)	Débil	8	3	27	10	0	48
	Moderado	2	1	8	6	5	22
	Fuerte	0	0	0	1	2	3
Total		10	4	35	17	7	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 17. Tabulación cruzada entre compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral*

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

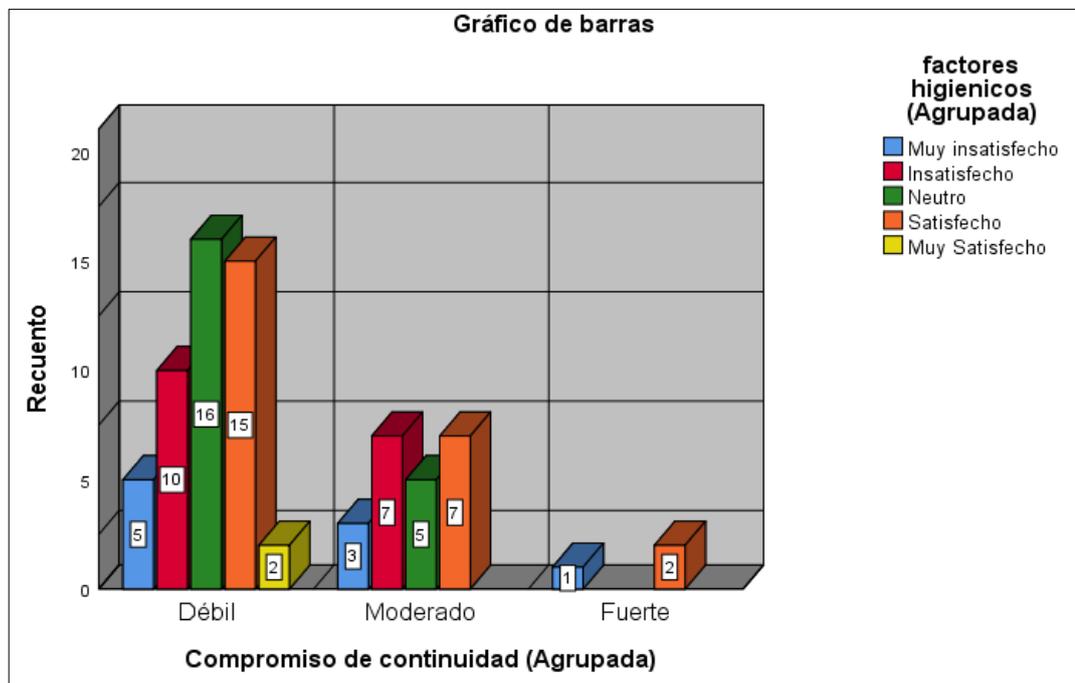
Como se observa en la tabla 22 y figura 17, la mayor cantidad, es decir 27 encuestados, tienen compromiso de continuidad débil y se encuentran neutros con la satisfacción con los factores motivacionales de la organización, seguido de 10 trabajadores que se sienten satisfechos con los factores motivacionales de la organización y tienen un débil compromiso de continuidad.

**Tabla 23**

*Tabulación cruzada entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral*

		Factores higiénicos (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Compromiso de continuidad (Agrupada)	Débil	5	10	16	15	2	48
	Moderado	3	7	5	7	0	22
	Fuerte	1	0	0	2	0	3
Total		9	17	21	24	2	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 18.* Tabulación cruzada entre compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

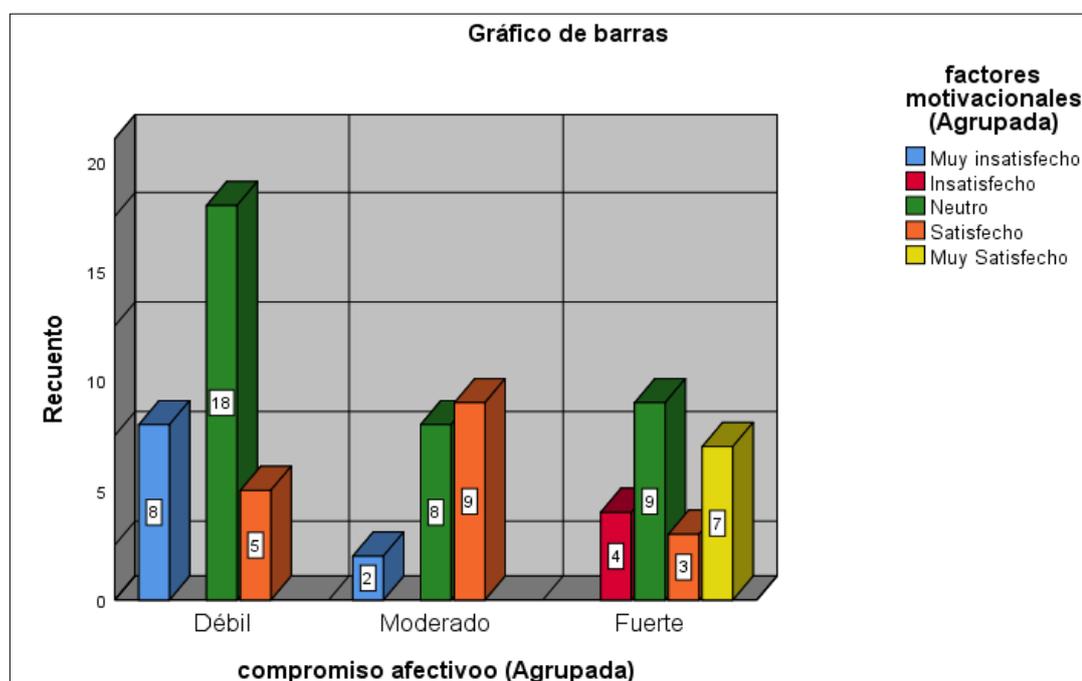
Como se observa en la tabla 23 y figura 18, la mayor cantidad, es decir 16 encuestados, tienen compromiso de continuidad débil y se encuentran neutros con los factores higiénicos de la satisfacción laboral, seguido de 15 personas que se sienten satisfechos con los factores higiénicos de la organización y tienen un compromiso de continuidad débil.

**Tabla 24**

*Tabulación cruzada entre el compromiso afectivo y los factores motivaciones de la satisfacción laboral*

		factores motivacionales (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
compromiso	Débil	8	0	18	5	0	31
afectivo	Moderado	2	0	8	9	0	19
(Agrupada)	Fuerte	0	4	9	3	7	23
Total		10	4	35	17	7	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 19.* Tabulación cruzada entre compromiso afectivo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

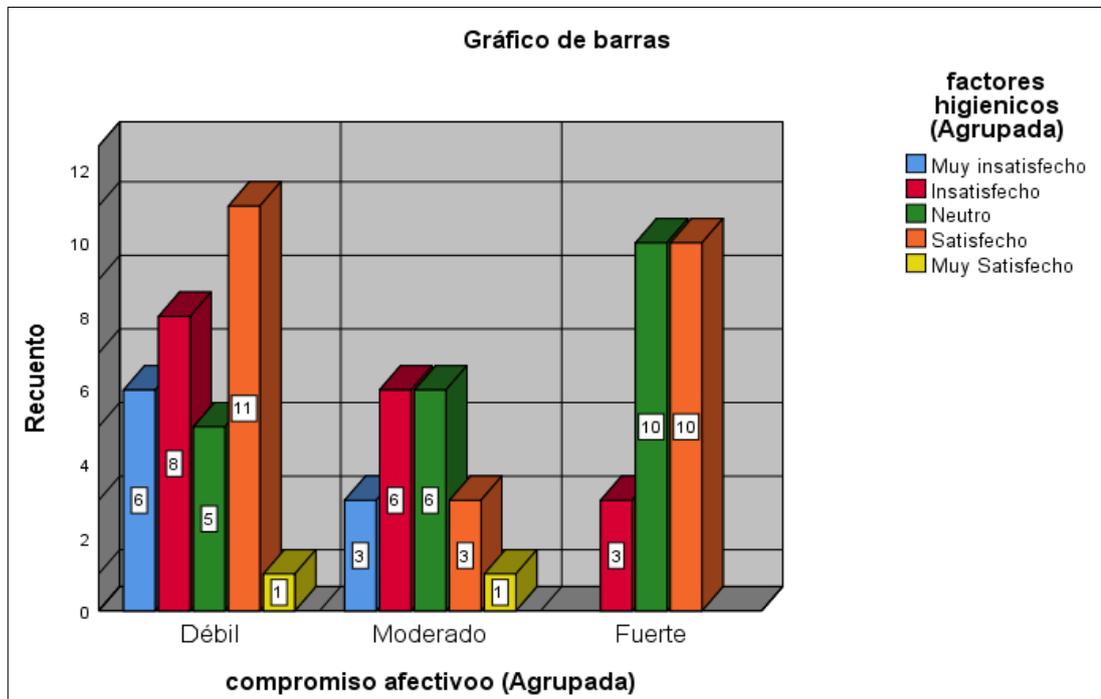
Como se observa en la tabla 24 y figura 19, la mayor cantidad, es decir 18 encuestados, tienen compromiso afectivo débil, y se sienten neutros con la satisfacción con factores motivacionales de la organización, seguido de 9 personas, que tienen un compromiso afectivo moderado y se sienten satisfechos con los factores motivacionales de la organización.

**Tabla 25**

*Tabulación cruzada entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral*

		Factores higiénicos (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Compromiso afectivo (Agrupada)	Débil	6	8	5	11	1	31
	Moderado	3	6	6	3	1	19
	Fuerte	0	3	10	10	0	23
Total		9	17	21	24	2	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 20.* Tabulación cruzada entre compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

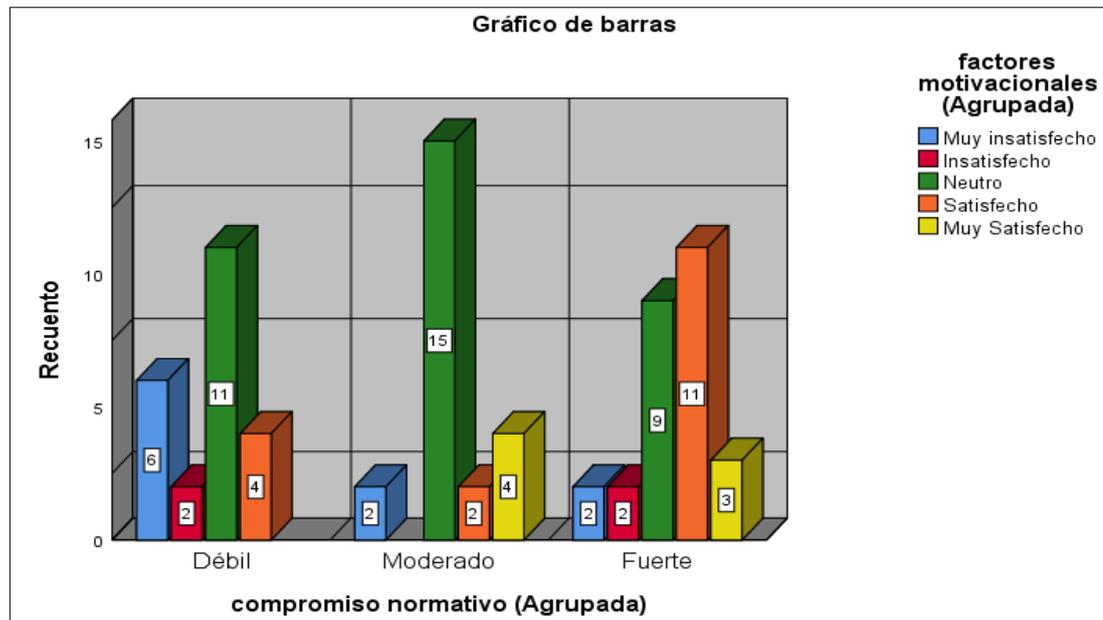
Como se observa en la tabla 25 y figura 20, la mayor cantidad, es decir 11 encuestados, respondieron que tienen compromiso afectivo débil, y se encuentran satisfechos con los factores higiénicos de la institución, seguido de 10 trabajadores tienen compromiso afectivo fuerte, pero que 10 se encuentran neutros y 10 satisfechos con los factores higiénicos de la institución.

**Tabla 26**

*Tabulación cruzada entre el compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral*

		Factores motivacionales (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Compromiso normativo (Agrupada)	Débil	6	2	11	4	0	23
	Moderado	2	0	15	2	4	23
	Fuerte	2	2	9	11	3	27
Total		10	4	35	17	7	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 21.* Tabulación cruzada entre compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

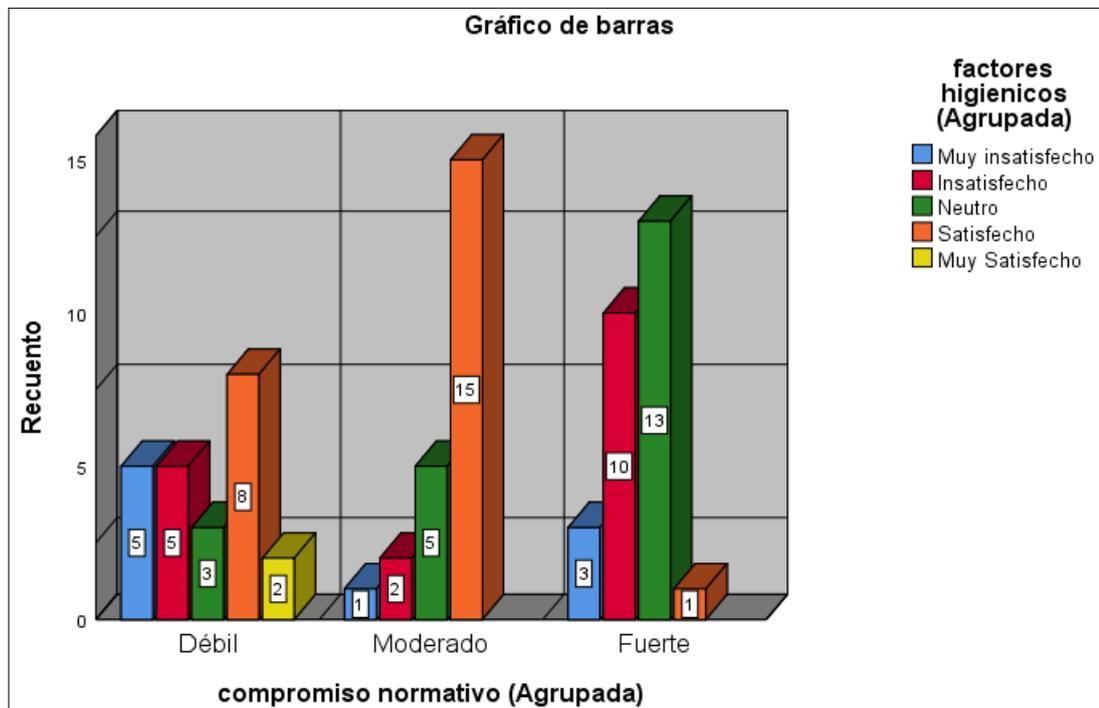
Como se observa en la tabla 26 y figura 21, la mayor cantidad, es decir 15 encuestados, respondieron que su compromiso normativo es moderado, y que se sienten neutros con los factores motivacionales de la institución, seguido de 11 encuestados que se sienten satisfechos con los factores motivacionales y tienen un compromiso normativo fuerte y otros 11 encuestados que tienen compromiso normativo débil y se sienten neutros con la satisfacción con los factores motivacionales de la institución.

**Tabla 27**

*Tabulación cruzada entre el compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral*

		Factores higiénicos (Agrupada)					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Compromiso	Débil	5	5	3	8	2	23
normativo	Moderado	1	2	5	15	0	23
(Agrupada)	Fuerte	3	10	13	1	0	27
Total		9	17	21	24	2	73

*Fuente:* Elaboración propia en base al procesamiento de datos en el SPSS 25



*Figura 22.* Tabulación cruzada entre compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral

*Fuente:* Procesamiento de datos en el SPSS 25

Como se observa en la tabla 27 y figura 22, la mayor cantidad, es decir 15 encuestados, se sienten satisfechos con los factores higiénicos de la organización y tienen compromiso normativo moderado, seguido de 13 encuestados que tienen compromiso normativo fuerte y se sienten neutros con los factores higiénicos de la institución.

## 4.2 Contrastación estadística de hipótesis

En relación a los problemas y objetivos planteados en la investigación, se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, junto a los resultados obtenidos de la evaluación del coeficiente de Rho de Spearman, el valor esperado es  $p < 0,05$ , es decir, para los valores menores a 0,05, se acepta la hipótesis alterna, debido que el nivel de correlación es significativa, en caso contrario para los valores  $p > 0,05$ , valores que superen 0,05 se acepta la hipótesis nula, debido a que no hay correlación significativa.

### Hipótesis general

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 28**

*Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral*

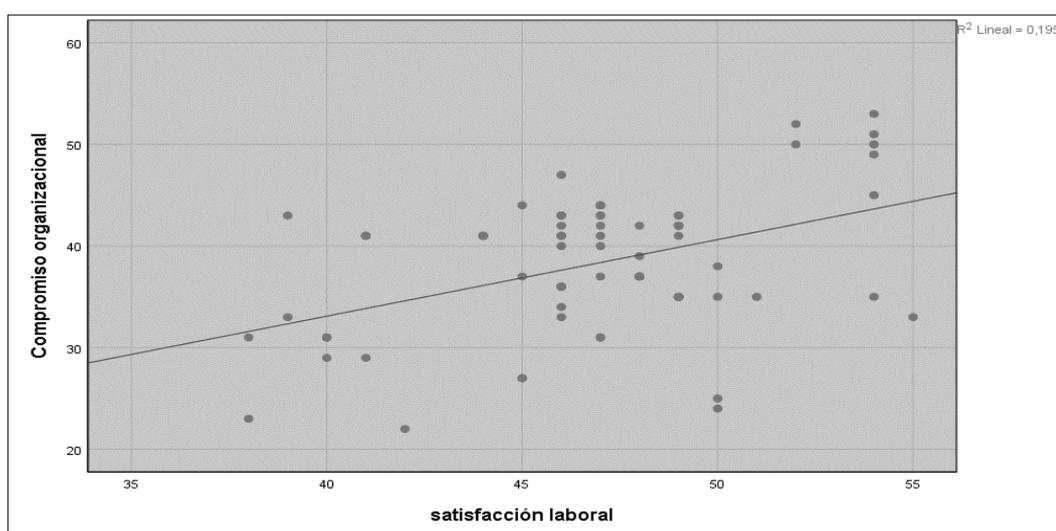
			Compromiso organizacional (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	73	73
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,370**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		73	73	

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

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 28, arroja el resultante del coeficiente de correlación Rho Spearman el valor de 0,370\*\*, lo cual indica que existe correlación positiva baja entre las variables y un nivel de significancia de 0,001, menor al valor esperado 0,05 entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que si el nivel de compromiso organizacional incrementa, también se incrementa la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y comunicaciones Chanka.



*Figura 23 . Diagrama de dispersión del compromiso organizacional y la satisfacción laboral*

*Fuente: SPSS V25*

En la figura 23, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 29**

*Correlación entre compromiso de continuidad y los factores motivacionales*

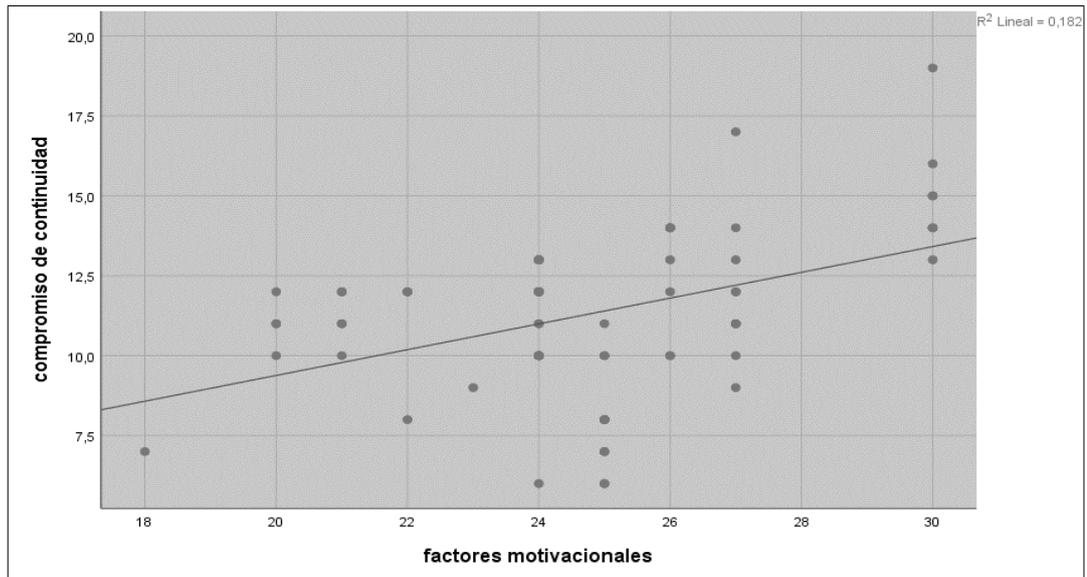
		Compromiso de continuidad (Agrupada)	Factores motivacionales (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad (Agrupada)	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	73
	Factores motivacionales (Agrupada)	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	73

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

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 29, arroja como resultante el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,381\*\*, lo que indica que hay correlación positiva baja entre las dimensiones, y un nivel de significancia del 0,001 menor al valor esperado 0,05 (bilateral) entre las dimensiones compromiso de continuidad y factores motivacionales de la satisfacción laboral.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si el nivel de compromiso de continuidad incrementa en el personal administrativo, también se incrementará la satisfacción con los factores motivacionales de la institución y viceversa.



*Figura 24.* Diagrama de dispersión del compromiso de continuidad y los factores motivacionales

*Fuente:* SPSS V25

En la figura 24, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las dimensiones compromiso de continuidad y factores motivacionales de la satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos dimensiones de las variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018

**Tabla 30***Correlación entre compromiso de continuidad y los factores higiénicos*

			Compromiso de continuidad (Agrupada)	Factores higiénicos (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	-,002
		Sig. (bilateral)	.	,990
		N	73	73
	Factores higiénicos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,002	1,000
		Sig. (bilateral)	,990	.
		N	73	73

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 30, arroja como resultante el coeficiente de correlación Rho Spearman -0,002, lo que indica correlación negativa muy baja, con un nivel de significancia 0,990 (no significativo) el cual es mayor al valor esperado 0,05 entre las dimensiones compromiso de continuidad y factores higiénicos de la satisfacción laboral.

Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si el nivel de compromiso de continuidad incrementa en el personal administrativo, no causaría efectos significativos en incremento o disminución de la satisfacción con los factores higiénicos del personal administrativo de la institución.

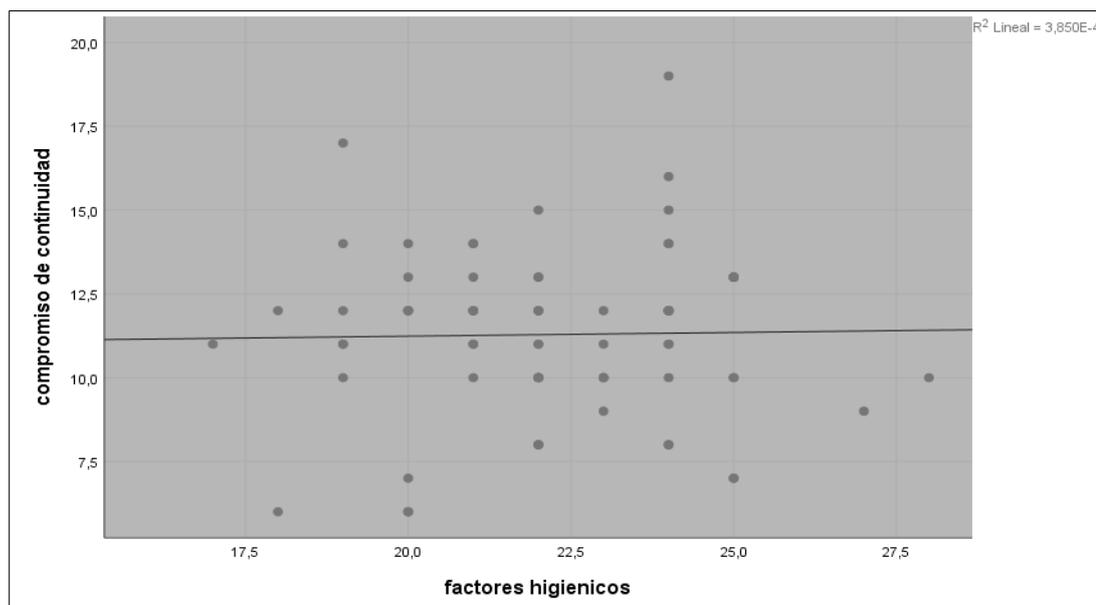


Figura 25. Diagrama de dispersión del compromiso de continuidad y los factores higiénicos.

Fuente: SPSS V25

En la figura 25, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las dimensiones compromiso de continuidad y factores higiénicos de la satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia negativa entre las dimensiones de las variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 31***Correlación entre compromiso afectivo y los factores motivacionales*

			Compromiso afectivo (Agrupada)	Factores motivacionales (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso afectivo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,368**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	73	73
	Factores motivacionales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,368**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	73	73

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

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 31, arroja como resultante el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,368\*\*, lo que indica que hay correlación positiva baja entre las dimensiones estudiadas y un nivel de significancia del 0,001 (bilateral) menor al valor esperado 0,05, entre las dimensiones compromiso afectivo y factores motivacionales de la satisfacción laboral.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si el nivel de compromiso afectivo incrementa en el personal administrativo, existe la probabilidad de que también incremente la satisfacción con los factores motivacionales de la institución.

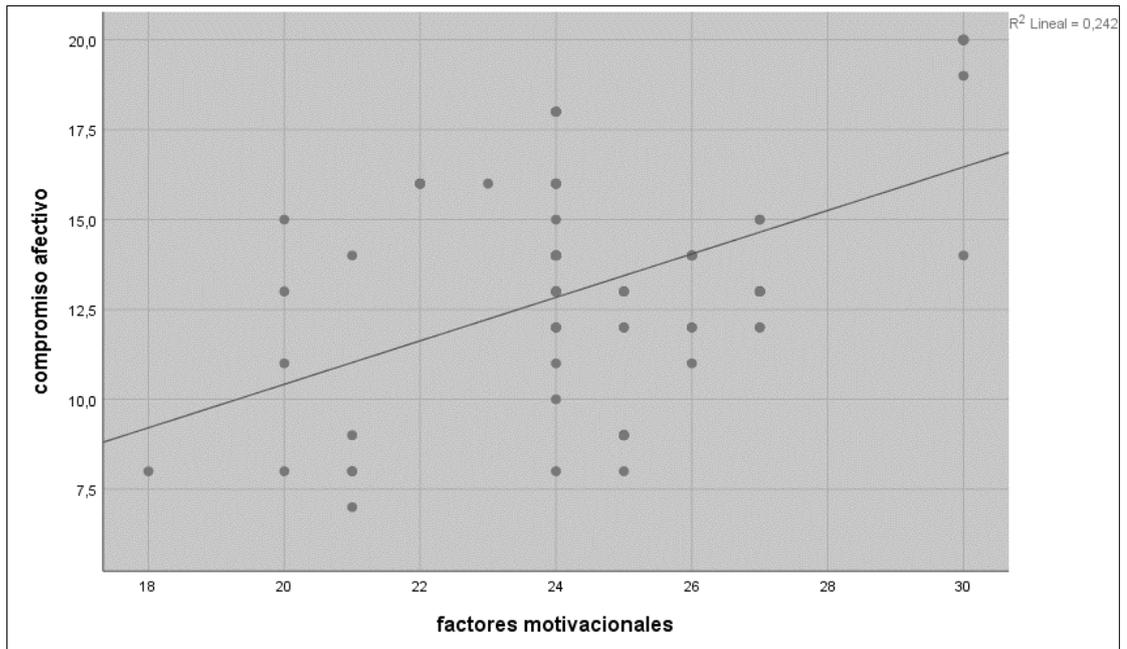


Figura 26. Diagrama de dispersión del compromiso afectivo y los factores motivacionales

Fuente: SPSS V25

En la figura 26, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las dimensiones compromiso afectivo y factores motivacionales de la satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dimensiones de las variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 32***Correlación entre compromiso afectivo y los factores higiénicos*

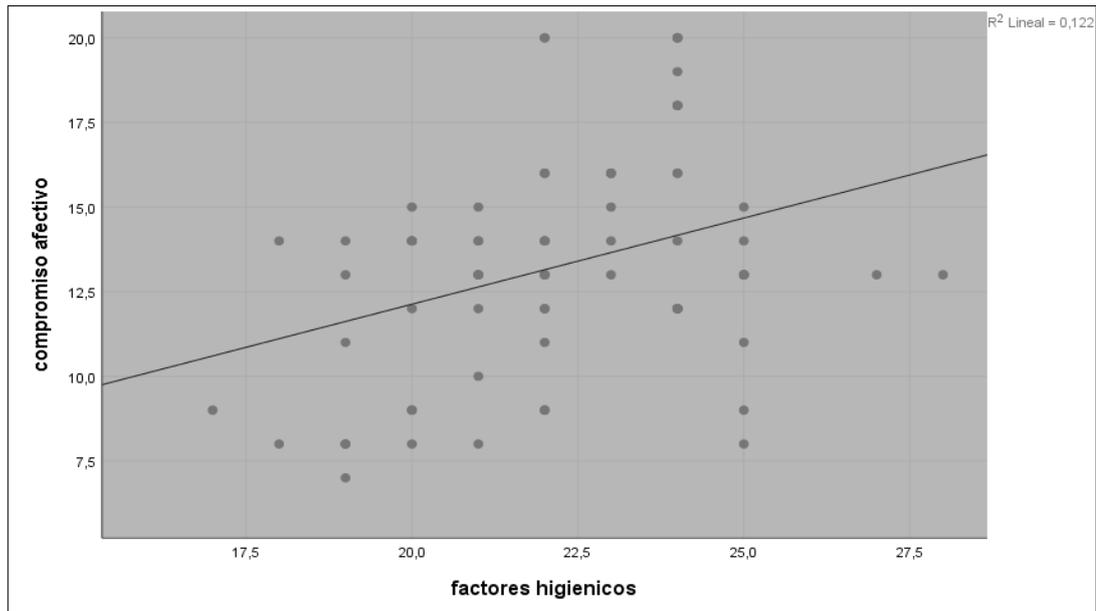
			Compromiso afectivo (Agrupada)	Factores higiénicos (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso afectivo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Factores higiénicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 32, arroja como resultante el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,412\*\*, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, y un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al valor esperado 0,05 entre las dimensiones compromiso afectivo y factores higiénicos de la satisfacción laboral.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si el nivel de compromiso afectivo incrementa en el personal administrativo, existe la probabilidad de que también incremente la satisfacción con los factores higiénicos de la institución.



*Figura 27.* Diagrama de dispersión del compromiso afectivo y factores higiénicos

*Fuente:* SPSS V25

En la figura 27, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las dimensiones compromiso afectivo y factores higiénicos de la satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dimensiones de las variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

### **Hipótesis específica 5**

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 33***Correlación entre compromiso normativo y los factores motivacionales*

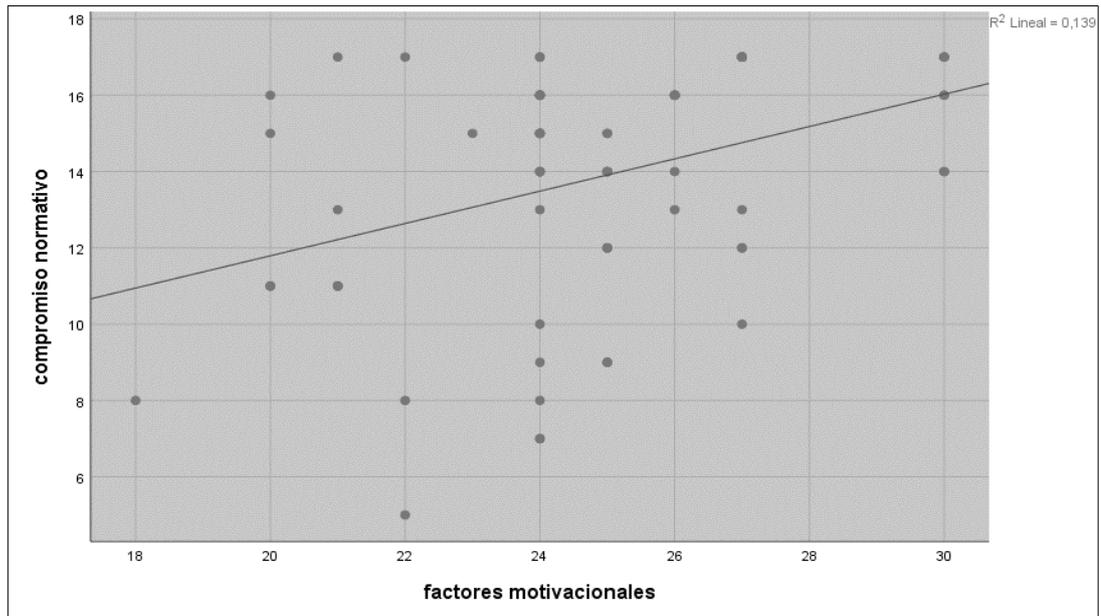
			Compromiso normativo (Agrupada)	Factores motivacionales (Agrupada)
Rho de Spearman	compromiso	Coeficiente de	1,000	,304**
	normativo	correlación	.	,009
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)		
		N	73	73
	factores	Coeficiente de	,304**	1,000
	motivacionales	correlación	,009	.
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)		
		N	73	73

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

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 33, arroja como resultante el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,304\*\*, lo que indica que hay una correlación positiva baja, y un nivel de significancia del 0,009 (bilateral) menor al valor esperado 0,05 entre las dimensiones compromiso normativo y factores motivacionales de la satisfacción laboral.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si el nivel de compromiso normativo incrementa en el personal administrativo, existe la probabilidad de que también incremente la satisfacción con los factores motivacionales de la institución.



*Figura 28.* Diagrama de dispersión del compromiso normativo y los factores motivacionales.

*Fuente:* SPSS V25

En la figura 28, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las dimensiones compromiso normativo y factores motivacionales de la satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dimensiones de las variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

### **Hipótesis específica 6**

Ho: No existe relación positiva entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018.

Ha: Existe relación positiva entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018.

**Tabla 34***Correlación entre compromiso normativo y los factores higiénicos*

			Compromiso normativo (agrupada)	Factores higiénicos (agrupada)
Rho de Spearman	compromiso normativo (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 73	-,105 ,377 73
	factores higiénicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,105 ,377 73	1,000 . 73

*Fuente:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos en SPSS V25, como se observa en la tabla 34, arroja como resultante el coeficiente de correlación Rho Spearman - 0,105 lo que indica una correlación negativa muy baja, y un nivel de significancia, mayor a 0,05 entre las dimensiones compromiso normativo y factores higiénicos de la satisfacción laboral.

Por consiguiente se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, si el nivel de compromiso normativo incrementa en el personal administrativo, probablemente no cause efecto en los factores en la satisfacción con los factores higiénicos de la institución.

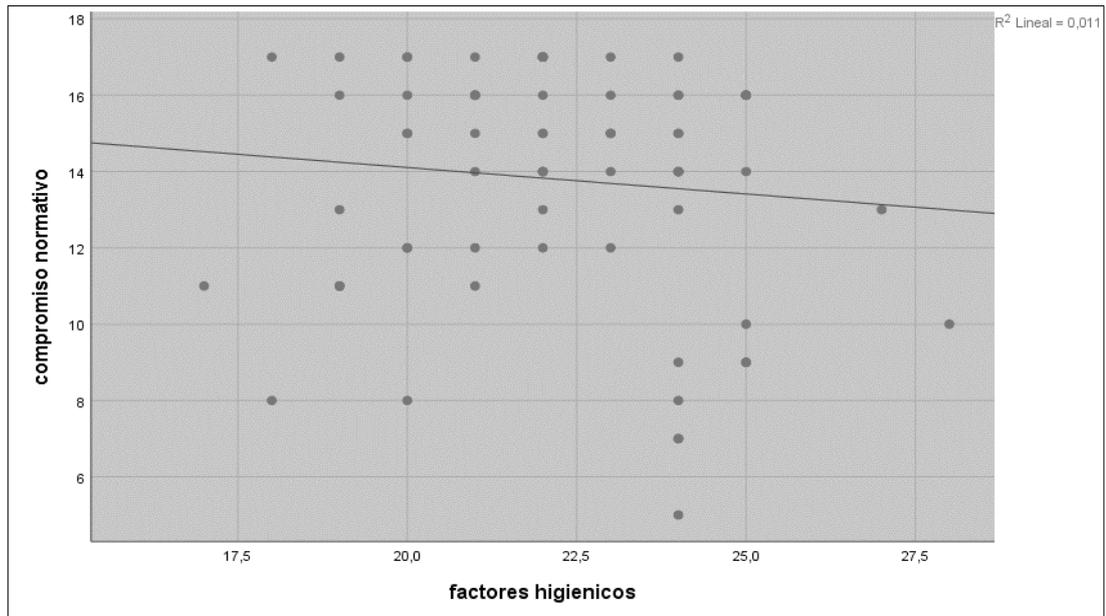


Figura 29. Diagrama de dispersión del compromiso normativo y los factores higiénicos

Fuente: SPSS V25

En la figura 29, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las dimensiones compromiso normativo y factores higiénicos de la satisfacción laboral, donde se puede observar, que se presenta una tendencia negativa entre las dimensiones de las variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Analizando los resultados obtenidos en ejecución de la investigación, luego de la introducción de los datos en el paquete estadístico SPSS V25 de la investigación titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de-transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, Apurímac – 2018”, se realiza la discusión, a fin de contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes y las bases teóricas citados en la presente investigación.

**Primero:** En referencia a lo que se ha planteado como hipótesis general que, el compromiso organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018, el resultado del coeficiente de correlación 0,370\*\* indica una correlación positiva baja, y el nivel de significancia bilateral menor a 0.01, es decir, que a medida que el compromiso organizacional se incrementa, también se incrementa la satisfacción laboral. Entonces, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Los resultados obtenidos se asemejan a los resultados citados en los antecedentes de la investigación, por ello se cita a Frías (2014), quien realizó la investigación titulada Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, donde se afirma que las personas que tienen alto compromiso, también tienen alta satisfacción laboral, Así mismo Campos (2017), en la investigación titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016, concluye que existe una correlación positiva alta entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal encuestado; de la Misma manera Ledesma (2016) en la investigación titulada: Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014, concluye que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Así también, contrastando los resultados con las bases teóricas, se afirma que la presente investigación está relacionado a lo afirmado por Cavalcante (2004), citado en

Gomez et al. (2013), quien refiere que la satisfacción laboral, es de interés común para los encargados del personal de las organizaciones, los que sitúan una exclusiva importancia y atención por la bienaventuranza o mejor situación de vida en el centro de labores y en el éxito de la organización, así mismo afirma lo señalado por Stephen (2014), quien comenta la teoría del evento afectivo de Howard M. Weiss y Russell Cropanzano, quienes explican cómo los estados de ánimo y las emociones influyen en la satisfacción laboral, la teoría explica los vínculos entre las influencias internas de los empleados: cogniciones, emociones, estados mentales, etc. y sus reacciones a incidentes que ocurren en su ambiente de trabajo que afectan su desempeño, compromiso y satisfacción laboral.

**Segundo:** En concordancia a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión uno de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso de continuidad, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, toda esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,381^{**}$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ).

Los resultados obtenidos, se asemejan a los resultados obtenidos por Campos (2017), en su investigación titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016, en el cual se concluye que existe una relación positiva entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral, en los docentes encuestados.

Así también se confirma lo señalado por Adam (1965) citado en Stephen (2014), quien afirma que la teoría de la equidad presupone que durante un intercambio social, una persona identifica la cantidad de entrada obtenida de una relación en comparación con la salida, así como la cantidad de esfuerzo que pone otra persona, por lo tanto sugiere que si un empleado especula que hay una discordancia entre dos grupos sociales o personas, probablemente los empleados tienden a estar angustiados o insatisfechos porque el ingreso y la salida son desiguales. La principal preocupación en la teoría de la equidad es sobre el pago y, por lo tanto, la causa de preocupación de la equidad o la inequidad en las organizaciones.

**Tercero:** En concordancia a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión uno de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación

negativa muy baja, que no es significativa, por lo que el aumento o disminución del el compromiso de continuidad, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo está afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = -0,002$ ,  $p = 0,990 > 0,05$ ), referente al resultado, no se encontraron semejanzas en el estado del arte de otras investigaciones.

**Cuarto:** En concordancia a la relación entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión dos de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo está afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,368^{**}$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ )

Los resultados obtenidos en la investigación, se asemejan a los resultados de la investigación realizada por Román (2017), la cual lleva por título Relación de la Motivación Bifactorial con el Compromiso Organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac – 2017, donde se concluye que existe relación positiva baja entre el factor motivacional y el compromiso de continuidad.

Así también, confirma lo mencionado por Stephen (2014), quien refiere que la motivación se ve como una fuerza interna que impulsa a los individuos para alcanzar metas personales y organizacionales. Los factores motivacionales son aquellos aspectos del trabajo que hacen que las personas quieran realizar y brindar satisfacción a las personas. ASÍPI mismo confirma lo señalado por Chiavenato (2006), quien cita a Elton Mayo quien a través de su teoría demostró la importancia de las relaciones interpersonales, el nivel de amistad y el desenvolvimiento social de los trabajadores eran indicadores que influían considerablemente en su desenvolvimiento en el trabajo su productividad y su satisfacción con el trabajo, también manifiesta que el aspecto emocional busca conocer la actitud grupal o individual de los miembros de una organización dentro de sus funciones laborales como vida social.

**Quinto:** En concordancia a la relación entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión dos de la variable uno con la dimensión dos

de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva moderada, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores higiénicos, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,412^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual se asemeja a los resultados de la investigación realizada por Román (2017), la cual lleva por título Relación de la Motivación Bifactorial con el Compromiso Organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac – 2017, donde se concluye que existe relación positiva baja entre el factor motivacional y el compromiso afectivo.

**Sexto:** En concordancia a la relación entre el compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión tres de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso normativo, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,304^{**}$ ,  $p = 0,009 < 0,05$ ). lo cual se asemeja a los resultados obtenidos en la investigación realizada por Román (2017), la cual lleva por título Relación de la Motivación Bifactorial con el Compromiso Organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac – 2017, donde se concluye que existe relación positiva muy baja entre el factor motivacional y el compromiso normativo.

**Séptimo:** En concordancia a la relación entre el compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión tres de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación negativa muy baja, que no es significativa, por lo que el aumento o disminución del el compromiso normativo, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = - 0,105$ ,  $p = 0,377 > 0,05$ ), referente al resultado, no se encontraron semejanzas en el estado del arte de otras investigaciones.

## CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado a los datos obtenidos del procesamiento de datos, se realizan las siguientes conclusiones de la investigación:

1. En cuanto a la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, variable uno con la variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso organizacional, también se aumenta la satisfacción laboral, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,302^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el objetivo general de la investigación y la hipótesis general, ya que se demostró que existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, Apurímac - 2018
2. En cuanto a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión uno de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso de continuidad, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,381^{**}$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el primer objetivo específico, y la primera hipótesis específica, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.
3. En cuanto a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión uno de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; el coeficiente de correlación indica correlación negativa muy baja, sin embargo, dicha correlación no es significativa, por lo que el aumento o disminución del el compromiso de continuidad, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el personal administrativo de la Dirección

Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = -0,002$ ,  $p = 0,990 > 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el segundo objetivo general, sin embargo, no se demostró la validez de la segunda hipótesis específica de la investigación.

4. En cuanto a la relación entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión dos de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,368^{**}$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el tercer objetivo específico, y la tercera hipótesis específica planteada en la investigación, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.
5. En cuanto a la relación entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión dos de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva moderada, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores higiénicos, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,412^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el cuarto objetivo específico, y la cuarta hipótesis específica planteada en la investigación, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.
6. En cuanto a la relación entre el compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión tres de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso normativo, también se

aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,304^{**}$ ,  $p = 0,009 < 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el quinto objetivo específico, y la quinta hipótesis específica planteada en la investigación, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.

7. En cuanto a la relación entre el compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión tres de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; el coeficiente de correlación indica correlación negativa muy baja, que no es significativa, por lo que el aumento o disminución del el compromiso normativo, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ( $r = - 0,105$ ,  $p = 0,377 > 0,05$ ). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el sexto objetivo general, sin embargo, no se demostró la validez de la sexta hipótesis específica de la investigación.

Para toda institución es de suma importancia conocer cómo se sienten sus empleados, si realmente cuentan con ellos para afrontar cualquier reto que se les presente a corto, mediano, y largo plazo. Así mismo, es importante disminuir el compromiso normativo que se sostiene por obligación. Revertir la correspondencia basada en la deuda moral que supone recibir los beneficios de la empresa a profundizar el vínculo emocional: la identificación de la persona con la organización, con sus proyectos y sus éxitos para un mayor compromiso y un deseo de permanencia a largo plazo.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere que los directivos de la organización, actualicen sus documentos de gestión, de manera que se puedan crear mayor cantidad de plazas en el cuadro de asignación de personal CAP, y así poder contratar mayor cantidad de personal por el régimen laboral, del Decreto Legislativo N° 1057 - CAS, y con ello generar que el personal acceda a los beneficios, de los que actualmente son privados por la modalidad de contratación que tienen (locación de servicios).
2. Se sugiere que el área de personal, felicite los logros del personal y realice reconocimiento al mejor empleado del mes, a través de una resolución de reconocimiento y felicitación.
3. Se sugiere que los directivos, reiteren el cuidado de la infraestructura y de los ambientes de la institución, ya que actualmente se cuenta con una infraestructura nueva y equipada, además de que se implemente ventiladores y calefactores en las oficinas.
4. Se sugiere que el área de personal emprenda mecanismos de motivación al personal, de manera que se sientan a gusto con el trabajo que realizan, dicha motivación puede ser a través de reconocimientos públicos, por los logros obtenidos y con ello se busca crear lazos de identificación con la institución.
5. Se sugiere que los directivos cumplan con el pago oportuno de las bonificaciones y beneficios que les corresponde al personal, bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276.
6. Se sugiere que la institución invierta en capacitaciones al personal en relación a las funciones que desempeñan, así mismo en capacitaciones de desarrollo personal y atención al usuario, y brindar cursos donde se dé a conocer los documentos de gestión de la institución.
7. Se sugiere que el área de recursos humanos realice permanente seguimiento al desempeño del personal a fin de corregir y dar sugerencias en cuanto a las tareas y funciones que éstos realizan, y además de verificar que los ambientes en los que trabajan sean adecuados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar , N., Magaña, D. E., & Surdez , E. (2010). *ITSON*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia de la satisfaccion laboral investigacion ocubre 2010x.pdf>
- Anttila, E. (2014). *Components of Organizational a case study consisting line managers from Finnish industrial company*. (Master's thesis), University of Tampere, Finlandia. Obtenido de <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96724/GRADU-1424344150.pdf;sequence=1>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Campos, C. L. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016*. (tesis maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5103/Campos\\_FCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5103/Campos_FCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México: McGraw-Hill.
- Comisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Córdova, J. L. (2016). *Ministerio de Justicia y derechos humanos*. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis maestría), Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*. (Tesis Maestría), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Garrido , A. (2006). *Sociopsicología del trabajo*. Bogotá - Colombia: Editorial UOC.
- Gomez, D., Recio, R. G., Avalo, M. F. & Gonzales, J. H. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones de Rio Verde. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 59-76.
- Gonzales , T., & Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: A Proposal for a Wider Ethical Conceptualization of 'Normative Commitment'. *Journal of Business Ethics*, 78(3), 401-414. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-006-9333-9>

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Jaik, A., Tena, J. A., & Villanueva, R. (2010). Satisfacción Laboral y Compromiso Institucional de los Docentes de Post grado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 1(19), 119-130. obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294739>
- Ledesma, N. F. (2016). *Satisfacción y Compromiso Laboral del Personal de Salud de la Micro Red Juan Bautista - Ayacucho, 2014*. (Tesis maestría), Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14\\_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olivares, R. (2015). *Estilo de Liderazgo y Satisfacción Laboral en el Club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015*. (tesis pregrado), Universidad Nacionl José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/237/27-2016-EPAE-OLIVARES%20HUAMANI-ESTILO%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, C. B. (2013). *Relación del Grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud de un Hospital Público*. (Tesis Maestría), Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, O. M. (2010). *Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con Variables Demográficas*. tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA\\_CARRASCAL OSCAR COMPROMISO DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL OSCAR COMPROMISO DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* . México: Pearson Educación .
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 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 pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/297/Lisbet\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/297/Lisbet_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz de Alba, J. L. (2013). El Compromiso Organizacional: Un valor Personal y empresarial en el marketing Interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, 2(1),

- 67-86. Obtenido de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>
- Sergueyevna, N., & Mosher, E. L. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 9(26), 5-18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464001>
- Stephen, I. y. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11-18.
- Tanjung, P. (2016). A three-Component Conceptualization of Organizational. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12), 15-27. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/bb50/91f61cbd4a024add34d032b4bb0951015de2.pdf>
- Vega, M. W. (2016). *Relación entre las conductas de la ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en la dirección regional de educación de Ayacucho: 2015*. Tesis maestría, Universidad Nacional San Cristobal de Humanga, Ayacucho. Obtenido de Vega [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32\\_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wolowska, A. (2014). Determinants of Organizational commitment. *Human Resources Management & Ergonomics*, 3(1), 129-146. Obtenido de [https://frcatel.fri.uniza.sk/hrme/files/2014/2014\\_1\\_10.pdf](https://frcatel.fri.uniza.sk/hrme/files/2014/2014_1_10.pdf)

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b> Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos del personal administrativo de</p>	<p>Variable 1: Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Compromiso de continuidad</p> <p>D2: Compromiso afectivo</p> <p>D3: Compromiso normativo</p> <p>V2: Satisfacción laboral</p> <p>D1: Factores motivacionales</p> <p>D2: Factores higiénicos</p>

<p>la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018?</p>	<p>Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub</p>	<p>la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso normativo y los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018</p>	
--	--	--	--

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018?</p>	<p>Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el compromiso normativo y los factores higiénicos del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac– 2018</p>	
<p><b>MÉTODO Y DISEÑO</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>DISEÑO: No Experimental- transeccional</p> <p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: N= 73 trabajadores</p> <p>MUESTRA: n = 73 trabajadores</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: SPSS23 y Microsoft Excel 2013</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Título: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Compromiso organizacional	El compromiso organizacional es un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. (Robbins, 2004, p. 72)	El compromiso organizacional es experimentado por el empleado como tres mentalidades simultáneas que abarcan afectivo, normativo, y continuidad del compromiso organizacional. (Tanjung, 2016)	<p><b>Dimensión 1-</b> compromiso de continuidad: Es el estado en el cual el trabajador siente que debe continuar laborando en una organización, debido a que invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella y siente que tienen pocas alternativas de trabajo que le brinden estabilidad económica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios por tiempo de servicios</li> <li>• Inversión en la institución.</li> <li>• Alternativas de trabajo</li> <li>• Estabilidad económica</li> </ul>
			<p><b>Dimensión 2-</b> compromiso afectivo: Es el estado en el que un trabajador siente deseo de seguir laborando en una organización porque ha creado lazos emocionales, tiene sentimientos de involucramiento, pertenencia e identificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenencia</li> <li>• Involucramiento</li> <li>• Identificación</li> <li>• Lazos emocionales</li> </ul>

			<p><b>Dimensión 3-</b> compromiso normativo: Es el estado en el que un trabajador se siente obligado moralmente a permanecer en la institución por haberle dado una oportunidad o recompensa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación</li> <li>• Sentimiento de deuda</li> <li>• Valores</li> <li>• Normas</li> </ul>
V2: Satisfacción laboral	La Satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. (Robbins (2004) p. 72)	La satisfacción laboral, está constituida por la teoría del factor dual, el cual trata de manifestar el comportamiento humano, mediante los factores motivacionales y los factores higiénicos. (Herzberg, 1959, citado en Sergueyevna y Mosher, 2013)	<p><b>Dimensión 1-</b> factores motivacionales: Está referido a los sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que posee un colaborador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de autorrealización</li> <li>• Reconocimiento de una labor bien hecha</li> <li>• Logro o cumplimiento</li> <li>• Mayor responsabilidad</li> <li>• Tareas estimulantes</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
			<p><b>Dimensión 2 -</b> factores higiénicos: Son aquellos factores como el ambiente laboral, factor económico, estatus, entre otros, que generan satisfacción a las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas de trabajo</li> <li>• Status</li> <li>• Factores sociales</li> <li>• Factores económicos</li> <li>• Políticas de la organización</li> <li>• Seguridad</li> </ul>

Anexo 3: Matriz del instrumento de recojo de datos

Título: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018”

**Matriz del instrumento de recojo de datos de la variable compromiso organizacional:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº DE ITEMS	ITEMS
V1: Compromiso Organizacional	DIMENSION 1: Compromiso de continuidad	1. Beneficios laborales 2. Inversión en la institución. 3. Alternativas de trabajo 4. Estabilidad económica.	33.33%	04	1. ¿Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera? 2. ¿Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otra organización? 3. ¿Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de ésta organización? 4. ¿Mi vida se vería interrumpida si decidiera salir de mi organización en estos momentos?
	DIMENSION 2: Compromiso afectivo	5. Pertenencia 6. Involucramiento 7. Identificación 8. Lazo emocional	33.33%	04	5. ¿Las cosas más importantes que me suceden guardan relación con lo que sucede en la organización? 6. ¿Considero los problemas de mi organización como si fueran míos? 7. ¿Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización? 8. ¿Me siento emocionalmente ligado a esta organización?
	DIMENSION 3: Compromiso normativo	9. Obligación 10. Sentimiento de deuda 11. Valores 12. Normas	33.33%	04	9. ¿No abandonararía mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella? 10. ¿Siento que estoy en deuda con la organización? 11. ¿Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora? 12. ¿Siento que esta organización merece mi lealtad?
<b>Total</b>			<b>100%</b>		<b>12 ítems</b>

### Matriz del instrumento de recojo de datos de la variable satisfacción laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº DE ITEMS	ITEMS
V2: satisfacción Laboral	DIMENSION 1:  Factores motivacionales	1. Autorrealización 2. Reconocimiento 3. Logro o cumplimiento 4. Responsabilidad 5. Tareas estimulantes 6. Capacitación	50 %	06	1. ¿Cómo me siento con la posibilidad de desarrollar al máximo mis capacidades y emplear al máximo mis conocimientos? 2. ¿Cómo me siento con el reconocimiento que obtengo por mi trabajo bien hecho? 3. ¿Cómo me siento con los logros que obtengo en mi organización a causa de una labor bien hecha? 4. ¿Cómo me siento con la responsabilidad que se me ha asignado? 5. ¿Cómo me siento con la variedad de tareas que realizo en mi organización? 6. ¿Cómo me siento con la formación/capacitación que brinda la organización?
	DIMENSION 2:  Factores higiénicos	7. Condiciones físicas 8. Status 9. Factores sociales 10. Factores económicos 11. Políticas de la organización 12. Seguridad	50%	06	7. ¿Cómo me siento con las condiciones físicas de trabajo (higiene, temperatura, seguridad, etc.)? 8. ¿Cómo me siento con el puesto/cargo laboral que ocupo en la organización? 9. ¿Cómo me siento con las relaciones que tengo con mis compañeros y jefes en la organización? 10. ¿Cómo me siento con la remuneración e incentivos que percibo, por las labores realizadas? 11. ¿Cómo me siento con mi horario establecido por la organización? 12. ¿Cómo me siento con mi estabilidad en el empleo que tengo?
<b>Total</b>			<b>100%</b>		<b>12 Ítems</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



## **CUESTIONARIO**

Estimado(a) Colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, en aportar su opinión para el trabajo de investigación titulado: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac – 2018”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, Marcar una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

### **I. DATOS GENERALES**

1.1 Género:

- a) Femenino ( )      Masculino ( )

1.2 Edad:

- a) Menos de 25 años      ( )  
b) De 26 a 35 años      ( )  
c) De 36 a 45 años      ( )  
d) De 46 a más      ( )

1.3 Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Instituto tecnológico      ( )  
b) Superior universitario      ( )  
c) Maestría      ( )  
d) Doctorado      ( )

1.4 Condición laboral:

- a) Nombrado      ( )  
b) Contratado      ( )

Para evaluar la variable N° 1 compromiso organizacional, marcar con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3
En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo

Nº	ITEMS	1	2	3
<b>V1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>				
<b>Dimensión 1: Compromiso de continuidad</b>				
1	¿Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera?			
2	¿Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otra organización?			
3	¿Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de ésta organización?			
4	¿Mi vida se vería interrumpida si decidiera salir de mi organización en estos momentos?			
<b>Dimensión 2: Compromiso afectivo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
5	¿Las cosas más importantes que me suceden guardan relación con lo que sucede en la organización?			
6	¿Considero los problemas de mi organización como si fueran míos?			
7	¿Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización?			
8	¿Me siento emocionalmente ligado a esta organización?			
<b>Dimensión 3: Compromiso normativo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
9	¿No abandonaré mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella?			
10	¿Siento que estoy en deuda con la organización?			
11	¿Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora?			
12	¿Siento que esta organización merece mi lealtad?			

Para evaluar la variable N° 2 Satisfacción Laboral, marcar con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Muy insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Neutro	Satisfecho (a)	Muy satisfecho (a)

<b>V2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Factores motivacionales</b>						
<b>13</b>	¿Cómo me siento con la posibilidad de desarrollar al máximo mis capacidades y emplear al máximo mis conocimientos?					
<b>14</b>	¿Cómo me siento con el reconocimiento que obtengo por mi trabajo bien hecho?					
<b>15</b>	¿Cómo me siento con los logros que obtengo en mi organización a causa de una labor bien hecha?					
<b>16</b>	¿Cómo me siento con la responsabilidad que se me ha asignado?					
<b>17</b>	¿Cómo me siento con la variedad de tareas que realizo en mi organización?					
<b>18</b>	¿Cómo me siento con la formación/capacitación que brinda la organización?					
<b>Dimensión 2: Factores higiénicos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	¿Cómo me siento con las condiciones físicas de trabajo (higiene, temperatura, seguridad, etc.)?					
<b>20</b>	¿Cómo me siento con el puesto/cargo laboral que ocupo en la organización?					
<b>21</b>	¿Cómo me siento con las relaciones que tengo con mis compañeros y jefes en la organización?					
<b>22</b>	¿Cómo me siento con la remuneración e incentivos que percibo, por las labores realizadas?					
<b>23</b>	¿Cómo me siento con mi horario establecido por la organización?					
<b>24</b>	¿Cómo me siento con mi estabilidad en el empleo que tengo?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelsa Asue Ruiz  
Grado Académico: Magister en Administración de Empresas  
Fecha: 05/10/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejore el tipo de letra y su forma en su matriz,  
Respete la norma APA.

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

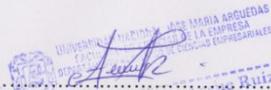
Su dimensión tiene coherencia, investigue autores  
para su defensa.

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

Con los reactivos sea más directa con algunos  
terminos, ya no considere los títulos en los reactivos.

III. VALIDACIÓN:

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

  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Simón José Cama Flores*

Grado Académico: *Magister en Administración*

Fecha: *21.09.2018*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

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

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

*Revisar los indicadores, Preguntas*  
.....  
.....

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

*Revisar los reactivos*  
.....  
.....

III. VALIDACIÓN:

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

*Prueba Corrección de las abreviaciones*  
.....  
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
*[Firma]*  
Mg. Simón José Cama Flores  
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *7446496*



Anexo 5: Fotografías de la investigación.



Encuestando al personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka



Encuestando al personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka



Encuestando al personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka



Encuestando al personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka

Anexo 6: Carta presentada a la institución solicitando autorización

**Solicita : Autorización para realizar trabajo de investigación.**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**

S.D.

Yo, Maribel Quispe Román, identificado con DNI N° 71583254 con domicilio en Prolongación Túpac Amaru S/N del Distrito y Provincia de Andahuaylas, en condición de egresada de la Universidad nacional "José María Arguedas", me presento ante Ud. con el debido respeto y expongo.

Que, teniendo la necesidad de optar el título profesional de Licencia en Administración de empresas, y teniendo como requisito para ello presentar un trabajo de tesis, solicito a usted me brinde la autorización y las facilidades para recabar información acerca del personal administrativo que labora en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, información que es fundamental para el trabajo de investigación titulado "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA – ANDAHUAYLAS, APURIMAC – 2018".

**POR LO EXPUESTO:**

Agradezco anticipadamente a usted Señor Director su gentil comprensión y atención a mi petición formulada por ser justa.

Talavera, 28 de Mayo de 2018.

  
Maribel Quispe Román  
Bach. Adm. Emp.  
DNI N° 71583254



Anexo 7: Relación del personal que labora en la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka.

**RELACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO NOMBRADO Y CONTRATADO DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA ANDAHUAYLAS.**

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICIÓN CONTRACTUAL
1	ANTONIO IBAÑEZ ESCALANTE	REGIMEN LABORAL 276
2	PLACIDO GUTIERREZ ZEA	REGIMEN LABORAL 276
3	EDGAR DOMINGUEZ RIVERA	REGIMEN LABORAL 276
4	JORGE CONDOR CCORIMANYA	REGIMEN LABORAL 276
5	MARCELINO ROSALES TICONA	REGIMEN LABORAL 276
6	ABELIO ALFARO CHOCSETAY	REGIMEN LABORAL 276
7	VICENTE AREVALO PALOMINO	REGIMEN LABORAL 276
8	MARCELINO ROBLES QUISPE	REGIMEN LABORAL 276
9	CARLOTA GLADYZ LOA NAVARRO	REGIMEN LABORAL 276
10	JESUS ANICETO GUEVARA TICONA	REGIMEN LABORAL 276
11	RICHARD LIPA MELENDEZ	REGIMEN LABORAL 276
12	LUCY BAUTISTA AYESTA	REGIMEN LABORAL 276
13	RUBEN SALAZAR CAVERO	REGIMEN LABORAL 276
14	HUGO PALOMINO ALTAMIRANO	REGIMEN LABORAL 276
15	DEMETRIO SALAZAR ARENAS	REGIMEN LABORAL 276
16	VICTOR ALCARRAZ ALARCON	REGIMEN LABORAL 276
17	ELEAZAR BERROCAL HUARACA	REGIMEN LABORAL 276
18	FRANCISCO CCORISAPRA RINCON	REGIMEN LABORAL 276
19	JOSE SALAZAR LOA	REGIMEN LABORAL 276
20	GUILLERMO CHACON AREVALO	REGIMEN LABORAL 276
21	BE LISA RIO MUÑOZ TORREZ	REGIMEN LABORAL 276
22	CEFERINO ANDRADA HUASCO	REGIMEN LABORAL 276
23	EDGAR MUÑOZ MONTES	REGIMEN LABORAL 276
24	AMADEO CORDOVA ZEVALLOS	REGIMEN LABORAL 276
25	REYNALDO ROJAS ESPINOZA	REGIMEN LABORAL 276
26	HECTOR A. FLORES MORENO	REGIMEN LABORAL 276
27	FELIX ORTIZ NOLASCO	REGIMEN LABORAL 276
28	DANIZELA DE LA CRUZ CALLE	REGIMEN LABORAL 276
29	JULIO ALVAREZ QUISPE	REGIMEN LABORAL 276
30	DIANA OROSCO RODRIGUEZ	REGIMEN LABORAL 276
31	DAVID GERMOS RIVAS PEDRAZA	CAS
32	LUIS ULISES GALINDO TENORIO	CAS
33	EPIFANIO SARABIA MAYHUA	CAS
34	DANIEL J. HURTADO CORDOVA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
35	DEMETRIO OSCCO C CARHUAS	LOCACIÓN DE SERVICIOS
36	SERGIO MAÑUICO SOTAYA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
37	GERARDO FUENTES HURTADO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
38	CEFERINO CCANA CONDORI	LOCACIÓN DE SERVICIOS
39	SILVIA RAMOS DURAND	LOCACIÓN DE SERVICIOS
40	YUBER GOMEZ MOSCOSO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
41	SAMUEL DE LA CRUZ NAVEROS	LOCACIÓN DE SERVICIOS
42	VICTOR ZUÑIGA ROMAN	LOCACIÓN DE SERVICIOS
43	ALEJANDRO ROJAS CHIPANA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
44	MARCELINO CARRION ORIHUELA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
45	LILIANA LLAMOZA MOLERO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
46	JULIA QUISPE GUIZADO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
47	HERLINDA CASTILLO HUAMAN	LOCACIÓN DE SERVICIOS
48	SILVIA E. ALARCON PEREZ	LOCACIÓN DE SERVICIOS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICION CONTRACTUAL
49	CARMEN B. ALARCON AYVAR	LOCACIÓN DE SERVICIOS
50	AQUILINO FRANCISCO TORRES MENDEZ	LOCACIÓN DE SERVICIOS
51	GLORIA SOTO SOTO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
52	JORGE W. ALARCON PEREZ	LOCACIÓN DE SERVICIOS
53	ELMER QUISPEQUISPE	LOCACIÓN DE SERVICIOS
54	EDMUNDO OSORIO ESPINOZA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
55	TANIA GUTIERREZ MENDOZA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
56	ROMEL R. VIVANCO HERRERA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
57	TEODOSIO TABOADA PALOMINO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
58	FABIAN MERINO CUARESMA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
59	ROXANA ALVAREZ MARINO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
60	CLANDY HURTADO DAMIANO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
61	CESAR ALTAMIRANO OCHICUA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
62	NILO MALLMA CARTOLIN	LOCACIÓN DE SERVICIOS
63	GEORGE ELVIS LLOCLLA ROMAN	LOCACIÓN DE SERVICIOS
64	FIGRELA CHAVEZ ALTAMIRANO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
65	AMERICA R. SALAS BERNAL	LOCACIÓN DE SERVICIOS
66	LUZMILA PILLACA JORGE	LOCACIÓN DE SERVICIOS
67	XIOMARA OCHOA TAPIA	LOCACIÓN DE SERVICIOS
68	EDWIN MOISES GUTIERREZ GUIZADO	LOCACIÓN DE SERVICIOS
69	BRAULIO TITO VARGAS	LOCACIÓN DE SERVICIOS
70	FRANK GERSON GALINDO VILCHEZ	LOCACIÓN DE SERVICIOS
71	RAMIRO ANDIA CAMPOS	LOCACIÓN DE SERVICIOS
72	ERASMO HANCCO CONDORI	LOCACIÓN DE SERVICIOS
73	RICHAR CARRASCO CUBAS	LOCACIÓN DE SERVICIOS

Anexo 8: Constancia de aplicación de encuestas



## Gobierno Regional de Apurímac

Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka-Andahuaylas

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"



EL ADMINISTRADOR DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHANKA ANDAHUAYLAS, OTORGA:

### CONSTANCIA

Se otorga la presente constancia a la Srta. **MARIBEL QUISPE ROMÁN**, identificada con DNI N° 71583254, de grado académico bachiller en administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, para hacer constar que en esta institución **se aplicaron encuestas al personal administrativo** y se recabo información para la elaboración del trabajo de investigación titulado: "**Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas – 2018**".

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que vea por conveniente.

Andahuaylas, 12 de diciembre del año 2018

REGION APURIMAC  
UNIDAD EJECUTORA N° 201  
TRANSPORTES CHANKA ANDAHUAYLA

CPC. *Demetrio Osce Ccarhuas*  
SU DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

Jr. Mazuracra s/n Distrito de Talavera  
[www.transporteschanka.gob.pe](http://www.transporteschanka.gob.pe)

Teléfono: 083-424039



Anexo 9: Base de datos de las encuestas realizadas

	GÉNERO	EDAD	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	CONDICIÓN LABORAL	VARIABLES																							
					VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL												VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL											
					COMPROMISO DE CONTINUIDAD				COMPROMISO AFECTIVO				COMPROMISO NORMATIVO				FACTORES MOTIVACIONALES						FACTORES HIGIÉNICOS					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4
2	2	1	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5
3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3
5	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
6	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1
7	2	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	3	1	1	1	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
9	1	1	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2
11	1	3	2	2	1	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3
15	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	1	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3

16	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	
17	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	3	5	2	4	4	4	4	4	2	2
18	2	3	4	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	2	2	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
20	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	3	2	
21	2	3	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	
22	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
23	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	1	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	
25	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
27	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	5	
28	2	4	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	2	2	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	3	
30	1	1	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	
31	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	1	3	2	2	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
33	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
34	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	3	5	
35	2	4	2	2	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	

36	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	
37	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	1	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	
38	1	1	2	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	
39	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5
40	1	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
41	1	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	
42	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	1	4	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
44	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
45	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	3	5	
46	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	
47	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	
48	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	
49	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	
50	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	
51	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
52	1	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
54	2	1	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	
55	1	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

56	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	
57	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
58	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
59	1	4	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2	5	
60	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4
61	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
62	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4
63	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
64	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5
65	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
66	1	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
67	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2	4	
68	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	1	1	2	1	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4
69	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
70	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2
71	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	1	2	1	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
73	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4